Sicherheitsmaßnahmen am Bahnhof

Ergebnisse einer qualitativen Eyetracking-Studie am Kölner Hauptbahnhof

SKOPOS RESEARCH
14.10.2026

Inhaltsverzeichnis

Management Summary 1

1 Einleitung 2

2 Methodik 3

2.1 Ziel und Forschungsfragen 3

2.2 Untersuchungsort, Setting und Stichprobe 3

2.3 Eyetracking-Ausrüstung und Vorbereitung 4

2.4 Ablauf der Eyetracking-Begehung 4

2.5 Aufgaben im Bahnhofssetting 5

2.6 Begleitung und Instruktion 6

2.7 Nachbefragung 6

3 Datenauswertung 6

3.1 Auswertung der Eyetracking-Daten 7

3.2 Auswertung der verbalen Äußerungen und Kurzinterviews 8

4 Ergebnisse 9

4.1 Wahrnehmung und Sichtbarkeit sicherheitsrelevanter Maßnahmen am Bahnhof 9

4.2 Zusammenhang zwischen Sicherheitsmaßnahmen und subjektivem Sicherheitsgefühl 12

4.3 Verbesserung der Sicherheitsmaßnahmen 14

4.4 Handyverlust: Anlaufstellen und Handlungsstrategien 15

4.5 Sichtbarkeit und Rolle von DB-Sicherheitspersonal 17

4.6 Nutzung und Wahrnehmung des Schaukastens 20

4.7 Wahrnehmung von sicherheitsrelevanten Durchsagen 22

4.8 Einfluss Maßnahme Alkoholverbot am Bahnhof 23

5 Fazit / Handlungsempfehlungen 26

6 Referenzen 29

Management Summary

Die vorliegende Studie wurde vom 27.07. bis 31.07.2026 als qualitative Felduntersuchung am Kölner Hauptbahnhof durchgeführt. Insgesamt nahmen 30 Personen teil, die mithilfe einer mobilen Eyetracking-Brille einen begleiteten Rundgang durch den Bahnhof absolvierten. Dabei bearbeiteten sie typische Nutzungssituationen sowie simulierte Problem- und Notfallszenarien. Ergänzend wurden im Anschluss leitfadengestützte Kurzinterviews durchgeführt, um die Wahrnehmung sicherheitsrelevanter Maßnahmen sowie das subjektive Sicherheitsgefühl zu erfassen.

Insgesamt wird die Sicherheitslage am Kölner Hauptbahnhof von den Teilnehmenden positiv bewertet. Das durchschnittliche Sicherheitsgefühl liegt bei 7 von 10 Punkten und unterscheidet sich weder nach Geschlecht noch nach Alter wesentlich. Die Ergebnisse zeigen jedoch, dass die bloße Existenz von Sicherheitsmaßnahmen nicht automatisch zu ihrer Wahrnehmung führt. Vielmehr bestehen deutliche Unterschiede zwischen der objektiven Sichtbarkeit einzelner Maßnahmen und ihrer bewussten Wahrnehmung durch die Fahrgäste.

Besonders deutlich wird dies beim Vergleich von personellen und technischen Sicherheitsmaßnahmen. Polizeikräfte werden, sobald sie in das Blickfeld der Reisenden gelangen, nahezu ausnahmslos bewusst wahrgenommen und erinnert. Darüber hinaus weisen Personen, die Polizeikräfte wahrgenommen haben, ein signifikant höheres Sicherheitsgefühl auf. Demgegenüber werden Überwachungskameras zwar von mehr als einem Drittel der Teilnehmenden visuell erfasst, jedoch nur selten bewusst erinnert. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass das Wissen um die vorhandene Videoüberwachung mit einem höheren subjektiven Sicherheitsgefühl verbunden ist. Die sicherheitsstiftende Wirkung scheint daher weniger auf der konkreten Wahrnehmung einzelner Kameras als vielmehr auf dem allgemeinen Bewusstsein ihrer Existenz zu beruhen.

Auch für das DB-Sicherheitspersonal zeigen sich Verbesserungspotenziale hinsichtlich Sichtbarkeit und Auffindbarkeit. Viele Teilnehmende wünschen sich eine klar erkennbare und dauerhaft verfügbare Anlaufstelle. Aktuell übernimmt vor allem die DB-Information die Funktion einer zentralen Ansprechstelle für Orientierung und Unterstützung in Problem- und Unsicherheitssituationen.

Die Eyetracking-Daten verdeutlichen insgesamt die hohe Reizdichte des Bahnhofsumfelds. Sicherheitsrelevante Informationen konkurrieren mit Wegweisern, Werbeflächen, Personenströmen und anderen visuellen Reizen. Entsprechend werden Informationsaushänge, Schaukästen und Warnhinweise häufig als zu textlastig, wenig auffällig und nur begrenzt handlungsorientiert wahrgenommen. Für viele Teilnehmende sind vor allem Informationen relevant, die in konkreten Situationen Orientierung bieten.

Aus den Ergebnissen lassen sich drei zentrale Handlungsfelder ableiten:

1. *Stärkung der personellen Sicherheitspräsenz*

Die Einrichtung einer klar gekennzeichneten und dauerhaft besetzten Anlaufstelle der DB-Sicherheit könnte die Auffindbarkeit von Sicherheitsangeboten deutlich verbessern. Ergänzend sollte die Wegweisung zu Polizei, DB-Sicherheit, DB-Information und Fundbüro vereinheitlicht, sichtbarer und aktuell gehalten werden.

2. *Verbesserung der Sichtbarkeit technischer Sicherheitsmaßnahmen und Informationsangebote*

Videoüberwachung, Notrufsäulen, Warnhinweise, Fundservice und weitere Sicherheitsangebote sollten prominenter kommuniziert werden. Hierfür bieten sich aufmerksamkeitsstarke Gestaltungsformen, reduzierte Informationsmengen und eine stärkere Fokussierung auf konkrete Kernbotschaften an.

3. *Stärkere Handlungsorientierung und sichtbare Umsetzung von Regeln*

Fahrgäste benötigen vor allem klare Informationen dazu, wo und wie sie im Bedarfsfall Hilfe erhalten können. Gleichzeitig zeigt sich insbesondere beim Alkoholverbot, dass Sicherheitsmaßnahmen nur dann als wirksam wahrgenommen werden, wenn ihre Einhaltung sichtbar kontrolliert und konsequent durchgesetzt wird.

Zusammenfassend zeigt die Studie, dass die Sicherheitsbasis am Kölner Hauptbahnhof aus Sicht der Fahrgäste bereits auf einem hohen Niveau liegt. Die größten Potenziale bestehen nicht in zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen, sondern in der verbesserten Sichtbarkeit, Auffindbarkeit und handlungsorientierten Kommunikation der bereits vorhandenen Angebote. Insbesondere die Kombination aus gut sichtbarer personeller Präsenz, klar gekennzeichneter Sicherheitsinfrastruktur und verständlicher Orientierung erscheint geeignet, das subjektive Sicherheitsgefühl der Reisenden nachhaltig zu stärken.

1 Einleitung

Das Sicherheitsempfinden an öffentlichen Orten wird von einer Vielzahl situativer und infrastruktureller Faktoren beeinflusst, die bereits in zahlreichen Studien untersucht wurden. Für den Kontext von Bahnhöfen konnten insbesondere ein guter baulicher und hygienischer Zustand, eine angemessene Beleuchtung sowie eine klare und verständliche Beschilderung als zentrale Determinanten eines erhöhten subjektiven Sicherheitsempfindens identifiziert werden. Darüber hinaus werden kommerzielle Einrichtungen wie Cafés oder Geschäfte mit einer positiveren Sicherheitswahrnehmung in Verbindung gebracht, da durch diese Einrichtungen eine Präsenz ohne den Einsatz zusätzlicher Sicherheitskräfte aufgebaut wird (Coppola & Silvestri, 2020, Kennedy, 2008). Umgekehrt gehen mangelnde Sauberkeit und ein vernachlässigter Pflegezustand mit einer geringeren wahrgenommenen Sicherheit einher (Ceccato et al., 2024). Ein systematischer Literaturüberblick von Sundling und Ceccato (2022) bestätigt diese Befunde und hebt zusätzlich die Bedeutung der räumlichen Sichtbarkeit innerhalb des Bahnhofs sowie auf den Zuwegungen hervor. Eine hohe Sichtbarkeit beschreibt die Möglichkeit den öffentlichen Raum und andere Personen gut einsehen zu können, ermöglicht soziale Kontrolle und kann unter anderem durch die Ansiedlung von Geschäften oder einer erhöhten sozialen Präsenz gefördert werden (Sundling & Ceccato, 2022). Ebenfalls als potenziell sicherheitsfördernd wird die Anwesenheit von Personal / Mitarbeitenden beschrieben (Ceccato, 2013), wobei einzelne Studien darauf hinweisen, dass dieser Effekt insbesondere bei Frauen ausgeprägt sein kann (Ouali, 2020). Auch explizites Sicherheitspersonal und Polizeimitarbeitende haben einen positiven Effekt auf die wahrgenommene Sicherheit (Ceccato, 2013).

Eine weitere verbreitete Maßnahme zur Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls stellt die Videoüberwachung dar. Ihre gesellschaftliche Akzeptanz zeigt sich unter anderem in einer aktuellen Befragung vom NDR (2025), in der sich 42 % der Teilnehmenden uneingeschränkt für einen Ausbau der Videoüberwachung aussprachen, während weitere 45 % einen Ausbau an kriminalitätsbelasteten Orten wie Bahnhöfen befürworteten. Hinsichtlich ihrer tatsächlichen Wirksamkeit deuten Metaanalysen und empirische Studien zwar auf statistisch signifikante, insgesamt jedoch eher geringe Effekte bei der Reduktion von Kriminalität hin (Piza et al., 2019). Gleichzeitig zeigt die Forschung, dass die Wirksamkeit videoüberwachungsbasierter Maßnahmen insbesondere dann zunimmt, wenn diese mit weiteren sicherheitsrelevanten Interventionen kombiniert werden (Piza et al., 2019). Auch bezogen auf das subjektive Sicherheitsempfinden legen aktuelle Untersuchungen nahe, dass Videoüberwachung allein häufig nicht ausreicht, um das Sicherheitsgefühl nachhaltig zu stärken (Pisier-Caillet & Ristea, 2024). So berichten Coppola und Silvestri (2020) von einem positiven Zusammenhang zwischen Videoüberwachung und wahrgenommener Sicherheit bei männlichen Befragten, während ein entsprechender Effekt bei Frauen nicht festgestellt werden konnte. Als mögliche Erklärung wird diskutiert, dass für Frauen in potenziellen Gefahrensituationen die unmittelbare Verfügbarkeit persönlicher Unterstützung und direkter Hilfsangebote eine größere Rolle spielt als technische Überwachungsmaßnahmen (Sundling & Ceccato, 2022).

Vor diesem Hintergrund untersucht die vorliegende Studie am Beispiel des Kölner Hauptbahnhofs, wie das Sicherheitsempfinden von Reisenden und Besucherinnen bzw. Besuchern wahrgenommen wird und welche Faktoren dieses beeinflussen. Hierzu wurde eine Eyetracking-Studie durchgeführt, in deren Rahmen 30 Probandinnen und Probanden einen festgelegten Rundgang durch den Bahnhof absolvierten und dabei verschiedene Aufgaben bearbeiteten. Im Anschluss erfolgte eine Nachbefragung, in der die Teilnehmenden ihre Wahrnehmungen, Eindrücke und Bewertungen der Sicherheitssituation schilderten. Die erhobenen Befragungsdaten werden sowohl qualitativ ausgewertet als auch mit den im Eyetracking erfassten Blickbewegungsdaten verknüpft. Ziel der Untersuchung ist es, den Einfluss verschiedener Sicherheitsmaßnahmen auf das subjektive Sicherheitsempfinden am Bahnhof zu analysieren, deren aktuelle Wahrnehmung zu erfassen und Ansatzpunkte für eine zukünftige Optimierung abzuleiten. Aufbauend auf den Erkenntnissen der bisherigen Forschung konzentriert sich die Studie dabei auf drei zentrale Maßnahmenbereiche: die Präsenz von Sicherheitspersonal, einschließlich der DB-Sicherheitsteams und Polizeistreifen, die Videoüberwachung im Bahnhofsgebäude und auf den Bahnsteigen sowie

sicherheitsrelevante Beschilderungen und Orientierungssysteme, beispielsweise Wegweiser zur Polizei, zur DB-Information oder zum Fundbüro.

2 Methodik

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurde eine qualitative Feldstudie unter Einsatz mobiler Eyetracking-Technologie mit anschließender leitfadengestützter Kurzbefragung durchgeführt. Im Zentrum der Untersuchung stand eine begleitete Begehung des Kölner Hauptbahnhofs, bei der die Teilnehmenden mithilfe einer mobilen Eyetracking-Brille typische Nutzungssituationen innerhalb des Bahnhofs durchliefen. Der Fokus lag dabei auf ihrem Orientierungsverhalten, der Wahrnehmung sicherheitsrelevanter Maßnahmen sowie ihrem spontanen Handeln in simulierten Problem- und Notfallsituationen.
Die während der Begehung erhobenen Eyetracking-Daten wurden durch ein anschließendes strukturiertes Kurzinterview ergänzt, das in einem separaten Testraum durchgeführt wurde. Durch die Kombination objektiver Blickverlaufsdaten mit den subjektiven Einschätzungen der Teilnehmenden konnten sowohl die tatsächliche Wahrnehmung und Nutzung sichtbarer Sicherheitsangebote als auch deren Bewertung hinsichtlich Sichtbarkeit, Auffindbarkeit und wahrgenommener Wirksamkeit erfasst werden. Die zentralen Merkmale des Untersuchungsdesigns werden in den folgenden Abschnitten näher beschrieben.

2.1 Ziel und Forschungsfragen

Ziel der vorliegenden Studie ist die Analyse der Wahrnehmung und Wirksamkeit bestehender Sicherheitsmaßnahmen am Kölner Hauptbahnhof aus Sicht der Fahrgäste der DB InfraGO AG. Im Mittelpunkt steht die Frage, welche sicherheitsrelevanten Maßnahmen im Bahnhofsumfeld tatsächlich visuell wahrgenommen werden und inwieweit diese in potenziellen Problem- oder Notfallsituationen als Unterstützungsangebote in Betracht gezogen werden.
Auf dieser Grundlage ergeben sich die folgenden Forschungsfragen:

1. Welche Sicherheitsmaßnahmen werden von Fahrgästen im Bahnhofsalltag wahrgenommen?
2. Welche Sicherheitsmaßnahmen werden in simulierten Problem- bzw. Notfallsituationen aktiv aufgesucht?
3. In welchen Bereichen bestehen aus Sicht der Fahrgäste Optimierungspotenziale hinsichtlich der Sichtbarkeit, Auffindbarkeit und Kommunikation von Sicherheitsmaßnahmen am Kölner Hauptbahnhof?

2.2 Untersuchungsort, Setting und Stichprobe

Die Datenerhebung wurde im Zeitraum vom 27.07.2026 bis zum 31.07.2026 jeweils zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr am Kölner Hauptbahnhof durchgeführt. Der Bahnhof zählt zu den bedeutendsten Verkehrsknotenpunkten Nordrhein-Westfalens. Nach Angaben der Deutschen Bahn werden dort täglich rund 1.300 Zugfahrten abgewickelt; das jährliche Reisendenaufkommen liegt bei etwa 70 Millionen Personen (Deutsche Bahn, 2024).
Die Untersuchung erfolgte in einem natürlichen Feldsetting unter realen Nutzungsbedingungen. Das Untersuchungsgebiet umfasste zentrale Bereiche des Bahnhofs, darunter Hauptverkehrswege, Bahnsteige, Serviceeinrichtungen sowie Verkaufsflächen. Ergänzend wurde ein nahegelegener Testraum genutzt, der sich auf der Domseite des Bahnhofs rechts des Haupteingangs befindet. Dieser diente sowohl als Ausgangspunkt der Begehung als auch als Ort für die Nachbefragung.
Die Dauer der Untersuchung betrug pro Person etwa 30 Minuten für die Eyetracking-Begehung sowie weitere 15 Minuten für das anschließende Interview. An der Studie nahmen insgesamt 30 Personen teil. Die Stichprobe setzte sich aus 16 Frauen und 14 Männern zusammen. Hinsichtlich der Bahnnutzung umfasste die Stichprobe sowohl regelmäßige als auch gelegentliche Bahnfahrende. Insgesamt 21 Teilnehmende nutzten die Bahn mindestens einmal monatlich bis täglich, während neun Personen angaben, die Bahn lediglich mehrmals pro Jahr oder seltener zu nutzen. Die Altersstruktur der Stichprobe verteilte sich annähernd

gleichmäßig auf zwei Gruppen: 14 Personen waren zwischen 18 und 40 Jahre alt, während 16 Teilnehmende der Altersgruppe von 41 bis 68 Jahren angehörten.

2.3 Eyetracking-Ausrüstung und Vorbereitung

Zu Beginn jeder Erhebung wurden die Teilnehmenden im Testraum begrüßt und über die Ziele sowie den Ablauf der Studie informiert. Die Untersuchung wurde im Auftrag der DB InfraGO AG durch das Marktforschungsinstitut SKOPOS durchgeführt und befasste sich unter anderem mit dem Orientierungsverhalten im Bahnhof sowie der Wahrnehmung sicherheitsrelevanter Maßnahmen.
Die Datenerhebung erfolgte mithilfe der mobilen Eyetracking-Brille *Tobii Pro Glasses 3* (siehe Abbildung 1). Dabei handelt es sich um einen leichten, brillenförmigen Eye-Tracker, der von den Teilnehmenden wie eine normale Brille getragen wird. In das Gestell sind Kameras integriert, die sowohl die Umgebung als auch die Augenbewegungen aufzeichnen, sowie ein Mikrofon, das das Audiosignal erfasst. Das System ist für den Forschungseinsatz konzipiert und ermöglicht die Erfassung visueller Blickbewegungen im natürlichen Nutzungskontext.

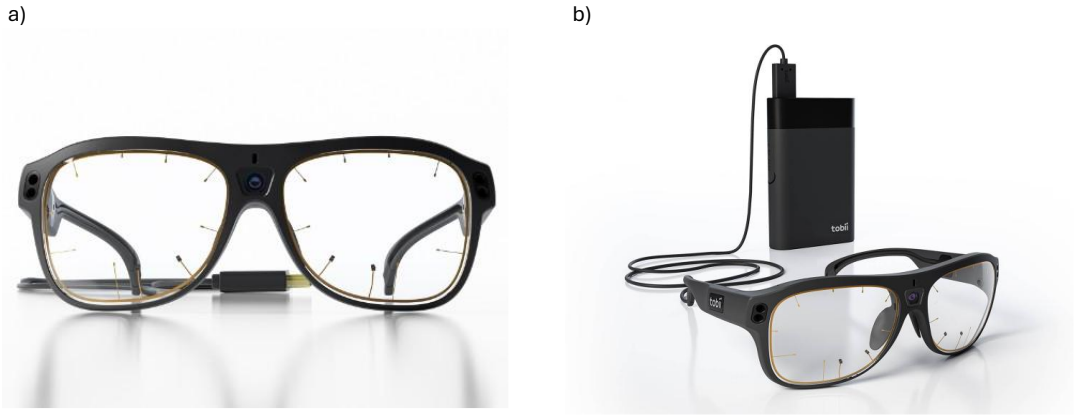


Abbildung 1: Eyetracking-Brille; a) Frontansicht, b) Brille mit Aufnahmegerät und Akku. (Quelle: Tobii AB)

Vor Beginn der Untersuchung wurde die Brille individuell an die Teilnehmenden angepasst. Bei Personen mit Sehkorrektur erfolgte eine entsprechende Einstellung der Gläser. Anschließend wurde das System gemäß den Vorgaben des Herstellers kalibriert, um eine möglichst präzise Aufzeichnung der Blickdaten sicherzustellen.
Die Teilnehmenden wurden gebeten, sich während des gesamten Untersuchungsverlaufs möglichst natürlich zu verhalten und weder der Eyetracking-Brille noch dem Untersuchungssetting besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Im Rahmen der datenschutzrechtlichen Aufklärung wurden sie darüber informiert, dass die erhobenen Audio- und Videodaten ausschließlich für Forschungs- und Auswertungszwecke verwendet und nicht an Dritte weitergegeben werden. Nach der Klärung möglicher Rückfragen wurden die Teilnehmenden gemeinsam mit der Studienleitung zum definierten Startpunkt im Bahnhof begleitet. Während der anschließenden Begehung wurden sie durch eine Studienperson begleitet, die jedoch nicht aktiv in ihr Verhalten eingriff.

2.4 Ablauf der Eyetracking-Begehung

Die Aufgabenbearbeitung begann an einem festgelegten Startpunkt innerhalb des Kölner Hauptbahnhofs. Dieser befand sich in einem der zentralen Verbindungsgänge des Bahnhofsgebäudes. Im Untersuchungsdesign wurden zwei Bereiche des Bahnhofs unterschieden: Während Gang A als stark frequentierter Hauptdurchgang ein besonders typisches Nutzungsszenario für Reisende abbildet, zeichnet sich Gang B durch ein geringeres Personenaufkommen aus und umfasst unter anderem die Polizeiwache.
Im Rahmen der Eyetracking-Begehung bearbeiteten die Teilnehmenden insgesamt sechs Aufgaben. Diese orientierten sich an typischen Nutzungssituationen im Bahnhofsalltag und wurden gezielt so konzipiert, dass unterschiedliche sicherheitsrelevante Einrichtungen, Orientierungshilfen und Anlaufstellen in das Blickfeld

der Teilnehmenden gelangen konnten. Die Aufgaben wurden durch die Studienleitung jeweils mündlich instruiert und an passenden Orten innerhalb des Bahnhofs platziert.

2.5 Aufgaben im Bahnhofssetting

Die nachfolgend beschriebenen Aufgaben bilden zentrale Nutzungssituationen im Bahnhofsalltag ab und dienten dazu, unterschiedliche Aspekte der Orientierung, Informationssuche und Sicherheitswahrnehmung zu erfassen. Durch ihre Abfolge konnten die Teilnehmenden mit verschiedenen sicherheitsrelevanten Einrichtungen und Anlaufstellen im Bahnhof in Kontakt kommen. Die Aufgabenstellungen erfolgten als Coverstory und wurden entsprechend bewusst so gestaltet, dass die Teilnehmenden sie zunächst in einem vermeintlich alltagsnahen Kontext bearbeiteten, ohne zu wissen, dass der Schwerpunkt der Untersuchung auf Sicherheitsaspekten liegt. Erst zum Ende der Untersuchung wurde den Teilnehmenden das eigentliche Thema der Studie mitgeteilt, um möglichst natürliche Verhaltensweisen und Wahrnehmungen erfassen zu können.

2.5.1 Aufgabe 1: Gleis aufsuchen

Zu Beginn erhielten die Teilnehmenden die Instruktion, ein vorbereitetes Zugticket auf einem fiktiven Smartphone zu betrachten. Das Ticket verwies auf eine Zugverbindung, die von Gleis 6/7 oder Gleis 8/9 im Abschnitt D bis G abfahren sollte. Die Teilnehmenden wurden gebeten, sich vorzustellen, diese Verbindung nutzen zu wollen, und das entsprechende Gleis selbstständig aufzusuchen. Dort sollten sie auf die angekündigte Abfahrt warten.
Die Aufgabe diente insbesondere der Untersuchung des Orientierungsverhaltens sowie der Nutzung von Wegweisern, Informationsanzeigen und weiteren Orientierungshilfen im Bahnhof.

2.5.2 Aufgabe 2: Gleiswechsel

Nachdem die Teilnehmenden das Zielgleis erreicht hatten, wurde eine Änderung der Reisesituation simuliert. Mittels einer fiktiven Durchsage wurde kommuniziert, dass der Zug nun von einem anderen Gleis abfahren werde. Die Teilnehmenden wurden aufgefordert, das neue Gleis eigenständig aufzusuchen.
Mit dieser Aufgabe sollten Reaktionen auf betriebliche Änderungen sowie die erneute Nutzung von Orientierungs- und Informationsangeboten untersucht werden.

2.5.3 Aufgabe 3: Bäcker aufsuchen

Anschließend wurde eine weitere Durchsagesituation simuliert, in der eine Verspätung des Zuges um 15 Minuten angekündigt wurde. Die Teilnehmenden sollten sich vorstellen, die Wartezeit für den Kauf eines Snacks zu nutzen, und wurden gebeten, einen Bäcker im Bahnhofsgebäude aufzusuchen.
Die Aufgabe bildet eine alltägliche Nutzungssituation ab und ermöglicht die Untersuchung selbstinitiierter Orientierungsprozesse in weiteren Bereichen des Bahnhofs, insbesondere in den Verteilerebenen, Ladenpassagen und Hauptgängen.

2.5.4 Aufgabe 4: Handy verloren

Vor Erreichen des Bäckereigeschäfts wurden die Teilnehmenden mit einer simulierten Verlustsituation konfrontiert. Sie sollten sich vorstellen, während des Wartens in einer Schlange festzustellen, dass ihr Mobiltelefon nicht mehr auffindbar sei. Gleichzeitig wurde ihnen mitgeteilt, dass sie das Gerät beim Betreten des Bahnhofs noch bei sich gehabt hätten. Die Teilnehmenden wurden aufgefordert, so zu handeln, wie sie es auch in einer realen Situation tun würden. Diese Aufgabe ermöglichte die Beobachtung intuitiver Such- und Hilfestrategien sowie der Nutzung potenzieller Anlaufstellen wie der Polizeiwache, der DB-Information oder des Sicherheitspersonals.
Falls über einen längeren Zeitraum keine erkennbare Handlungsstrategie erkennbar war, konnten minimale Hilfestellungen gegeben werden, um die Bearbeitung der Aufgabe zu ermöglichen. Dabei wurde darauf geachtet, das Verhalten der Teilnehmenden möglichst wenig zu beeinflussen.

2.5.5 Aufgabe 5: DB Sicherheitspersonal suchen

In einer weiteren Aufgabe wurden die Teilnehmenden gebeten, gezielt Mitarbeitende der DB-Sicherheit im Bahnhof zu lokalisieren. Die Aufgabe zielte darauf ab, die Sichtbarkeit und Auffindbarkeit von Sicherheitspersonal im laufenden Bahnhofsbetrieb zu untersuchen. Darüber hinaus konnten Faktoren identifiziert werden, die zur Wahrnehmung von Sicherheitskräften beitragen, beispielsweise Uniformierung, Standortwahl oder Hinweise innerhalb der Beschilderung.

2.5.6 Aufgabe 6: Schaukasten betrachten

Abschließend wurden die Teilnehmenden vor einem Schaukasten mit sicherheitsrelevanten Informationen positioniert. Sie erhielten die Aufforderung, die dort bereitgestellten Inhalte aufmerksam zu betrachten und ihre spontanen Eindrücke zu verbalisieren. Im Anschluss wurden vertiefende Fragen gestellt, unter anderem zu den erwarteten Inhalten eines solchen Schaukastens, zu möglichen Nutzungssituationen im Alltag sowie zu den konkret wahrgenommenen Sicherheitsinformationen.
Die Aufgabe diente der Untersuchung der Verständlichkeit, Sichtbarkeit und wahrgenommenen Relevanz stationärer Sicherheitskommunikation im Bahnhofsumfeld.

2.6 Begleitung und Instruktion

Während der gesamten Eyetracking-Begehung wurden die Teilnehmenden von einer Studienperson begleitet. Deren Rolle beschränkte sich darauf, die Aufgaben zu geeigneten Zeitpunkten zu erläutern und die Durchführung organisatorisch zu unterstützen. Um die Natürlichkeit der Untersuchungssituation möglichst wenig zu beeinträchtigen, wurden Eingriffe in das Verhalten der Teilnehmenden auf ein Minimum reduziert. Unterstützende Hinweise erfolgten ausschließlich dann, wenn Personen über einen längeren Zeitraum keine Handlungsstrategie erkennen ließen oder das Erreichen des Untersuchungsziels ohne minimale Hilfestellung nicht möglich erschien. Hierdurch sollte ein ausgewogenes Verhältnis zwischen natürlichem Verhalten und einer vollständigen Bearbeitung aller Untersuchungsszenarien gewährleistet werden.

2.7 Nachbefragung

Nach Abschluss der Eyetracking-Begehung wurden die Teilnehmenden in den Testraum zurückgeführt. Dort fand ein strukturiertes, leitfadengestütztes Kurzinterview statt. Ziel der Nachbefragung war die Erfassung subjektiver Wahrnehmungen und Bewertungen der Sicherheitssituation im Bahnhof. Dabei wurden unter anderem das persönliche Sicherheitsgefühl, die Orientierungserfahrungen im Bahnhof sowie die Wahrnehmung und Bewertung konkreter Sicherheitsmaßnahmen thematisiert. Hierzu zählten insbesondere Sicherheitspersonal, Polizeipräsenz, Videoüberwachung, Sicherheitshinweise, Orientierungssysteme und Notrufeinrichtungen. Darüber hinaus wurden spezielle Regelungen und Maßnahmen des Bahnhofs, wie beispielsweise das bestehende Alkoholverbot, hinsichtlich ihrer Bekanntheit und wahrgenommenen Wirksamkeit diskutiert.
Die Interviewdaten ergänzen die objektiv erhobenen Blickverlaufsdaten um die subjektive Perspektive der Nutzenden und ermöglichen dadurch eine vertiefte Analyse der Zusammenhänge zwischen visueller Wahrnehmung, bewusster Erinnerung und Bewertung sicherheitsrelevanter Maßnahmen.

3 Datenauswertung

Im folgenden Abschnitt werden die für die Untersuchung angewandten Auswertungsstrategien detailliert dargestellt. Dabei wird zunächst der Analyseprozess der Eyetracking-Daten erläutert, bevor anschließend die Vorgehensweise bei der Auswertung der qualitativen Interviewdaten beschrieben wird. Durch die Darstellung beider Analyseansätze wird die methodische Grundlage für die Interpretation der Ergebnisse transparent gemacht.

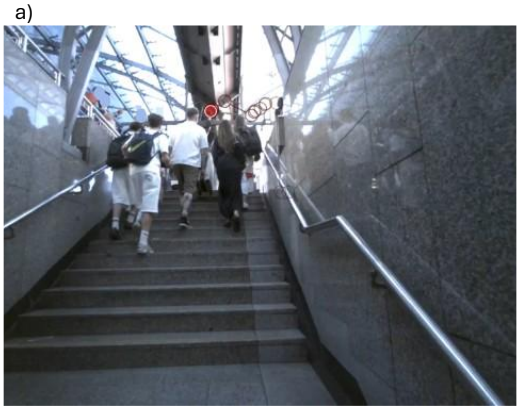
3.1 Auswertung der Eyetracking-Daten

Eine etablierte Methode zur Untersuchung visueller Aufmerksamkeit und damit auch weniger bewusster Wahrnehmungsprozesse stellt das Eyetracking dar. Für die Analyse von Eyetracking-Daten stehen unterschiedliche Kennwerte und Verfahren zur Verfügung. Zu den häufig verwendeten Ansätzen gehört die Erstellung von Heatmaps, welche die räumliche Verteilung visueller Aufmerksamkeit visualisieren und aufzeigen, welche Bereiche einer Szene besonders stark betrachtet werden (Kang et al., 2025). Darüber hinaus können sogenannte Areas of Interest (AOIs) definiert werden, um die visuelle Aufmerksamkeit gezielt auf bestimmte Objekte oder Bildbereiche zu untersuchen. Innerhalb dieser AOIs lassen sich verschiedene Kennzahlen analysieren, darunter insbesondere die Fixationsdauer und die Fixationshäufigkeit. Während die Fixationsdauer beschreibt, wie lange ein Bereich betrachtet wird, gibt die Fixationshäufigkeit Auskunft darüber, wie oft dieser Bereich im Verlauf der Betrachtung fixiert wird (Crosby & Hermens, 2018; Lee et al., 2023). Zur besseren Vergleichbarkeit über unterschiedliche Betrachtungszeiten hinweg kann die Fixationsdauer zudem als relativer Anteil der gesamten Betrachtungsdauer ausgewiesen werden (Crosby & Hermens, 2018).

Die Anwendung des Eyetrackings im Rahmen der vorliegenden Studie erfolgte in einem realen und hochdynamischen Umfeld. Im Gegensatz zu kontrollierten Laborsituationen bewegten sich die Teilnehmenden frei durch den Kölner Hauptbahnhof und nahmen die Umgebung aus individuellen Perspektiven wahr. Aufgrund dieser hohen Variabilität war die Erstellung klassischer Heatmaps nicht sinnvoll, da keine einheitliche visuelle Ausgangssituation für alle Teilnehmenden vorlag. Stattdessen wurde ein AOI-basierter Analyseansatz gewählt. Hierfür wurden im Vorfeld klar definierte und räumlich verortete Objekte bzw. Elemente identifiziert, die für die Forschungsfragestellung von besonderer Relevanz sind. Die AOIs markieren somit jene Bereiche, bei denen untersucht werden sollte, ob sie von den Teilnehmenden visuell erfasst wurden. Zu den berücksichtigten AOIs zählten unter anderem *Überwachungskameras* im Bahnhofsgebäude und auf den Bahnsteigen, Mitarbeitende der *DB-Sicherheit*, *Polizeistreifen* und die *Polizeiwache*, sicherheitsbezogene *Informations- und Hinweisschilder* sowie *Piktogramme* und *Wegeleitsysteme mit Sicherheitsbezug*.

Die Auswertung der Eyetracking-Daten erfolgte manuell anhand der aufgezeichneten Videos der Eyetracking-Brillen, in denen die Blickposition der Teilnehmenden kontinuierlich visualisiert wurde. Abbildung 2 zeigt beispielhafte Eyetracking-Aufzeichnungen inklusive der Blickpositionen. Für jede teilnehmende Person wurde der vollständige Rundgang durch den Bahnhof gesichtet. Anschließend wurde für jede definierte AOI dokumentiert, ob diese im Verlauf des Rundgangs mindestens einmal fixiert wurde oder nicht. Dabei war unerheblich, in welchem konkreten Kontext oder während welcher Aufgabe die Fixation erfolgte. Entscheidend war allein die Frage, ob das jeweilige sicherheitsrelevante Element im Verlauf des Aufenthalts visuell wahrgenommen wurde.

a)



b)



Abbildung 2: Eyetracking-Aufzeichnung; a) Überwachungskamera am Gleisaufgang, b) Hinweisschild Polizei.

Auf eine detaillierte Auswertung klassischer Eyetracking-Kennzahlen wie Fixationsdauer oder Fixationshäufigkeit wurde bewusst verzichtet. Ausschlaggebend hierfür waren die besonderen Rahmenbedingungen des Untersuchungssettings. Die individuellen Laufwege der Teilnehmenden, die

variierenden Betrachtungswinkel sowie das hohe Personenaufkommen im Bahnhof führten zu einer erheblichen Dynamik der Beobachtungssituation und erschwerten eine valide Vergleichbarkeit detaillierter Blickbewegungsmetriken. Im Mittelpunkt der Untersuchung stand daher nicht die Intensität der visuellen Aufmerksamkeit, sondern die grundlegende Sichtbarkeit sicherheitsrelevanter Maßnahmen im Bahnhofsumfeld.

Für jede AOI wurde folglich eine binäre Codierung vorgenommen, bei der zwischen „fixiert“ und „nicht fixiert“ unterschieden wurde. Auf dieser Grundlage konnte bestimmt werden, welche sicherheitsrelevanten Elemente von wie vielen Teilnehmenden mindestens einmal wahrgenommen wurden und welche Maßnahmen teilweise außerhalb des visuellen Fokus der Fahrgäste blieben. Die so gewonnenen objektiven Blickdaten wurden anschließend mit den Ergebnissen der qualitativen Nachbefragung verknüpft. Durch diese Kombination von Eyetracking- und Befragungsdaten lässt sich analysieren, inwieweit sicherheitsrelevante Elemente nicht nur in das Blickfeld der Teilnehmenden gelangten, sondern auch bewusst wahrgenommen und erinnert wurden. Dadurch können mögliche Unterschiede zwischen visueller Erfassung und subjektiver Wahrnehmung identifiziert und Rückschlüsse auf die Wirksamkeit verschiedener Sicherheitsmaßnahmen im Bahnhofsraum gezogen werden.

3.2 Auswertung der verbalen Äußerungen und Kurzinterviews

Die während der Bahnhofsbegehung geäußerten Kommentare der Teilnehmenden sowie die anschließenden Kurzinterviews wurden mithilfe des KI-gestützten Analysewerkzeugs *CoLoop* ausgewertet. Ziel der Analyse war es, sowohl spontane Wahrnehmungen und Reaktionen während des Aufenthalts im Bahnhof als auch die nachgelagerten Reflexionen der Teilnehmenden systematisch zu erfassen, zu strukturieren und im Hinblick auf die Forschungsfragestellung auszuwerten.

Zu diesem Zweck wurden zunächst die Audioaufzeichnungen der Bahnhofsbegehungen und der daran anschließenden Kurzinterviews für jede teilnehmende Person aufbereitet und in *CoLoop* importiert. Auf Grundlage der Audiodaten erfolgte eine automatische Transkription der gesprochenen Inhalte. Die dabei erzeugten Transkripte umfassten sowohl die spontanen verbalen Äußerungen während der Bearbeitung der einzelnen Aufgaben im Bahnhof, beispielsweise bei der Orientierung im Bahnhofsgebäude, der Suche nach einem Geschäft, dem Auffinden von Sicherheitsangeboten oder der Betrachtung von Informations- und Hinweissystemen, als auch die Antworten aus den anschließenden Kurzinterviews. Die inhaltliche Auswertung der Transkripte erfolgte anschließend entlang zentraler Themenbereiche, die sich aus den Forschungszielen der Studie ableiteten. Im Fokus standen insbesondere die folgenden Aspekte:

- Orientierung und Informationssuche im Bahnhof
- Wahrnehmung und Bewertung einzelner Sicherheitsmaßnahmen
- Subjektives Sicherheitsempfinden sowie Situationen wahrgenommener Unsicherheit
- Sichtbarkeit und Auffindbarkeit sicherheitsrelevanter Angebote und Anlaufstellen
- Bewertung spezifischer Sicherheitsmaßnahmen, beispielsweise des Alkoholverbots am Bahnhof

Im Rahmen der KI-gestützten Analyse wurden thematisch ähnliche Aussagen identifiziert, zusammengeführt und zu übergeordneten Themenclustern verdichtet. Dadurch konnten wiederkehrende Wahrnehmungsmuster sowie häufig genannte Stärken und Schwächen der vorhandenen Sicherheitsmaßnahmen systematisch herausgearbeitet werden. Die Analyse ermöglichte zudem die Identifikation typischer Orientierungsstrategien der Teilnehmenden sowie möglicher Unterschiede in der Wahrnehmung und Bewertung von Sicherheit im Bahnhofsumfeld.

Um die inhaltliche Validität der Ergebnisse sicherzustellen, wurden sowohl die automatisch erzeugten Transkripte als auch die von der KI vorgeschlagenen thematischen Zuordnungen anschließend einer manuellen Qualitätssicherung unterzogen. Dabei erfolgte eine Überprüfung der Transkripte auf mögliche Transkriptionsfehler sowie eine kritische Prüfung und gegebenenfalls Präzisierung der Themencluster. Die finale Interpretation der Ergebnisse wurde durch das Forschungsteam vorgenommen. Durch die Kombination aus KI-gestützter Datenaufbereitung und manueller Validierung konnte eine effiziente und zugleich wissenschaftlich fundierte Auswertung der qualitativen Daten gewährleistet werden.

Die auf diese Weise gewonnenen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die Analyse der subjektiven Wahrnehmung von Sicherheit am Kölner Hauptbahnhof und ergänzen die objektiven Eyetracking-Daten um die Perspektive der Teilnehmenden. Dadurch wird es möglich, nicht nur zu untersuchen, welche sicherheitsrelevanten Maßnahmen visuell wahrgenommen wurden, sondern auch, wie diese interpretiert, bewertet und in das individuelle Sicherheitsempfinden eingeordnet werden.

4 Ergebnisse

Im Zentrum der Auswertung steht die Frage, welche Sicherheitsmaßnahmen von den Teilnehmenden im Bahnhofsalltag tatsächlich wahrgenommen werden und wie diese hinsichtlich ihrer Sichtbarkeit, Auffindbarkeit und Wirksamkeit bewertet werden. Die Darstellung folgt dabei den zentralen Untersuchungsbereichen der Studie und verbindet objektive Blickdaten mit den subjektiven Einschätzungen der Befragten.

4.1 Wahrnehmung und Sichtbarkeit sicherheitsrelevanter Maßnahmen am Bahnhof

Zunächst werden die Ergebnisse der Eyetracking-Analyse dargestellt. Für die AOIs *Überwachungskameras* und *Polizei* werden die objektiv erfassten Blickdaten zusätzlich den Angaben aus der Nachbefragung gegenübergestellt. Dadurch lässt sich analysieren, inwieweit sicherheitsrelevante Maßnahmen nicht nur visuell erfasst, sondern auch bewusst wahrgenommen und erinnert wurden.

4.1.1 Überwachungskameras und infrastrukturelle Sicherheitsmaßnahmen

Bei den technischen Sicherheitsmaßnahmen zeigen sich deutliche Wahrnehmungsdefizite. Im Rahmen der Eyetracking-Analyse wurden verschiedene Typen von Überwachungskameras berücksichtigt, die an unterschiedlichen Orten im Kölner Hauptbahnhof installiert sind. Abbildung 3 zeigt beispielhaft die in die Analyse einbezogenen Kameratypen.



Abbildung 3: Beispielhafte Darstellung der sicherheitsrelevanten Kameras am Kölner Hauptbahnhof; a) Rundumkameras am Gleis, b) statische Kameras am Gleis, c) Kameras in den vertikalen Bahnhofsgängen, d) Kameras in den horizontalen Bahnhofsgängen.

Trotz der flächendeckenden Präsenz dieser technischen Sicherheitsinfrastruktur wurden *Überwachungskameras* von den Teilnehmenden nur selten bewusst wahrgenommen. Lediglich 10 % der Befragten erinnerten sich in der Nachbefragung aktiv an Kameras im Bahnhof. Die geringe bewusste Wahrnehmung wird auch in den qualitativen Aussagen der Teilnehmenden deutlich:

> „Kameras sind mir nicht aufgefallen." *(Teilnehmer 4, männlich, 41-68 Jahre)*

Ein weiterer Teilnehmer bestätigt diesen Eindruck:

> „[...] die sind hier [...] aber die fallen mir tatsächlich überhaupt gar nicht auf." *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Die Eyetracking-Daten zeichnen jedoch ein differenzierteres Bild. Von den insgesamt 30 Teilnehmenden fixierten 37 % während des Rundgangs mindestens einmal eine *Überwachungskamera*. Dabei wurden sowohl *statische Kameras* als auch *Rundumkameras* von jeweils 20 % der Teilnehmenden visuell erfasst. *Kameras* in den Bahnhofsgängen wurden von 13 % der Teilnehmenden fixiert.

Trotz dieser objektiv nachweisbaren Blickkontakte gaben lediglich 10 % der Befragten in der Nachbefragung an, *Überwachungskameras* bewusst wahrgenommen zu haben. Gleichzeitig äußerten 50 % der Teilnehmenden die Überzeugung, dass der Kölner Hauptbahnhof videoüberwacht wird, unabhängig davon, ob sie während des Rundgangs tatsächlich eine *Kamera* gesehen hatten.

Der Vergleich von Blickdaten und Befragungsergebnissen zeigt somit eine deutliche Diskrepanz zwischen visueller Erfassung und bewusster Wahrnehmung. Bezogen auf die Teilnehmenden, die mindestens eine *Kamera* fixierten, berichteten lediglich 27 % anschließend auch eine bewusste Wahrnehmung der *Kameras*. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass *Überwachungskameras* zwar häufig in das Blickfeld der Reisenden gelangen, jedoch nur selten eine ausreichende Aufmerksamkeit erzeugen, um langfristig erinnert oder aktiv berichtet zu werden. Gleichzeitig scheint die Annahme, dass Bahnhöfe videoüberwacht werden, für viele Reisende bereits unabhängig von der konkreten Wahrnehmung einzelner *Kameras* fest verankert zu sein.

Vor diesem Hintergrund wünschen sich zahlreiche Teilnehmende eine deutlich sichtbare Kennzeichnung der bestehenden Videoüberwachung. Genannt werden insbesondere größere und prominenter platzierte Hinweise:

> „[...] nicht nur so ein kleines Plakat in die Ecke [...] eher als leuchtendes Schild oder an der Decke." *(Teilnehmerin 21, weiblich, 18-40 Jahre)*

Die Ergebnisse legen somit nahe, dass weniger die Anzahl der *Kameras* als vielmehr deren Sichtbarkeit und kommunikative Präsenz verbessert werden könnten. Eine deutlichere Kennzeichnung könnte dazu beitragen, die Wahrnehmung der bestehenden Sicherheitsinfrastruktur zu erhöhen und ihre sicherheitsstiftende Wirkung sichtbarer zu machen.

Gleichzeitig äußerten einzelne Teilnehmende Zweifel daran, ob eine stärkere Sichtbarkeit von *Kameras* tatsächlich einen relevanten Einfluss auf das persönliche Sicherheitsgefühl hätte. Insbesondere in akuten Gefahrensituationen wird die unmittelbare Wirksamkeit von Videoüberwachung hinterfragt:

> „[...] in der akuten Situation bringt eine Kamera dann auch nicht so viel." *(Teilnehmerin 8, weiblich, 18-40 Jahre)*

Auch bei den *Notrufsäulen* zeigen sich erhebliche Wahrnehmungsdefizite. Im Rahmen der Eyetracking-Analyse wurde keine *Notrufsäule* von den Teilnehmenden fixiert. Lediglich ein Teilnehmender gibt an, sich wage an eine *Notrufsäule* erinnern zu können, fügt gleichzeitig auch hinzu, dass er sich auch täuschen könne. Vor diesem Hintergrund äußerten mehrere Teilnehmende den Wunsch nach einer stärkeren Sichtbarkeit sowie einer höheren Dichte entsprechender Einrichtungen. Ein Teilnehmer schlägt beispielsweise vor:

> „[...] zwischen jedem zweiten Gleis [...] so eine Säule." *(Teilnehmer 27, männlich, 18-40 Jahre)*

Darüber hinaus wird vereinzelt die Beleuchtung als relevanter Sicherheitsfaktor genannt. Eine Teilnehmerin stellt einen direkten Zusammenhang zwischen Helligkeit und Sicherheitsgefühl her:

> „Beleuchtung wirklich 24/7 [...] Je besser [...] ausgeleuchtet [...], desto sicherer fühlst du dich auch." *(Teilnehmerin 30, weiblich, 41-68 Jahre)*

Diese Aussagen deuten darauf hin, dass infrastrukturelle Sicherheitsmaßnahmen von vielen Reisenden eher als unterstützende Hintergrundmaßnahme, denn als unmittelbar verfügbare Hilfe wahrgenommen werden. Im Vergleich zu sichtbaren Sicherheitsakteuren wie *Polizei* oder *DB-Sicherheit* scheint ihr Beitrag zum

subjektiven Sicherheitsempfinden daher begrenzter auszufallen. Die Ergebnisse unterstreichen damit die Bedeutung einer Kombination technischer und personeller Sicherheitsmaßnahmen, um sowohl die objektive Sicherheit als auch das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu stärken.

4.1.2 Polizei und Sicherheitspersonal

Die Präsenz von *Sicherheitskräften* stellt den am häufigsten genannten Ansatz zur Verbesserung der Sicherheit am Kölner Hauptbahnhof dar. Insgesamt 80 % der Teilnehmenden wünschen sich eine stärkere Sichtbarkeit von *DB-Sicherheit*, *Polizei* und *Bundespolizei*. Wiederholt wurde beschrieben, dass *Sicherheitskräfte* häufig nur zufällig wahrgenommen werden und bei gezielter Suche schwer auffindbar seien. Eine Teilnehmerin bringt dieses Problem prägnant auf den Punkt:

„Weil man, wenn man sucht, dann findet man die nicht." *(Teilnehmerin 17, weiblich, 41-68 Jahre)*

Mehrere Befragte wünschen sich daher eine stärkere personelle Präsenz an zentralen Standorten im Bahnhof. So formuliert ein Teilnehmer den Wunsch nach dauerhaft sichtbaren *Sicherheitskräften* in den Hauptgängen:

„In jedem Gang 2 Mann, die man dann auch findet." *(Teilnehmer 4, männlich, 41-68 Jahre)*

Auch die unmittelbare Erkennbarkeit wird als wichtig erachtet. Eine Teilnehmerin beschreibt, dass *Sicherheitskräfte* möglichst ohne Suchaufwand wahrnehmbar sein sollten:

„[...] dass man gar nicht erst lange suchen muss, sondern direkt irgendwie jemanden sichtbar hat." *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18-40 Jahre)*

Darüber hinaus sprechen sich elf Teilnehmende für feste und klar kommunizierte Anlaufstellen aus, an denen jederzeit Sicherheitspersonal erreichbar ist:

„[...] eine Stelle gibt es, da ist irgendwie immer jemand." *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Neben der Präsenz wird auch die Uniformierung thematisiert. Während die gelben Sicherheitswesten von einigen Teilnehmenden ausdrücklich als aufmerksamkeitsstark wahrgenommen werden und als „Eyecatcher" gelten *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18-40 Jahre)*, berichten andere von Unsicherheiten hinsichtlich der Zuständigkeiten:

„[...] nicht richtig erkannt, dass das die von der DB sind." *(Teilnehmer 12, männlich, 18-40 Jahre)*

Gleichzeitig äußert eine Minderheit von 20 % der Befragten die Auffassung, dass die aktuelle Präsenz von *Sicherheitskräften* ausreichend sei oder eine übermäßige Sichtbarkeit sogar gegenteilige Effekte haben könnte. So merkt ein Teilnehmer an:

„[...] wenn so viel Polizei da ist, ist dieser Platz unsicher." *(Teilnehmer 4, männlich, 41-68 Jahre)*

Die qualitativen Befunde werden durch die Eyetracking-Daten teilweise bestätigt. Das *DB-Sicherheitspersonal* wurde während der ersten fünf Aufgaben der Begehung von 33 % der Teilnehmenden mindestens einmal fixiert. Damit gelangten die *Sicherheitsmitarbeitenden* lediglich bei etwa einem Drittel der Befragten nachweislich in den visuellen Fokus.

Eine Gegenüberstellung mit den Angaben aus der Nachbefragung ist für das *DB-Sicherheitspersonal* jedoch nur eingeschränkt möglich. Da die letzte Aufgabe des Studiendesigns die gezielte Suche nach *DB-Sicherheitspersonal* beinhaltete, wäre die Erinnerung an diese Sicherheitsmaßnahme unmittelbar durch die Untersuchungsanlage beeinflusst gewesen.

Anders stellt sich die Situation bei der AOI *Polizei* dar. *Polizeikräfte* beziehungsweise *Polizeistreifen* wurden von 57 % der Teilnehmenden mindestens einmal fixiert. Exakt derselbe Anteil gab in der Nachbefragung an, *Polizeikräfte* bewusst wahrgenommen zu haben.

Damit zeigt sich bei der AOI *Polizei* eine vollständige Übereinstimmung zwischen objektiver Blickerfassung und subjektiver Erinnerung. Die Überführungsrate von visueller Fixation zu bewusster Wahrnehmung liegt folglich bei 100 % und damit deutlich höher als bei den *Überwachungskameras*. *Polizeikräfte* werden somit nicht nur visuell erfasst, sondern auch bewusst verarbeitet und erinnert.

Dieses Ergebnis spricht für eine hohe visuelle und kognitive Salienz uniformierter Sicherheitsakteure. Sobald *Polizeikräfte* in das Blickfeld der Reisenden gelangen, werden sie offenbar nahezu ausnahmslos auch bewusst wahrgenommen. Gleichzeitig zeigt die Tatsache, dass lediglich rund 57 % der Teilnehmenden überhaupt eine *Polizeistreife* fixierten, dass die vorhandene Präsenz zwar aufmerksamkeitsstark, aber nicht flächendeckend

wahrnehmbar ist. Die Forderung vieler Befragter nach einer höheren Sichtbarkeit und besseren Auffindbarkeit von Sicherheitskräften erscheint vor diesem Hintergrund nachvollziehbar.
Der Vergleich mit den Ergebnissen zur Videoüberwachung verdeutlicht diese Unterschiede zusätzlich. Während *Überwachungskameras* von 37 % der Teilnehmenden fixiert wurden, konnten sich anschließend lediglich 10 % der Befragten bewusst an ihre Wahrnehmung erinnern. *Polizeikräfte* hingegen wurden von allen Personen, die sie fixierten, auch aktiv erinnert.
Insgesamt legen die Ergebnisse nahe, dass personelle Sicherheitsmaßnahmen im Bahnhofsumfeld eine deutlich höhere Wahrnehmungswirkung entfalten als technische Sicherheitsinfrastrukturen. Während Videoüberwachung vielfach als Hintergrundmaßnahme wahrgenommen wird, erscheinen uniformierte Sicherheitsakteure unmittelbar sichtbar, ansprechbar und handlungsrelevant. Für die Praxis spricht dies dafür, die Sichtbarkeit von Sicherheitskräften durch eine höhere Präsenz, eine eindeutig erkennbare Uniformierung sowie feste und klar kommunizierte Anlaufpunkte weiter zu stärken.

4.1.3 Beschilderung und Wegweisung

Ein weiterer zentraler Befund betrifft die Beschilderung sicherheitsrelevanter Einrichtungen. Insgesamt 70 % der Teilnehmenden äußern konkrete Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Wegweisung zu *Polizei*, *DB-Sicherheit* oder anderen Anlaufstellen. Die Eyetracking-Aufzeichnungen zeigen, dass die Beschilderung während der Studie von 60 % der Teilnehmenden zur Orientierung genutzt wurde. Besonders häufig wird dabei die Ausschilderung der *Polizeiwache* kritisiert. 43 % der Befragten beschreiben diese als zu klein, zu unauffällig oder erst spät sichtbar.

> „Einfach zu klein." *(Teilnehmer 20, männlich, 41-68 Jahre)*

Mehrere Teilnehmende wünschen sich eine frühzeitig sichtbare und leicht verständliche Wegweisung:

> „Von überall quasi sichtbar." *(Teilnehmerin 8, weiblich, 18-40 Jahre)*

Zudem werden konkrete Richtungsangaben anstelle allgemeiner Hinweise gefordert:

> „[...] 50 Meter rechts [...] direkt am Haupteingang." *(Teilnehmer 13, männlich, 18-40 Jahre)*

Ähnliche Wünsche werden hinsichtlich der *DB-Sicherheit* geäußert:

> „[...] irgendwo ganz klar ausgeschildert [...] ‚hier ist Sicherheitspersonal, die Richtung'." *(Teilnehmer 33, männlich, 18-40 Jahre)*

Kritisch bewertet werden darüber hinaus die Vielzahl von Pfeilen und Symbolen im Bahnhof, die teilweise als unübersichtlich wahrgenommen werden:

> „[...] die Pfeile, da sind zu viel [...] und einen durcheinander." *(Teilnehmerin 17, weiblich, 41-68 Jahre)*

Als Alternative schlagen 20 % der Teilnehmenden übersichtliche Lagepläne mit Standortmarkierung vor:

> „Ein Lageplan mit einem roten Punkt [...] und dann die nächsten interessanten Punkte [...] Polizei [...] Sicherheitspersonal." *(Teilnehmer 27, männlich, 18-40 Jahre)*

Die Ergebnisse legen nahe, dass insbesondere konkrete, ortsbezogene Wegweisung und visuelle Orientierungshilfen als hilfreicher wahrgenommen werden als abstrakte Hinweise oder reine Symbolbeschilderung.

4.2 Zusammenhang zwischen Sicherheitsmaßnahmen und subjektivem Sicherheitsgefühl

Während im vorangegangenen Abschnitt die Sichtbarkeit und Wahrnehmung verschiedener Sicherheitsmaßnahmen im Mittelpunkt standen, wird im Folgenden untersucht, inwiefern die Wahrnehmung ausgewählter Sicherheitsmaßnahmen mit dem subjektiven Sicherheitsgefühl der Teilnehmenden zusammenhängt. Hierzu werden die Bewertungen des allgemeinen Sicherheitsgefühls mit den Ergebnissen der Eyetracking-Analyse sowie den Angaben aus der Nachbefragung in Beziehung gesetzt.
Im Rahmen der Nachbefragung wurden die Teilnehmenden gebeten, ihr allgemeines Sicherheitsgefühl am Kölner Hauptbahnhof auf einer Skala von 1 („sehr unsicher“) bis 10 („sehr sicher“) zu bewerten. Über alle Befragten hinweg ergibt sich ein durchschnittlicher Wert von 7,0 (SD = 1,53), was auf ein insgesamt eher hohes Sicherheitsgefühl schließen lässt.

Eine differenzierte Betrachtung nach Geschlecht zeigt keine Unterschiede in der durchschnittlichen Bewertung des Sicherheitsgefühls. Sowohl weibliche als auch männliche Teilnehmende vergaben im Mittel einen Wert von 7 Punkten. Die Streuung der Bewertungen fällt bei Frauen (SD = 1,79) etwas höher aus als bei Männern (SD = 1,24), was auf eine größere Heterogenität der individuellen Einschätzungen hindeutet. Der Mittelwertvergleich ergab jedoch keinen statistisch signifikanten Unterschied zwischen beiden Gruppen (t(26,70) = 0,00; p = .500).

Auch in Bezug auf das Alter zeigen sich lediglich geringe Unterschiede. Die Teilnehmenden der Altersgruppe von 41 bis 68 Jahren bewerteten ihr Sicherheitsgefühl mit durchschnittlich 7,13 Punkten (SD = 1,67) geringfügig höher als die 18- bis 40-Jährigen (M = 6,86; SD = 1,41). Dieser Unterschied erwies sich ebenfalls als statistisch nicht signifikant (p = .319). Insgesamt deuten die Ergebnisse somit darauf hin, dass sich das subjektive Sicherheitsgefühl am Kölner Hauptbahnhof weder nach Geschlecht noch nach Alter wesentlich unterscheidet.

Ein differenzierteres Bild zeigt sich hinsichtlich der wahrgenommenen *Videoüberwachung*. Personen, die angaben, zu wissen oder davon auszugehen, dass der Bahnhof videoüberwacht wird, berichteten ein höheres Sicherheitsgefühl (M = 7,47; SD = 1,13) als Personen, die keine *Videoüberwachung* vermuteten (M = 6,53; SD = 1,77). Der Mittelwertvergleich weist auf einen statistisch signifikanten Unterschied zwischen beiden Gruppen hin (t(28) = -1,73; p = .049).

Dieses Ergebnis legt nahe, dass das Bewusstsein für vorhandene *Videoüberwachungsmaßnahmen* mit einem erhöhten subjektiven Sicherheitsgefühl einhergehen kann. Aufgrund des Untersuchungsdesigns können jedoch keine Aussagen über kausale Zusammenhänge getroffen werden. Es bleibt offen, ob die Wahrnehmung von *Videoüberwachung* das Sicherheitsgefühl erhöht oder ob Personen mit einem grundsätzlich höheren Sicherheitsgefühl gleichzeitig stärker auf vorhandene Sicherheitsinfrastruktur achten. Ungeachtet dessen deuten die Befunde darauf hin, dass die Sichtbarkeit und kommunikative Vermittlung von *Videoüberwachungsmaßnahmen* eine relevante Rolle für die subjektive Sicherheitswahrnehmung spielen könnten.

Analog zur *Videoüberwachung* wurde auch für weitere Sicherheitsmaßnahmen untersucht, ob deren Wahrnehmung mit dem subjektiven Sicherheitsgefühl zusammenhängt. Für das *DB-Sicherheitspersonal* zeigt sich dabei kein entsprechender Zusammenhang. Teilnehmende, die Mitarbeitende der *DB-Sicherheit* während des ersten Teils des Rundgangs mindestens einmal fixierten (M = 7,00; SD = 1,63), weisen ein nahezu identisches Sicherheitsgefühl auf wie Personen, die keine entsprechende Fixation zeigten (M = 7,00; SD = 1,52). Entsprechend ergab sich weder deskriptiv noch statistisch ein signifikanter Unterschied zwischen den beiden Gruppen (t(16,99) = 0,00; p = .500).

Anders stellt sich die Situation bei der AOI *Polizei* dar. Teilnehmende, die während der Aufgabenbearbeitung mindestens einmal *Polizeikräfte* oder *Polizeistreifen* fixierten, berichteten ein höheres Sicherheitsgefühl (M = 7,41; SD = 1,42) als Teilnehmende, die keine entsprechende Fixation aufwiesen (M = 6,46; SD = 1,56). Der Mittelwertvergleich zeigt einen statistisch signifikanten Unterschied zwischen beiden Gruppen (t(24,57) = -1,72; p = .049).

Dieser Befund ergänzt die Ergebnisse aus Kapitel 4.1. Dort zeigte sich, dass *Polizeikräfte* nicht nur häufiger wahrgenommen wurden als technische Sicherheitsmaßnahmen, sondern dass zwischen visueller Wahrnehmung und bewusster Erinnerung eine vollständige Übereinstimmung bestand. Die vorliegenden Ergebnisse deuten nun darauf hin, dass diese Wahrnehmung zugleich mit einem höheren subjektiven Sicherheitsgefühl einhergeht. *Polizeikräfte* stellen damit die einzige untersuchte Sicherheitsmaßnahme dar, bei der sowohl eine hohe Wahrnehmungswirkung als auch ein statistischer Zusammenhang mit dem Sicherheitsempfinden festgestellt werden konnte. Angesichts des explorativen Charakters der Analysen und der insgesamt vier durchgeführten t-Tests wurde auf eine formale Alphafehlerkorrektur verzichtet; die berichteten p-Werte sind daher mit Vorsicht zu interpretieren.

Zusammenfassend legen die Ergebnisse nahe, dass nicht alle Sicherheitsmaßnahmen gleichermaßen zur subjektiven Sicherheitswahrnehmung beitragen. Während für das *DB-Sicherheitspersonal* kein Zusammenhang mit dem Sicherheitsgefühl nachweisbar war, zeigen sich sowohl für das subjektive Verständnis der *Videoüberwachung* als auch für die visuelle Wahrnehmung von *Polizeikräften* signifikante

Zusammenhänge. Besonders hervorzuheben ist dabei die Rolle der *Polizei*, die sowohl in den qualitativen Aussagen als auch in den Eyetracking-Daten eine hohe Sichtbarkeit und Wahrnehmungsrelevanz aufweist. Die Befunde sprechen insgesamt dafür, dass Sicherheitsmaßnahmen vor allem dann mit einem erhöhten Sicherheitsgefühl einhergehen, wenn sie von Fahrgästen bewusst wahrgenommen und eindeutig als sicherheitsrelevante Präsenz interpretiert werden. Dies korrespondiert mit den qualitativen Ergebnissen, in denen viele Teilnehmende eine stärkere Sichtbarkeit von *Polizei*- und Sicherheitsmaßnahmen als wichtigen Beitrag zur wahrgenommenen Sicherheit hervorhoben.

4.3 Verbesserung der Sicherheitsmaßnahmen

Die Ergebnisse der Eyetracking-Analyse und der Nachbefragung zeigen, dass die Mehrheit der Teilnehmenden die vorhandenen Sicherheitsmaßnahmen grundsätzlich positiv bewertet, jedoch Defizite hinsichtlich ihrer Sichtbarkeit, Auffindbarkeit und praktischen Nutzbarkeit wahrnimmt. Die Verbesserungsvorschläge beziehen sich insbesondere auf die Kommunikation sicherheitsrelevanter Informationen sowie deren visuelle und räumliche Präsenz im Bahnhof. Damit knüpfen die Optimierungsansätze unmittelbar an die Befunde der vorherigen Kapitel an, die erhebliche Unterschiede zwischen der bloßen Existenz von Sicherheitsmaßnahmen und deren tatsächlicher Wahrnehmung durch die Fahrgäste aufgezeigt haben.

Übergreifende Anforderungen an die Gestaltung sicherheitsrelevanter Informationen

Über die verschiedenen Sicherheitsmaßnahmen hinweg zeigt sich ein konsistenter Wunsch nach einer aufmerksamkeitsstärkeren und praxisnäheren Gestaltung sicherheitsrelevanter Informationen. Insgesamt 80 % der Teilnehmenden nennen Aspekte wie Auffälligkeit, Platzierung und Sichtbarkeit als zentrale Anforderungen. Dabei sprechen sich zahlreiche Befragte für den Einsatz von Signalfarben, Beleuchtung oder digitalen Elementen aus, um sicherheitsrelevante Informationen stärker aus dem allgemeinen Informationsumfeld hervorzuheben:

> „[...] eine digitale Anzeige vielleicht, die läuft oder die sich bewegt." *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18-40 Jahre)*

Darüber hinaus wird eine Platzierung an zentralen und hochfrequentierten Bereichen des Bahnhofs als besonders sinnvoll angesehen:

> „[...] neben der zentralen Abfahrtstafel am Eingang [...] auf einen Blick hat, wenn man in den Bahnhof reinkommt." *(Teilnehmer 15, männlich, 41-68 Jahre)*

Wie bereits die Ergebnisse zur *Polizei*, zur *DB-Sicherheit* sowie zur Wegweisung verdeutlicht haben, spielt die unmittelbare Sichtbarkeit sicherheitsrelevanter Informationen eine zentrale Rolle für deren Wahrnehmung. Entsprechend wünschen sich einige Befragte auch alternative Formen der Informationsvermittlung, beispielsweise über Bodenmarkierungen oder andere aufmerksamkeitsstarke Leitsysteme:

> „[...] man schaut auf den Boden [...] oder das fällt auf." *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Insgesamt wird deutlich, dass sicherheitsrelevante Informationen aus Sicht der Fahrgäste stärker an den tatsächlichen Nutzungsbedingungen im Bahnhof ausgerichtet werden sollten. Statt umfangreicher Textinformationen werden insbesondere klare Handlungsanweisungen, eindeutige Orientierungshilfen und visuell hervorstechende Hinweise gewünscht.

Sichtbarkeit von Warnhinweisen und Aushängen

Ein zentraler Kritikpunkt betrifft die Gestaltung bestehender Warnhinweise und Informationsaushänge. Insgesamt bewerten 60 % der Teilnehmenden die vorhandenen Aushänge als zu textlastig, unübersichtlich oder wenig aufmerksamkeitsstark. Vielfach wird berichtet, dass die Informationen im komplexen visuellen Umfeld des Bahnhofs kaum wahrgenommen werden. Wie gering die Aufmerksamkeit gegenüber bestehenden Aushängen teilweise ausfällt, illustriert folgende Aussage:

> „Ich sehe sehr viel Text, wo ich schon direkt aufgeben würde." *(Teilnehmer 5, männlich, 41-68 Jahre)*

Teilweise werden sicherheitsrelevante Informationen sogar vollständig übersehen:

> „[...] immer dran vorbeigelaufen, weil ich dachte, das ist einfach nur der Fahrplan." *(Teilnehmer 33, männlich, 18-40 Jahre)*

Vor diesem Hintergrund wünschen sich viele Befragte eine stärker aufmerksamkeitsorientierte Gestaltung. Genannt werden insbesondere auffällige Farben, eine reduzierte Informationsdichte sowie eine Platzierung an stark frequentierten Bereichen des Bahnhofs.

> „[...] mehr Warnschilder gegen Diebstahl [...] in knalligen Farben [...] auf Höhe der Gleisnummern." *(Teilnehmerin 19, weiblich, 41-68 Jahre)*

Besonders häufig wird die Sichtbarkeit des Alkoholverbots kritisiert. Mehrere Teilnehmende äußern Zweifel daran, ob Reisende die Regelung überhaupt wahrnehmen können, sofern sie nicht bereits aus anderen Quellen bekannt ist:

> „[...] Woher weiß man das, wenn man das jetzt nicht aus der Presse weiß?" *(Teilnehmerin 34, weiblich, 41-68 Jahre)*

Gleichzeitig wird deutlich, dass eine verbesserte Sichtbarkeit allein nicht als ausreichend angesehen wird. Mehrere Befragte betonen, dass sicherheitsrelevante Regeln nur dann wirksam seien, wenn ihre Kommunikation mit einer konsequenten Umsetzung verbunden werde:

> „[...] wenn man es immer wieder durchgehen lässt, obwohl überall Schilder hängen [...] nimmt es ja keiner ernst." *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18-40 Jahre)*

> „Da muss schon mehr gezeigt oder mehr ermahnt [...] Das bringt nichts, die Bilder einfach da." *(Teilnehmerin 17, weiblich, 41-68 Jahre)*

Die Aussagen verdeutlichen, dass Informationsangebote insbesondere dann als relevant wahrgenommen werden, wenn sie nicht nur sichtbar, sondern zugleich handlungsorientiert und glaubwürdig erscheinen.

Zusammenfassung

Die Verbesserungsvorschläge der Teilnehmenden stehen in engem Zusammenhang mit den Befunden der vorherigen Kapitel. Während Kapitel 4.1 gezeigt hat, dass zahlreiche Sicherheitsmaßnahmen zwar vorhanden, aber teilweise nur eingeschränkt wahrnehmbar sind, verdeutlicht Kapitel 4.2, dass insbesondere bewusst wahrgenommene Sicherheitsmaßnahmen mit einem höheren Sicherheitsgefühl einhergehen können. Vor diesem Hintergrund erscheint die Verbesserung der Sichtbarkeit und Auffindbarkeit bestehender Maßnahmen als zentrales Handlungsfeld.

Die Teilnehmenden nehmen nicht primär einen Mangel an Sicherheitsangeboten wahr, sondern Defizite in deren kommunikativer und räumlicher Präsenz. Verbesserungspotenziale sehen sie insbesondere in einer stärkeren Sichtbarkeit von Sicherheitsakteuren, einer deutlicheren Kennzeichnung technischer Sicherheitsmaßnahmen, einer verständlicheren Wegweisung zu relevanten Anlaufstellen sowie in einer aufmerksamkeitsstärkeren und handlungsorientierten Gestaltung von Warnhinweisen und Informationsangeboten. Gleichzeitig machen die Ergebnisse deutlich, dass Sichtbarkeit allein nicht ausreicht. Sicherheitsmaßnahmen werden insbesondere dann als wirksam wahrgenommen, wenn ihre Kommunikation durch eine konkrete Ansprechbarkeit, klare Orientierungsmöglichkeiten und eine konsequente Umsetzung begleitet wird.

4.4 Handyverlust: Anlaufstellen und Handlungsstrategien

Im Rahmen der simulierten Verlustsituation wurden die Teilnehmenden gebeten zu beschreiben bzw. zu zeigen, wie sie im Falle eines verlorenen Mobiltelefons vorgehen würden. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass viele Fahrgäste zunächst auf eigenständige Suchstrategien zurückgreifen, bevor sie institutionelle Hilfsangebote in Anspruch nehmen.

Eigenständige Suche als erste Reaktion

Die am häufigsten genannte Reaktion bestand darin, das Mobiltelefon zunächst selbstständig suchen zu wollen. Insgesamt 60 % der Teilnehmenden gaben an, ihren bisherigen Weg zurückzuverfolgen oder ihre persönlichen Gegenstände systematisch zu kontrollieren, bevor sie externe Unterstützung in Anspruch nehmen würden. Vereinzelt wurden darüber hinaus kreative Suchstrategien beschrieben. So berichtete eine Teilnehmerin:

> „Ich würde erstmal jemanden ansprechen und würde fragen, ob er mal meine Nummer wählen kann, dass man das vielleicht irgendwo hört, das Handy." *(Teilnehmerin 34, weiblich, 41-68 Jahre)*

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass der Verlust eines Mobiltelefons zunächst überwiegend als Problem wahrgenommen wird, das eigenständig gelöst werden kann und nicht unmittelbar institutioneller Unterstützung bedarf.

Polizei als zentrale Anlaufstelle bei vermutetem Diebstahl

Mit 23 Nennungen stellte die *Polizei* die am häufigsten genannte institutionelle Anlaufstelle dar. Dabei zeigte sich, dass die Entscheidung, die *Polizei* einzubeziehen, maßgeblich von der Interpretation der Situation beeinflusst wird. Insbesondere dann, wenn ein Diebstahl vermutet wird, wird die *Polizei* als geeignete Ansprechinstanz angesehen:

> „Wenn ich von einem Diebstahl ausgehen würde, würde ich zur Polizei gehen. Wenn ich sage, ich habe es verloren, dann würde ich nichts machen. Also da dann eigene Schuld." *(Teilnehmer 13, männlich, 35-49 Jahre)*

Darüber hinaus spielt die Sichtbarkeit von *Polizeikräften* innerhalb des Bahnhofs eine wichtige Rolle. Mehrere Teilnehmende beschrieben, dass sie eine *Polizeistreife* direkt ansprechen würden, sofern diese im Bahnhof präsent und leicht erkennbar sei:

> „Wenn ich jetzt die Polizei da zum Beispiel auch sehen würde, würde ich wahrscheinlich auch die ansprechen." *(Teilnehmerin 30, weiblich, 41-68 Jahre)*

Gleichzeitig äußerten einzelne Personen Vorbehalte hinsichtlich der Einschaltung der *Polizei* bei einem vermeintlich geringfügigen Vorfall. Ein Teilnehmer formulierte dies wie folgt:

> „Theoretisch tatsächlich Polizei, aber Erstanlaufstelle wäre für mich ganz klar hier Bahn erstmal. […] Polizei würde mir zu groß erscheinen dafür, aber die würde ich notfalls auch fragen." *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Auch geschlechtsspezifische Unterschiede werden sichtbar. Während nahezu alle männlichen Teilnehmenden die *Polizei* als mögliche Anlaufstelle nannten (93 %), traf dies auf 69 % weiblichen Teilnehmenden zu. Zwar stellt die *Polizei* auch bei den Frauen die am häufigsten genannte institutionelle Anlaufstelle dar, die Ergebnisse deuten jedoch auf eine etwas stärkere Orientierung der Männer an polizeilichen Unterstützungsangeboten hin.

Die DB-Information als Orientierungs- und Vermittlungsinstanz

Neben der *Polizei* wurde insbesondere die DB-Information als relevante Anlaufstelle genannt. Insgesamt 53 % der Teilnehmenden würden sich im Verlustfall an den Informationsschalter wenden. Die DB-Information wird dabei vor allem als zentrale Anlaufstelle wahrgenommen, um den Vorfall zu melden, Orientierung zu erhalten oder Informationen über weitere Zuständigkeiten einzuholen. Für viele Befragte erfüllt die DB-Information eine Vermittlungsfunktion zwischen Fahrgästen und anderen Hilfsangeboten innerhalb des Bahnhofs. Eine Teilnehmerin beschreibt diese Erwartungshaltung folgendermaßen:

> „Dass die Mitarbeiter eventuell wissen, ob hier vielleicht eine Fundstelle ist, wo Sachen abgegeben werden können. […] So habe ich mir das gedacht, weil die halt besser vernetzt sind hier im Bahnhof." *(Teilnehmerin 33, weiblich, 18-40 Jahre)*

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die DB-Information von vielen Fahrgästen weniger als direkte Problemlösungsinstanz, sondern vielmehr als zentraler Orientierungspunkt innerhalb des Bahnhofs wahrgenommen wird.

Auffindbarkeit des Fundbüros

Das Fundbüro beziehungsweise der Lost-&-Found-Service wurde von 47 % der Teilnehmenden als potenzielle Anlaufstelle genannt. Gleichzeitig zeigte sich, dass dessen Standort häufig nur schwer auffindbar ist. Nur 10% der Teilnehmenden haben die explizite Wegbeschilderung zum Lost & Found eindeutig genutzt. Mehrere Befragte berichteten von Schwierigkeiten bei der Orientierung sowie von einer als unzureichend empfundenen Wegweisung. Ein Teilnehmer schilderte seine Erfahrungen wie folgt:

> „Ich habe dieses Schild verfolgt, wo drauf stand Handy, Schlüssel und ein Fragezeichen, und das war da vorne noch, und jetzt ist da auf einmal nichts mehr. […] Ich vermute, dass das Lost and Found in dem Servicezentrum ist, aber wäre ja schön, wenn die Pfeile da enden, wo das Ziel ist und nicht auf dem Weg." *(Teilnehmer 27, männlich, 18-40 Jahre)*

Die Ergebnisse legen nahe, dass das Fundbüro zwar grundsätzlich als relevante Anlaufstelle bekannt ist, seine praktische Nutzbarkeit jedoch durch Defizite in der Beschilderung und Auffindbarkeit eingeschränkt wird. Entsprechend wird häufig zunächst die DB-Information aufgesucht, um weitere Hinweise zum Standort des Fundbüros zu erhalten.

Wahrnehmung des DB-Sicherheitspersonals

Das *Sicherheitspersonal* der DB InfraGO AG wurde vergleichsweise selten als eigenständige Anlaufstelle genannt. Lediglich 17 % der Teilnehmenden bezeichneten die *DB-Sicherheit* als potenzielle Ansprechpartnerin im Verlustfall. Auffällig ist, dass dies insbesondere dann geschah, wenn die *Sicherheitskräfte* während der Aufgabenbearbeitung sichtbar präsent waren. Eine Teilnehmerin, die ursprünglich die *Polizei* aufsuchen wollte, entschied sich beispielsweise situativ für die Ansprache von *DB-Sicherheitsmitarbeitenden*:

> „Ich plane um, ich frage die beiden in den Sicherheitswesten. Wahrscheinlich können sie mir nicht helfen, aber die können mir genau sagen, an wen ich mich wenden soll, denke ich mal, weil DB-Sicherheit da draufsteht." *(Teilnehmerin 23, weiblich, 41-68 Jahre)*

Die Aussagen deuten darauf hin, dass *DB-Sicherheitskräfte* primär als vermittelnde Ansprechpersonen wahrgenommen werden, die bei der Orientierung innerhalb der Sicherheitsinfrastruktur unterstützen können.

Zusammenfassung

Insgesamt zeigt sich, dass Fahrgäste bei einem Handyverlust zunächst überwiegend auf eigenständige Suchstrategien zurückgreifen. Erst wenn diese erfolglos bleiben oder ein Diebstahl vermutet wird, werden institutionelle Hilfsangebote in Betracht gezogen. Als wichtigste Anlaufstellen fungieren dabei die *Polizei*, die DB-Information sowie das Fundbüro. Während die *Polizei* insbesondere bei Verdacht auf Straftaten als zuständige Instanz wahrgenommen wird, übernimmt die DB-Information aus Sicht vieler Fahrgäste die Rolle einer zentralen Orientierungs- und Vermittlungsstelle. Das Fundbüro wird zwar als relevante Einrichtung angesehen, seine eingeschränkte Auffindbarkeit erschwert jedoch die Nutzung. Die geringe Zahl der Nennungen des *DB-Sicherheitspersonal*s deutet darüber hinaus darauf hin, dass dessen Unterstützungsfunktion im Kontext von Verlustsituationen für viele Fahrgäste bislang nur eingeschränkt sichtbar ist.

4.5 Sichtbarkeit und Rolle von DB-Sicherheitspersonal

Im Rahmen der gezielten Suchaufgabe (Aufgabe 5) gelang es 70 % der Teilnehmenden, *DB-Sicherheitspersonal* im Bahnhof aufzufinden. In diesen erfolgreichen Fällen wurden 76 % des *Sicherheitspersonals* im Bahnhofsgebäude und 24 % im Außenbereich des Bahnhofs aufgefunden. Allerdings wurde die Auffindbarkeit teilweise als „reine Glückssache" *(Teilnehmer 13, männlich, 18–40 Jahre)* wahrgenommen.

Bei der Einordnung der folgenden qualitativen Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die Teilnehmenden im Rahmen der Suchaufgabe ausdrücklich dazu aufgefordert wurden, *DB-Sicherheitspersonal* im Bahnhof aufzufinden. Die Aufgabenstellung lenkte die Aufmerksamkeit damit gezielt auf die Frage, wo und wie *Sicherheitspersonal* im Bahnhof zu finden ist. Dies entspricht jedoch nicht zwangsläufig dem Vorgehen der Teilnehmenden in einer alltäglichen Situation. So berichtet eine Teilnehmerin, die das *DB-Sicherheitspersonal* im Rahmen der Aufgabe unmittelbar vor sich vorfand, dass sie im Alltag nicht gezielt nach *Sicherheitspersonal* suchen würde:

> „Wenn ich genug Zeit hätte, mal ein bisschen gucken, aber einmal durch den ganzen Bahnhof laufen würde ich, glaube ich, nicht. Sondern eher fragen oder von den Geschäftsnehmern fragen, ob die wüssten, wo die DB-Sicherheit ist.“ *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18–40 Jahre)*

Die Aussage verdeutlicht, dass die gezielte Suche nach *Sicherheitspersonal* nicht unbedingt dem erwarteten Vorgehen in einer tatsächlichen Bedarfssituation entspricht. Gleichzeitig zeigen die weiteren Aussagen, dass die Aufgabenstellung bestehende Unsicherheiten hinsichtlich der Erreichbarkeit und Auffindbarkeit von *DB-Sicherheit* sichtbar macht.

Grundsätzlich fällt im Rahmen der Suchaufgabe das Fehlen eines konkreten und bekannten Anlaufpunkts für die *DB-Sicherheit* auf. Mehrere Teilnehmende fragten sich zunächst, ob es ein Büro gibt und ob dieses überhaupt für Fahrgäste zugänglich ist. Ein Teilnehmer beschreibt dies folgendermaßen:

> „Ich wusste jetzt gar nicht, dass die so ein Büro haben […] ich dachte, das ist dann nur so ein, wo die sich umziehen, oder Aufenthaltsraum, nicht, dass da so fremde Menschen reinkommen. Davon wusste ich gar nichts. Deswegen wäre ich jetzt hier rumgelaufen, als Notfall auf dem Bahnhofsvorplatz. Da stehen die manchmal auch gerne am Breslauer Platz da hinten.“ *(Teilnehmer 13, männlich, 18–40 Jahre)*

Auch andere Teilnehmende beschreiben, dass ihnen kein klar definierter Ort bekannt ist, an dem *DB-Sicherheit* verlässlich anzutreffen wäre. Stattdessen orientiert sich die Suche an bekannten Stellen, an denen *Sicherheitspersonal* in der Vergangenheit gelegentlich wahrgenommen wurde:

> „Ich habe nur kurz geguckt, ob die hier irgendeinen Anlaufpunkt haben, wo man weiß, da stehen die vielleicht immer, aber nee, also ich habe die typischen Orte abgesucht, wo man die sonst so sehen könnte, […] aber da waren sie jetzt nicht […]. Aber okay, ich würde jetzt sagen, es gibt keine hier.“ *(Teilnehmer 31, männlich, 18–40 Jahre)*

Die fehlende Verlässlichkeit dieser Orientierung erschwert die gezielte Suche aus Sicht einiger Teilnehmender. Ein Teilnehmer beschreibt die Herausforderung folgendermaßen:

> „Wenn die unterwegs sind, dann ist das, glaube ich, ein bisschen schwierig, die Aufgabe, dann jemanden zu finden.“ *(Teilnehmer 5, männlich, 41–68 Jahre)*

Zusätzlich zeigen einzelne Aussagen, dass auch die Erkennbarkeit von *Sicherheitspersonal* für manche Fahrgäste eine Herausforderung darstellt. So gibt eine Teilnehmerin an, *DB-Sicherheitskräfte* optisch nicht eindeutig zuordnen zu können:

> „Also […] könnte ich jetzt nicht sagen, wie die aussehen konkret. Also ich weiß, die Zugbegleiter, wie die aussehen. Sicherheitspersonal. Ich glaube, die haben solche Westen auch noch an, solche Neonwesten, meine ich.“ *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18–40 Jahre)*

Hinzu kommt, dass Warnwesten ohne eindeutige Beschriftung vereinzelt anderen Gruppen zugeschrieben werden:

> „Die mit diesen Westen, mit diesen Leuchtwesten, das waren vielleicht nur Bauarbeiter oder so. Es stand ja auch nicht Deutsche Bahn drauf.“ *(Teilnehmerin 32, weiblich, 41–68 Jahre)*

Ein anderer Fall zeigt, dass auch das Ordnungsamt und *Sicherheitspersonal* verwechselt werden:

> „Könnte die sein, ne? Aber das ist ja Ordnungsamt. Nee Ordnungsamt […]“ *(Teilnehmerin 3, weiblich, 41–68 Jahre)*

Diese Beispiele deuten darauf hin, dass einzelne Fahrgäste das Erscheinungsbild von *DB-Sicherheitspersonal* nicht immer klar von anderen Akteuren im Bahnhof unterscheiden können.

Neben der Erkennbarkeit wird auch die eingeschränkte Auffindbarkeit von *Sicherheitspersonal* insbesondere bei einer erfolglosen oder langwierigen Suche von mehreren Teilnehmenden als problematisch beschrieben. Eine Teilnehmerin fasst dies so zusammen:

> „Was natürlich nicht so förderlich ist, wenn man jetzt praktisch gar kein Sicherheitspersonal wahrnimmt in 10 Minuten, ist ja ein bisschen beängstigend fast schon.“ *(Teilnehmerin 3, weiblich, 41–68 Jahre)*

Auch die Dauer der Suche wird von einem Teilnehmer kritisch bewertet. Auf die Frage, was zu seinem Sicherheitsempfinden beiträgt, antwortet er:

> „Das Sicherheitspersonal auf jeden Fall nicht, weil das habe ich nicht, also das hat ja schon relativ lange gedauert. Es war jetzt für die Tests, war das witzig, aber wenn man halt das Sicherheitspersonal sonst sucht, dann ist es ja meistens irgendwie dringend und wichtig. Wenn man dann 7 Minuten mit dem beschäftigt ist, die zu finden, oder wie lange. Es hat sich auf jeden Fall jetzt zu lange angefühlt, dann ja, ist auf jeden Fall kein Faktor, der dazu beiträgt." *(Teilnehmer 27, männlich, 18-40 Jahre)*

Gleichzeitig gibt es Teilnehmende, die angeben, *Sicherheitspersonal* im Bahnhof gut lokalisieren zu können. Ein Teilnehmer führt dies ausdrücklich auf seine regelmäßige Nutzung des Bahnhofs zurück:

> „Ja, weiß ich, wo die sind. Dadurch, dass ich halt täglich hier bin. Also es ist so in den meisten Fällen, dass ich tatsächlich weiß, wo die sich aufhalten." *(Teilnehmer 30, männlich, 18–40 Jahre)*

Die Aussagen verdeutlichen, dass die Auffindbarkeit des *DB-Sicherheitspersonals* stark von individuellen Erfahrungen und zufälligen Begegnungen abhängt und weniger durch klar kommunizierte und verlässlich auffindbare Anlaufstellen unterstützt wird. Wenn *Sicherheitspersonal* nicht unmittelbar auffindbar ist, stellt die DB-Information für die Teilnehmenden eine naheliegende Anlaufstelle dar, um sich nach dem Verbleib oder der Erreichbarkeit der *DB-Sicherheit* zu erkundigen. Eine Teilnehmerin beschreibt:

> „DB-Sicherheit war jetzt glücklicher Zufall. Da hätte ich ehrlich gesagt nicht gewusst, wo ich suchen muss. Da hätte ich mich durchfragen müssen. Da wäre ich wahrscheinlich an die Info gelaufen, hätte unterwegs geschaut, taucht hier irgendwo DB-Sicherheit auf. Wenn nicht, hätte ich an der Info gefragt." *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18–40 Jahre)*

Die DB-Information übernimmt damit aus Sicht der Teilnehmenden auch bei der Suchaufgabe nach *DB-Sicherheitspersonal* eine Art übergeordnete Orientierungsfunktion, die auch dann genutzt wird, wenn konkrete Ansprechpartner oder Anlaufstellen nicht bekannt sind.

In den anschließenden Interviews wird zugleich der Wunsch nach einer eigenständigen und verlässlich erreichbaren Anlaufstelle für Sicherheitsthemen deutlich. Mehrere Teilnehmende äußern den Bedarf nach einem festen Ort, an dem auch außerhalb zufälliger Begegnungen mit *Sicherheitspersonal* Unterstützung zu finden ist. So erklärt ein Teilnehmer:

> „Sicherheitsmitarbeiter [...] wenn man das auch zu anderen Uhrzeiten jemanden braucht […]. Das wäre vielleicht cool, wenn es da auch eine feste Anlaufstelle gäbe oder wenn man wüsste, wo man jemanden findet." *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Neben einer stärkeren Präsenz von *Sicherheitspersonal* wird damit auch eine verlässlich auffindbare Möglichkeit zur Kontaktaufnahme als wünschenswert beschrieben.

Neben der Auffindbarkeit wird von einigen Teilnehmenden auch die wahrgenommene Handlungsmöglichkeit des *DB-Sicherheitspersonals* thematisiert. Dabei äußern einzelne Teilnehmende Zweifel daran, inwieweit das Sicherheitspersonal bei Regelverstößen tatsächlich eingreifen und Maßnahmen durchsetzen kann. Im Zusammenhang mit dem Alkoholverbot im Bahnhof wird beispielsweise die Frage aufgeworfen, welche Möglichkeiten dem *Sicherheitspersonal* bei einem Verstoß überhaupt zur Verfügung stehen. Ein Teilnehmer erklärt:

> „Der Sicherheitsmitarbeiter von der DB, der kann ja da keine Strafe verhängen. Deswegen weiß ich gar nicht, wie dann die Eskalationsstufe sein soll. […] Ich habe manchmal das Gefühl, so an die richtig hardcore schlimmen Leute, die dann hier auch dann abends schlafen und so, trauen sich die Mitarbeiter ja gar nicht ran, unabhängig jetzt vom Alkoholverbot oder nicht. Deswegen wüsste ich gar nicht. Also wenn die die jetzt auch noch Alkohol trinken sehen, würden die ja dann trotzdem nichts machen, weil die glaube ich auch gar keine Lust dann haben, immer wieder auf den Stress, die da irgendwie rauszuschicken oder so." *(Teilnehmer 31, männlich, 18–40 Jahre)*

Auch ein weiterer Teilnehmer bezweifelt die praktische Durchsetzbarkeit entsprechender Verbote und stellt insbesondere die Möglichkeit infrage, bei größeren Gruppen einzugreifen, wenn beispielsweise ein Heimspiel des 1. FC Kölns stattfindet:

> „Ich mag diese Verbotskultur erstens nicht und zweitens wird es nicht durchsetzbar sein. [...] Es wird kein Security-Typ da hingehen und diese 100-Mann-Gruppe auflösen." *(Teilnehmer 25, männlich, 41–68 Jahre)*

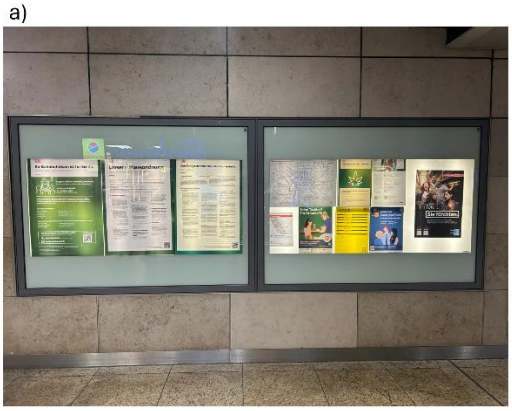
Damit wird die Rolle der *DB-Sicherheit* von einigen Teilnehmenden nicht ausschließlich über deren Präsenz und Erreichbarkeit bestimmt, sondern auch über die wahrgenommenen Möglichkeiten, in konkreten Situationen tatsächlich einzugreifen und Regeln durchzusetzen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass es der Mehrheit der Teilnehmenden im Rahmen der Suchaufgabe gelang, *DB-Sicherheitspersonal* im Bahnhof aufzufinden. Gleichzeitig zeigen die qualitativen Ergebnisse, dass eine erschwerte oder erfolglose Suche als problematisch wahrgenommen wird. Während Teilnehmende mit entsprechender Erfahrung teilweise wissen, wo sich das *Sicherheitspersonal* üblicherweise aufhält und wie es zu erkennen ist, fehlt anderen eine verlässliche Orientierung. Die DB-Information stellt in diesen Fällen eine naheliegende Anlaufstelle dar. Der in den anschließenden Interviews geäußerte Wunsch nach einer festen Anlaufstelle für Sicherheitsthemen verdeutlicht, dass neben der tatsächlichen Auffindbarkeit auch eine verlässlich nachvollziehbare Möglichkeit zur Kontaktaufnahme von Bedeutung ist. Darüber hinaus wird die Rolle des *DB-Sicherheitspersonals* von einigen Teilnehmenden auch mit Blick auf deren wahrgenommene Handlungsmöglichkeiten und Durchsetzungsfähigkeit betrachtet. Hier bestehen teilweise Unsicherheiten darüber, welche Maßnahmen das *Sicherheitspersonal* bei Regelverstößen ergreifen kann und inwieweit diese tatsächlich durchgesetzt werden können.

4.6 Nutzung und Wahrnehmung des Schaukastens

Die Ergebnisse zeigen, dass die Bereitschaft, einen Schaukasten aktiv aufzusuchen und dessen Inhalte zu rezipieren, insgesamt gering ausgeprägt und überwiegend situationsabhängig ist. Im Rahmen der Studie wurden die Teilnehmenden gebeten, einen von zwei sicherheitsrelevanten Schaukästen im Kölner Hauptbahnhof zu betrachten und hinsichtlich ihrer Inhalte, Verständlichkeit und wahrgenommenen Relevanz zu bewerten. Abbildung 4 zeigt die beiden in die Untersuchung einbezogenen Schaukästen. Je nach Personenaufkommen und den jeweiligen Bedingungen vor Ort wurde durch die Studienleitung einer der beiden Schaukästen für die Aufgabenbearbeitung ausgewählt.

a)



b)

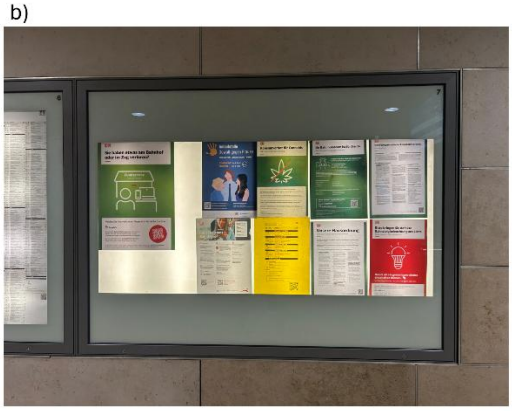


Abbildung 4: Schaukästen im Kölner Hauptbahnhof, die im Rahmen der letzten Aufgabe von den Teilnehmenden betrachtet und bewertet wurden; a) Schaukasten im vorderen Bereich des Kölner Hauptbahnhofs, b) Schaukasten im hinteren Bereich des Kölner Hauptbahnhofs.

Die Analyse der Aussagen zeigt, dass die Nutzung von Schaukästen überwiegend an konkrete Situationen geknüpft ist. Am häufigsten wird eine Betrachtung während Wartezeiten erwähnt. Rund 37 % der Teilnehmenden gaben an, sich Schaukästen insbesondere dann anzusehen, wenn sie aufgrund von

Verspätungen oder längeren Aufenthalten über freie Zeit verfügen. Der Schaukasten wird in diesen Situationen vor allem als ergänzende Informationsquelle wahrgenommen.

Weitere Nutzungsauslöser sind konkrete Orientierungsbedarfe (13 % der Teilnehmenden), sicherheitsbezogene Anliegen (23 % der Teilnehmenden) sowie die Suche nach Fahrplan- oder Kontaktinformationen (13 % bzw. 20 % der Teilnehmenden). Der Schaukasten wird in diesen Situationen als ergänzende Informationsquelle wahrgenommen. Dies verdeutlicht die Aussage einer Teilnehmerin:

> „Also wann ich mir so Schaukästen angucke, das ist, wenn ich Wartezeit habe. Ansonsten eher nicht." *(Teilnehmerin 2, weiblich, 41-68 Jahre)*

Ähnlich beschreibt ein weiterer Teilnehmer seine Nutzung:

> „Nur dann, wenn ich jetzt früh genug […] oder wenn der Zug Verspätung hat und ich eh nichts zu tun habe, aber ich würde jetzt nicht extra hier hinkommen […]" *(Teilnehmer 4, männlich, 41-68 Jahre)*

Während der ersten Aufgaben der Studie haben insgesamt 73% der Teilnehmenden Schaukästen visuell fixiert. Darüber hinaus stellt das Szenario eines verlorenen Mobiltelefons einen relevanten Nutzungsauslöser dar. Etwa 30 % der Befragten würden in einer solchen Situation gezielt nach Informationen im Schaukasten suchen. Gleichzeitig wird deutlich, dass diese Nutzung häufig mit Einschränkungen verbunden ist. Mehrere Teilnehmende äußerten Zweifel daran, in einer Stress- oder Notfallsituation die Informationen tatsächlich nutzen zu können, oder würden stattdessen direkt Personal ansprechen. Die ambivalente Haltung wird exemplarisch in folgender Aussage deutlich:

> „Wenn mein Handy weg wäre und ich nichts Besseres zu tun habe. Oder wenn mein Handy keinen Strom hat und mir langweilig ist." *(Teilnehmerin 18, weiblich, 18-40 Jahre)*

Dieser anlassbezogenen Nutzung steht eine ausgeprägte Präferenz für digitale Informationsquellen gegenüber. Von 37 % der Teilnehmenden wurde angegeben, Informationen primär über das Smartphone, die DB-App oder digitale Anzeigetafeln zu beziehen. Ebenso viele Befragte äußerten, Schaukästen grundsätzlich nicht oder nur sehr selten zu nutzen. Teilweise werden diese ausschließlich als letzte Anlaufstelle betrachtet, wenn andere Informationsquellen oder direkte Ansprechpartner nicht verfügbar sind. Die geringe Relevanz klassischer Informationskästen wird insbesondere in folgendem Zitat deutlich:

> „Nie, ehrlich gesagt […] sobald irgendeine Veränderung da ist […] das ist ja ausgedruckt und ausgehangen, also dann würde das ja total irrelevant sein." *(Teilnehmer 22, männlich, 18-40 Jahre)*

Auch hinsichtlich der erwarteten Inhalte zeigt sich ein heterogenes Bild. Am häufigsten werden Informationen zur Hausordnung erwartet (60 %), wobei deren persönliche Relevanz von vielen Teilnehmenden zugleich relativiert wird. So merkt ein Teilnehmer an:

> „[…] so Hausordnung würde ich glaube ich nicht lesen, Fahrgastrechte, das wäre nur was, wenn ich betroffen wäre […]" *(Teilnehmer 7, männlich, 41-68 Jahre)*

Nahezu die Hälfte der Befragten (47 %) verbindet den Schaukasten mit sicherheitsbezogenen Informationen. Besonders häufig wird dabei die Information zur Anlaufstelle für von Gewalt betroffene Frauen genannt (30 %). Darüber hinaus erwarten 43 % der Teilnehmenden Fahrplaninformationen, gefolgt von Hinweisen zum Fundservice, Notfallkontakte sowie Orientierungs- und Lagepläne. Informationen zum Fundservice werden dabei als besonders sinnvoll wahrgenommen:

> „Der Fundservice halt, weil das erstens prägnant da platziert ist […], aber dass es da eine Anlaufstelle gibt und so, das ist ganz gut […]" *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Auffällig ist dabei, dass zahlreiche Befragte nicht nur digitale Verweise wie QR-Codes oder Telefonnummern, sondern konkrete Ortsangaben und Wegbeschreibungen erwarten. Dies wird in den folgenden Aussagen deutlich:

> „Was schön wäre, wenn auch noch irgendwelche […] ein Schaubild wäre […] Polizei und DB-Information, wo die jetzt auf Karte […] wären." *(Teilnehmer 4, männlich, 41-68 Jahre)*
>
> „Pfeile, wo man die Polizei findet, wo die Station ist oder wo Security-Leute sind […] wo halt die nächste Anlaufstelle ist […]" *(Teilnehmer 22, männlich, 18-40 Jahre)*

Gleichzeitig äußerten einzelne Teilnehmende eine grundsätzlich geringe Erwartungshaltung gegenüber dem Schaukasten. Die Inhalte werden teilweise als überladen, unübersichtlich oder wenig relevant wahrgenommen. Dies bringt ein Teilnehmer besonders deutlich zum Ausdruck:

> „Ja, ich habe keine wirkliche Erwartungshaltung an diesen Kasten gehabt, kommt auch keine mehr." *(Teilnehmer 20, männlich, 41-68 Jahre)*

Die ambivalente Wahrnehmung spiegelt sich auch in der Bewertung des tatsächlichen Informationsgewinns wider. Knapp zwei Drittel der Teilnehmenden (63 %) berichten, dem Schaukasten keine oder keine neuen sicherheitsrelevanten Informationen entnommen zu haben. Als Ursache werden insbesondere die Informationsfülle und die mangelnde Übersichtlichkeit genannt:

> „Nee, gar nicht. Nein, gar nicht. Persönlich gar nicht. Nein, weil da hängt mir manchmal auch zu viel. Das ist dann zu bunt, dann wird es unübersichtlich." *(Teilnehmerin 2, weiblich, 41-68 Jahre)*

Sofern Inhalte erinnert werden, beziehen sich diese überwiegend auf Kontakt- und Hilfsangebote. Besonders häufig wird die Anlaufstelle für von Gewalt betroffene Frauen genannt. Mit 47 % der Nennungen stellt sie das sichtbarste einzelne Sicherheitselement dar. 17 % bewerten das Angebot positiv, insbesondere für Abendsituationen. Gleichzeitig zeigt sich, dass dieses Angebot unterschiedlich eingeordnet wird. Während einige Teilnehmende dessen sicherheitsrelevanten Charakter hervorheben, wird es von anderen eher als Serviceleistung wahrgenommen:

> „Also ich nehme mit, dass es eine Anlaufstelle für Gewalt gegen Frauen gibt. Die ist dann bei der Bundespolizei Tag und Nacht […] Also das hier nehme ich jetzt zum Beispiel mehr als Service als Sicherheitsding wahr." *(Teilnehmer 31, männlich, 18-40 Jahre)*

Demgegenüber werden Informationen zur Hausordnung häufig als wenig relevant für die eigene Sicherheit bewertet. Auch Verbote des Alkohol- und Cannabiskonsums werden zwar von 47 % der Teilnehmenden wahrgenommen, jedoch oftmals als selbstverständlich oder wenig handlungsrelevant eingestuft:

> „Hätte ich mein Handy jetzt verloren, würde mir der QR-Code und die Website echt wenig bringen […] Das Konsumverbot für Cannabis als auch Alkohol […] ist ja auch klar. […] so relevant kommt mir das nicht vor." *(Teilnehmer 22, männlich, 18-40 Jahre)*

Die Wirkung des Schaukastens auf das subjektive Sicherheitsempfinden fällt insgesamt begrenzt aus. Nur wenige Teilnehmende berichten von einer unmittelbar sicherheitssteigernden Wirkung:

> „Oh Gott, das sind sehr, sehr gute Informationen. Super, also alles in einem Blick, was man so braucht im Notfall." *(Teilnehmerin 17, weiblich, 41-68 Jahre)*

Deutlich häufiger werden jedoch Defizite hinsichtlich der praktischen Nutzbarkeit genannt. Insbesondere wünschen sich die Befragten konkrete Lagepläne, „Sie sind hier"-Markierungen sowie klar ausgewiesene Wege zu *Polizei*, *DB-Sicherheit* oder weiteren sicherheitsrelevanten Anlaufstellen. Der tatsächliche Sicherheitsmehrwert bleibt aktuell begrenzt: 63 % der Teilnehmenden nehmen keine wirklich neuen Sicherheitsinformationen mit. Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass der Schaukasten in seiner gegenwärtigen Form für die meisten Teilnehmenden keine zentrale Informationsquelle darstellt. Seine Nutzung erfolgt überwiegend situativ, während digitale Informationsangebote klar dominieren. Für akute Notfälle wird der Schaukasten von mehreren Teilnehmenden als schlicht zu langsam eingestuft. Hier wird direktes Personal in solchen Momenten klar bevorzugt. Zudem erschwert die aktuelle Positionierung in stark frequentierten Gängen mit hohem Durchlauf die Nutzung, wodurch selbst Personen mit Wartezeit dort kaum stehen bleiben, da der stetige Personenstrom das längere Betrachten der Inhalte nahezu verhindert. Die größten Optimierungspotenziale liegen dementsprechend in einer stärkeren Fokussierung auf konkrete Handlungsinformationen, einer übersichtlicheren Gestaltung sowie einer verbesserten räumlichen Orientierung.

4.7 Wahrnehmung von sicherheitsrelevanten Durchsagen

Sicherheitsrelevante Durchsagen werden von den Teilnehmenden insgesamt nur in begrenztem Umfang erinnert. Am häufigsten genannt werden Hinweise zum Alkoholverbot, die von 17 % der Befragten wahrgenommen und teilweise sogar inhaltlich wiedergegeben werden konnten. So erinnert sich eine Teilnehmerin an die Durchsage:

> „Alkoholische Getränke [...] und das Tragen alkoholischer Getränke mit der Absicht zu trinken ist verboten an dieser Station." *(Teilnehmerin 18, weiblich, 18-40 Jahre)*

Darüber hinaus werden Warnungen vor Taschen- bzw. Trickdiebstahl von 10 % der Teilnehmenden erwähnt. Vereinzelt werden weitere sicherheitsbezogene Hinweise erinnert, beispielsweise die bekannte Aufforderung, Gepäckstücke nicht unbeaufsichtigt zu lassen. Manche Teilnehmenden verweisen hierzu auf die zuvor gehörten Ansagen:

> „Gerade eben kam ja auch eine Durchsage mit Taschendieben." *(Teilnehmerin 29, weiblich, 18-40 Jahre)*
>
> „Lassen Sie Ihr Gepäck nicht unbeaufsichtigt." *(Teilnehmer 13, männlich, 18-40 Jahre)*

Obwohl die Durchsagen grundsätzlich wahrgenommen werden, wird ihre tatsächliche Wirksamkeit von vielen Teilnehmenden kritisch beurteilt. Insbesondere bestehen Zweifel daran, ob die Durchsagen konkrete Verhaltensänderungen auslösen oder zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl beitragen. Ein Teilnehmer beschreibt die Wirkung als eher begrenzt:

> „[...] eigentlich total lächerlich, weil erstmal passiert ja gar nichts so. Dadurch gibt es ja keine verschärften Maßnahmen." *(Teilnehmer 13, männlich, 18-40 Jahre)*

Als wesentliche Einschränkung wird die begrenzte Reichweite akustischer Kommunikation genannt. Nach Einschätzung einiger Befragter erreichen Durchsagen einen Teil der Reisenden nicht, da diese beispielsweise Kopfhörer tragen oder ihre Aufmerksamkeit anderweitig gebunden ist:

> „Die meisten Leute haben eh Kopfhörer drin [...] die nehmen das gar nicht wahr [...]." *(Teilnehmer 13, männlich, 18-40 Jahre)*

Vereinzelt wird zudem die Qualität fremdsprachiger Sicherheitsdurchsagen kritisch bewertet. Insbesondere die französischsprachigen Durchsagen wurden von einem Teilnehmer als schwer verständlich wahrgenommen und als „grottenschlecht" beschrieben *(Teilnehmer 15, männlich, 41-68 Jahre)*. Als wünschenswerte Weiterentwicklung wird die Verbesserung fremdsprachiger Sicherheitsdurchsagen genannt:

> „Das fände ich noch mal einen Schritt in die richtige Richtung." *(Teilnehmer 15, männlich, 41-68 Jahre)*

Darüber hinaus werden von den Teilnehmenden weitere Verbesserungsvorschläge genannt. Im Vordergrund steht der Wunsch, akustische Sicherheitskommunikation stärker mit visuellen Hinweisen zu kombinieren. Mehrere Teilnehmende sprechen sich für besser sichtbare Warnhinweise aus, insbesondere im Bereich Diebstahlprävention. Eine Teilnehmerin schlägt „mehr Warnschilder" gegen Diebstahl vor, „in Signalfarben" und „mehr in der Höhe" *(Teilnehmerin 19, weiblich, 41-68 Jahre)*. Eine weitere Teilnehmerin weist darauf hin, dass bestehende Warnhinweise häufig im Gesamtbild des Bahnhofs untergehen und daher „prominenter dargestellt" *(Teilnehmerin 32, weiblich, 41-68 Jahre)* werden sollten.

Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass sicherheitsrelevante Durchsagen vor allem eine ergänzende Funktion innerhalb der Sicherheitskommunikation einnehmen. Zwar werden einzelne Botschaften wahrgenommen und erinnert, die Verankerung der Inhalte bleibt jedoch insgesamt begrenzt. Gleichzeitig bestehen Zweifel hinsichtlich ihrer Reichweite und ihrer Fähigkeit, in konkreten Situationen handlungsleitendes Verhalten zu fördern. Optimierungspotenziale sehen die Teilnehmenden insbesondere in einer stärkeren Verknüpfung akustischer und visueller Sicherheitskommunikation sowie in einer qualitativ hochwertigen mehrsprachigen Ausgestaltung der Durchsagen. Dadurch könnte sowohl die Sichtbarkeit als auch die Wirksamkeit sicherheitsrelevanter Informationen im Bahnhofsumfeld erhöht werden.

4.8 Einfluss Maßnahme Alkoholverbot am Bahnhof

Das Alkoholverbot am Kölner Hauptbahnhof wird von den Teilnehmenden überwiegend positiv bewertet, zugleich bestehen jedoch erhebliche Zweifel hinsichtlich seiner praktischen Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit. Insgesamt zeigt sich, dass die Maßnahme grundsätzlich auf Zustimmung stößt, ihre sicherheitsrelevante Wirkung jedoch von vielen Befragten an bestimmte Voraussetzungen geknüpft wird. Während die Mehrheit (67 %) das Verbot als sinnvolle Sicherheitsmaßnahme bewertet, äußern andere Vorbehalte hinsichtlich der pauschalen Ausgestaltung oder der tatsächlichen Umsetzung im Bahnhofsalltag.

Grundeinstellung zum Alkoholverbot

Die Mehrheit der Teilnehmenden steht dem Alkoholverbot grundsätzlich positiv gegenüber. Insgesamt 67 % bewerten die Maßnahme ausdrücklich als sinnvoll und angemessen. Die Zustimmung wird häufig mit Begriffen wie „gut“, „sinnvoll“ oder „super“ beschrieben.

> „Ich finde es super [...] richtig gut.“ *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18-40 Jahre)*

Auch ein weiterer Teilnehmer äußert eine klare Zustimmung:

> „[...] halte ich für sehr sinnvoll, finde ich sehr gut.“ *(Teilnehmer 5, männlich, 41-68 Jahre)*

Neben dieser klaren Befürwortung zeigt sich jedoch auch eine differenzierte Sichtweise. Rund 26 % der Teilnehmenden vertreten eine ambivalente Haltung. Sie sprechen sich zwar gegen exzessiven Alkoholkonsum aus, lehnen jedoch ein generelles Verbot moderaten Konsums ab. Stellvertretend beschreibt eine Teilnehmerin diese Perspektive:

> „Krasse Massenbesäufnisse“ seien problematisch, „ein kleines Kölsch“ solle jedoch möglich bleiben.“ *(Teilnehmerin 3, weiblich, 41-68 Jahre)*

Eine eindeutig ablehnende Haltung bleibt dagegen die Ausnahme. Ein Teilnehmer kritisiert die Maßnahme beispielsweise als „Pauschalbestrafung“ *(Teilnehmer 27, männlich, 18-40 Jahre).* Lediglich 7 % der Teilnehmenden sprechen sich grundsätzlich gegen das Alkoholverbot aus.

> „Ich halte da nicht viel von [...] Blödsinn.“ *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Insgesamt wird das Alkoholverbot somit mehrheitlich als legitime Sicherheitsmaßnahme akzeptiert, die Ablehnung richtet sich eher gegen die pauschale Ausgestaltung als gegen das angestrebte Ziel selbst.

Einfluss auf das subjektive Sicherheitsgefühl

Die Hälfte der Teilnehmenden (50 %) erwartet einen positiven Einfluss des Alkoholverbots auf ihr persönliches Sicherheitsgefühl. Lediglich 7 % sehen keinen Zusammenhang zwischen dem Verbot und ihrer Sicherheit, während 43 % keinen expliziten Bezug zum eigenen Sicherheitsempfinden herstellen.

Die positiven Bewertungen beruhen häufig auf negativen Erfahrungen oder Befürchtungen im Umgang mit alkoholisierten Personen. Ein Teilnehmer formuliert dies direkt:

> „Ja, dass ich mich auch wohler fühle.“ *(Teilnehmer 5, männlich, 41-68 Jahre)*

Insbesondere weibliche Teilnehmende verbinden das Verbot mit einer Reduktion von Unsicherheit in bestimmten Situationen:

> „[...] Betrunkene [...] gerade als Frau total unwohl.“ *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18-40 Jahre)*

Ein weiterer Teilnehmer verweist auf die symbolische Wirkung der Regelung:

> „[...] gibt [...] ein Gefühl von Sicherheit, wenn man weiß, dass es verboten ist.“ *(Teilnehmer 10, männlich, 41-68 Jahre)*

Die Ergebnisse deuten damit darauf hin, dass das Alkoholverbot vor allem über die Reduktion subjektiv als unangenehm empfundener Situationen zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl beitragen kann.

Wahrgenommene Wirkung auf Atmosphäre und Verhalten

Rund ein Drittel der Befragten (34 %) verbindet Alkoholkonsum mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit von aggressivem, störendem oder unberechenbarem Verhalten. Entsprechend wird erwartet, dass das Alkoholverbot zu einer ruhigeren und angenehmeren Bahnhofsatmosphäre beiträgt.

> „Alkohol macht Menschen aggressiv [...] störend für die Nüchternen.“ *(Teilnehmerin 23, weiblich, 41-68 Jahre)*

Darüber hinaus verknüpfen einige Teilnehmende Alkoholkonsum mit Verschmutzung und einer geringeren Aufenthaltsqualität:

> „[...] in so einem Erbrochenen ausrutschen [...]“ *(Teilnehmerin 3, weiblich, 41-68 Jahre)*

Die Wirkung auf Kriminalität wird hingegen deutlich zurückhaltender bewertet. Zwar sehen einzelne Befragte einen möglichen positiven Effekt,

> „[...] auf Kriminalität [...] bisschen [...] nicht sehr viel, aber schon.“ *(Teilnehmerin 18, weiblich, 18-40 Jahre)*

andere äußern jedoch Zweifel daran, ob typische Delikte wie Taschendiebstähle überhaupt durch ein Alkoholverbot beeinflusst werden:

„Kriminalität [...] weiß nicht, inwiefern [...]“ *(Teilnehmerin 16, weiblich, 18-40 Jahre)*

Mehrere Teilnehmende weisen zudem darauf hin, dass sich die Wirkung des Verbots auf den Bahnhofsbereich beschränkt und dadurch begrenzt bleibt:

„Die sind ja trotzdem dann betrunken im Bahnhof.“ *(Teilnehmer 26, männlich, 18-40 Jahre)*

Zweifel an Durchsetzbarkeit und Kontrolle

Trotz der überwiegend positiven Grundhaltung wird die praktische Umsetzung des Verbots kritisch bewertet. Insgesamt 63 % der Teilnehmenden äußern Zweifel an dessen konsequenter Durchsetzung. Ein häufiger Kritikpunkt betrifft fehlende Kontrollen und unklare Konsequenzen:

„Ich glaube aber nicht, dass es kontrolliert wird und auch nicht, dass es dann Konsequenzen hat.“ *(Teilnehmer 5, männlich, 41-68 Jahre)*

Mehrere Befragte betonen, dass sichtbare Kommunikation nur dann wirksam sein kann, wenn Regelverstöße tatsächlich sanktioniert werden:

„[...] wenn [...] Schilder hängen [...] und es wird immer wieder durchgehen gelassen [...] nimmt es ja keiner ernst.“ *(Teilnehmerin 9, weiblich, 18-40 Jahre)*

Darüber hinaus werden strukturelle Herausforderungen genannt. Insbesondere Großveranstaltungen oder Fußballspiele werden als Situationen beschrieben, in denen eine konsequente Durchsetzung nur schwer realisierbar erscheint:

„[...] bei [...] Hunderte, Tausende [...] wird [...] niemand einschreiten [...]“ *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Einige Teilnehmende verweisen zudem auf einfache Umgehungsmöglichkeiten:

„Da füllen die Leute halt den Alkohol in andere Behälter um.“ *(Teilnehmer 27, männlich, 18-40 Jahre)*

Auch die Frage nach konkreten Sanktionen bleibt für einige Befragte offen:

„[...] was passiert denn, wenn ich das jetzt mache?“ *(Teilnehmer 33, männlich, 18-40 Jahre)*

Kenntnis und Sichtbarkeit des Verbots

Kurz vor der Durchführung der Untersuchung hatte die Deutsche Bahn angekündigt, an allen Bahnhöfen in Deutschland bis zum 15. Oktober 2026 ein Alkoholverbot einzuführen (Deutsche Bahn, 2026a). Entsprechend war das Thema zum Erhebungszeitpunkt medial sehr präsent. Am Kölner Hauptbahnhof gilt jedoch bereits seit April 2026 ein Alkoholverbot, unabhängig von der später diskutierten bundesweiten Regelung (Deutsche Bahn, 2026b).

Die Ergebnisse zeigen, dass dieses Alkoholverbot nicht allen Reisenden bekannt ist. Zehn Prozent der Teilnehmenden geben an, von der Regelung bislang nichts gewusst zu haben.

„Habe ich nicht mitbekommen.“ *(Teilnehmer 12, männlich, 18-40 Jahre)*

Auch Überraschung über die Existenz des Verbots wird vereinzelt deutlich:

„Haben wir ein Verbot? Aha [...]“ *(Teilnehmerin 17, weiblich, 41-68 Jahre)*

Entsprechend kritisieren mehrere Befragte die Sichtbarkeit und Kommunikation der Maßnahme:

„[...] Regel bringt [...] wenig, wenn keiner davon weiß.“ *(Teilnehmer 12, männlich, 18-40 Jahre)*

Interessanterweise wird dabei wiederholt ein Vergleich zur Kommunikation des Cannabisverbots gezogen. Einige Teilnehmende empfinden dessen Darstellung als deutlich präsenter:

„[...] warum hier nur das Konsumverbot für Cannabis hängt und nicht das für Alkohol.“ *(Teilnehmerin 16, weiblich, 18-40 Jahre)*

Ausnahmewünsche und Differenzierungen

Ein weiterer Befund betrifft den Wunsch nach differenzierteren Regelungen. Insgesamt 37 % der Teilnehmenden formulieren Ausnahmen oder Einschränkungen hinsichtlich des Verbots. Mehrere Befragte sprechen sich dafür aus, moderaten Konsum zuzulassen:

„[...] mein Feierabendbier [...] am Bahnsteig schon anfange.“ *(Teilnehmer 25, männlich, 41-68 Jahre)*

Andere wünschen sich eine stärkere Differenzierung zwischen öffentlichen Bahnhofsflächen und gastronomischen Bereichen:

„In einem Restaurant [...] soll man ein Bier trinken können [...] problematisch [...] auf dem Bahnsteig." *(Teilnehmer 15, männlich, 41-68 Jahre)*

Auch eine räumliche Trennung zwischen Bahnhofsinnenbereich und Außenbereich wird vereinzelt vorgeschlagen:

„Vorm Bahnhof ist mir egal, aber sobald ich dann drin bin [...]" *(Teilnehmer 10, männlich, 41-68 Jahre)*

Zusammenfassung

Insgesamt zeigt sich beim Alkoholverbot ein konsistentes Muster: Die Maßnahme wird von der Mehrheit der Teilnehmenden grundsätzlich positiv bewertet und trägt bei etwa der Hälfte der Befragten zu einem erhöhten subjektiven Sicherheitsgefühl bei. Die positiven Effekte werden vor allem mit einer erwarteten Reduktion unangenehmer oder potenziell konfliktreicher Situationen im Umgang mit alkoholisierten Personen begründet.

Gleichzeitig bestehen deutliche Zweifel an der praktischen Wirksamkeit des Verbots. Aus Sicht vieler Teilnehmender hängt dessen Erfolg von drei zentralen Voraussetzungen ab: einer sichtbaren und konsequenten Durchsetzung der Regelung, einer stärkeren Kommunikation und Kennzeichnung des Verbots sowie einer differenzierten Betrachtung von exzessivem und moderatem Alkoholkonsum. Ohne diese Voraussetzungen besteht nach Einschätzung mehrerer Befragter die Gefahr, dass das Alkoholverbot vor allem symbolischen Charakter besitzt und seine beabsichtigte Wirkung nur eingeschränkt entfaltet.

5 Fazit / Handlungsempfehlungen

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass die Sicherheitslage am Kölner Hauptbahnhof von den befragten Fahrgästen insgesamt positiv bewertet wird. Das durchschnittliche Sicherheitsgefühl liegt bei 7 von 10 Punkten und unterscheidet sich weder zwischen den Geschlechtern noch zwischen den betrachteten Altersgruppen wesentlich. Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass die Wahrnehmung einzelner Sicherheitsmaßnahmen erheblich variiert und nicht alle Maßnahmen gleichermaßen zum subjektiven Sicherheitsempfinden beitragen.

Besonders auffällig ist die hohe Wahrnehmungswirkung personeller Sicherheitsmaßnahmen. *Polizeikräfte* wurden von mehr als der Hälfte der Teilnehmenden visuell erfasst und anschließend ausnahmslos bewusst erinnert. Darüber hinaus zeigt sich ein positiver Zusammenhang zwischen der Wahrnehmung von *Polizeikräften* und dem subjektiven Sicherheitsgefühl. Auch das allgemeine Bewusstsein für die vorhandene *Videoüberwachung* geht mit einem höheren Sicherheitsgefühl einher. Demgegenüber werden zahlreiche technische und infrastrukturelle Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere *Überwachungskameras* und *Notrufsäulen*, deutlich seltener bewusst wahrgenommen, obwohl sie im Bahnhofsraum vorhanden sind.

Die Ergebnisse verdeutlichen damit eine zentrale Herausforderung: Nicht das Fehlen von Sicherheitsmaßnahmen steht im Vordergrund, sondern deren Sichtbarkeit, Auffindbarkeit und kommunikative Vermittlung. Die Eyetracking-Daten zeigen eindrücklich, dass sich Reisende in einem hochdynamischen und informationsreichen Umfeld bewegen. Sicherheitsrelevante Informationen konkurrieren dabei mit Werbeflächen, Fahrgastinformationen, Personenströmen und vielfältigen anderen visuellen Reizen. Viele Sicherheitsangebote werden deshalb eher als Hintergrundelemente wahrgenommen und nur selten aktiv erinnert.

Aus den Befunden lassen sich drei zentrale Handlungsempfehlungen ableiten.

1. Stärkung personeller Sicherheitsmaßnahmen durch feste und sichtbare Anlaufstellen

Die Ergebnisse zeigen, dass sichtbare Sicherheitsakteure den größten Einfluss auf die Wahrnehmung von Sicherheit besitzen. Insbesondere *Polizeikräfte* weisen eine hohe visuelle und kognitive Präsenz auf und werden von Fahrgästen unmittelbar als sicherheitsrelevante Ansprechpartner wahrgenommen. Gleichzeitig beschreiben viele Teilnehmende Schwierigkeiten, Sicherheitskräfte gezielt zu finden.

Empfohlen wird daher die Einrichtung einer dauerhaft besetzten und deutlich gekennzeichneten Anlaufstelle der *DB-Sicherheit* als zentrale Ergänzung zu den mobilen Sicherheitsstreifen. Eine solche Anlaufstelle sollte von allen wesentlichen Verkehrsflächen des Bahnhofs aus leicht auffindbar sein und durch ein eindeutig erkennbares Leitsystem unterstützt werden. Darüber hinaus sollte die Wegweisung zu *Polizei*, *DB-Sicherheit*, DB-Information und Fundbüro stärker vereinheitlicht, sichtbar und aktuell gehalten werden. Ziel sollte sein, dass Reisende im Bedarfsfall nicht suchen müssen, sondern unmittelbar erkennen können, wo Hilfe verfügbar ist.

2. Erhöhung der Sichtbarkeit technischer Sicherheitsmaßnahmen und Sicherheitskommunikation
Die Untersuchung zeigt, dass technische Sicherheitsmaßnahmen zwar vorhanden sind, jedoch häufig nicht bewusst wahrgenommen werden. Besonders deutlich wird dies bei der *Videoüberwachung*: Zwar wurden Kameras teilweise fixiert, aber nur ein geringer Anteil der Teilnehmenden erinnerte sich anschließend aktiv an deren Wahrnehmung. Gleichzeitig geht das Wissen um die Existenz von *Videoüberwachung* mit einem höheren Sicherheitsgefühl einher.
Vor diesem Hintergrund empfiehlt sich eine deutlich sichtbarere Kommunikation bestehender Sicherheitsinfrastruktur. Kamerastandorte, Videoüberwachung, Notrufeinrichtungen und weitere Sicherheitsangebote sollten durch aufmerksamkeitsstarke visuelle Hinweise kenntlich gemacht werden. Hierzu zählen beispielsweise kontrastreiche Gestaltungselemente, digitale Anzeigen, größere Hinweisschilder oder eine prominentere Platzierung an stark frequentierten Standorten. Auch sicherheitsbezogene Aushänge sollten stärker auf ihre tatsächliche Wahrnehmbarkeit hin optimiert werden. Die Ergebnisse legen nahe, dass kompakte Botschaften, klare Handlungsanweisungen und visuell reduzierte Informationen deutlich eher wahrgenommen werden als umfangreiche Textinformationen.
Zudem erscheint eine stärkere Verknüpfung akustischer und visueller Sicherheitskommunikation sinnvoll. Sicherheitsdurchsagen könnten beispielsweise durch ergänzende Anzeigen oder digitale Hinweissysteme unterstützt werden, um ihre Reichweite und Erinnerungswirkung zu erhöhen.

3. Fokus auf Handlungsorientierung und Umsetzungsqualität
Über alle Themenbereiche hinweg zeigte sich, dass Fahrgäste vor allem solche Informationen als hilfreich bewerten, die sie in konkreten Situationen handlungsfähig machen. Besonders relevant sind dabei Fragen nach Ansprechpartnern, Anlaufstellen und konkreten Handlungsmöglichkeiten im Ereignisfall.
Sicherheitskommunikation sollte daher stärker handlungsorientiert ausgestaltet werden. Statt allgemeiner Hinweise oder umfangreicher Regeltexte wünschen sich die Teilnehmenden konkrete Wegangaben, Lagepläne mit Standortmarkierungen, Entfernungsangaben sowie klare Hinweise zu zuständigen Stellen. Insbesondere im Szenario eines Handyverlusts wurde deutlich, dass Telefonnummern oder QR-Codes allein häufig nicht ausreichen.
Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse, dass die wahrgenommene Wirksamkeit vieler Sicherheitsmaßnahmen eng mit ihrer tatsächlichen Durchsetzung verknüpft wird. Dies gilt insbesondere für das Alkoholverbot am Kölner Hauptbahnhof. Die Mehrheit der Befragten bewertet die Maßnahme grundsätzlich positiv und verbindet damit ein höheres Sicherheitsgefühl. Gleichzeitig bestehen erhebliche Zweifel daran, ob das Verbot konsequent kontrolliert und durchgesetzt wird. Aus Sicht der Teilnehmenden entfalten sichtbar kommunizierte Regeln nur dann Wirkung, wenn Verstöße erkennbar sanktioniert und die Regeln tatsächlich umgesetzt werden.

Gesamtfazit
Insgesamt verfügt der Kölner Hauptbahnhof aus Sicht der Fahrgäste über eine grundsätzlich solide Sicherheitsinfrastruktur und ein vergleichsweise hohes wahrgenommenes Sicherheitsniveau. Die Studie zeigt jedoch deutlich, dass die Wirksamkeit vieler Sicherheitsmaßnahmen weniger von ihrer bloßen Existenz als von ihrer Sichtbarkeit, Auffindbarkeit und Verständlichkeit abhängt.
Die größten Potenziale liegen daher nicht primär im Ausbau weiterer Sicherheitsmaßnahmen, sondern in einer nutzerorientierten Weiterentwicklung der bestehenden Angebote. Eine stärkere personelle Präsenz,

klar erkennbare Anlaufstellen, sichtbarere technische Sicherheitsmaßnahmen sowie handlungsorientierte Informations- und Leitsysteme erscheinen besonders geeignet, um die Wahrnehmung von Sicherheit zu erhöhen und das subjektive Sicherheitsgefühl der Reisenden nachhaltig zu stärken. Dabei spricht die Kombination aus Eyetracking-Daten und Befragungsergebnissen insbesondere für einen Ansatz, der personelle, technische und kommunikative Sicherheitsmaßnahmen eng miteinander verzahnt.

6 Referenzen

Ceccato, V. (2013). Moving safely: Crime and perceived safety in Stockholm's subway stations. Lexington books.

Ceccato, V., Sundling, C., & Gliori, G. (2024). What makes a railway station safe and for whom? The impact of transit environments on passengers' victimisation and safety perceptions. European Transport Research Review, 16(1). https://doi.org/10.1186/s12544-024-00641-5

Coppola, P., & Silvestri, F. (2020). Assessing travelers' safety and security perception in railway stations. Case Studies on Transport Policy, 8(4), 1127–1136. https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.05.006

Crosby, F., & Hermens, F. (2018). Does it look safe? An eye tracking study into the visual aspects of fear of crime. Quarterly Journal of Experimental Psychology, 72(3), 599–615. https://doi.org/10.1177/1747021818769203

Deutsche Bahn. (2024). Der Bahnknoten Köln. https://bahnknoten-koeln.deutschebahn.com/allgemeines/der-bahnknoten-koeln.html. Aufgerufen am 01.09.2026.

Deutsche Bahn. (2026a). Deutsche Bahn: Alkoholkonsumverbot an allen Bahnhöfen. https://www.deutschebahn.com/de/presse/pressestart_zentrales_uebersicht/Deutsche-Bahn-Alkoholkonsumverbot-an-allen-Bahnhoefen-13980686. Aufgerufen am 04.09.2026.

Deutsche Bahn. (2026b). Deutsche Bahn führt Alkoholverbot im Kölner Hauptbahnhof ein. https://www.deutschebahn.com/de/presse/presse-regional/pr-duesseldorf-de/presseinformationen-regional/Deutsche-Bahn-fuehrt-Alkoholverbot-im-Koelner-Hauptbahnhof-ein-13799600. Aufgerufen am 04.09.2026.

Kang, Y., Chen, J., Liu, L., Sharma, K., Mazzarello, M., Mora, S., Duarte, F., & Ratti, C. (2025). Decoding human safety perception with eye-tracking systems, street view images, and explainable AI. Computers Environment and Urban Systems, 123, 102356. https://doi.org/10.1016/j.compenvurbsys.2025.102356

Kennedy, D. (2008). Personal security in public transport travel in New Zealand: Problems, issues & solutions. Land Transport New Zealand Research Report, 344.

Lee, S., Byun, G., & Ha, M. (2023). Exploring the association between environmental factors and fear of crime in residential streets: an eye-tracking and questionnaire study. Journal of Asian Architecture and Building Engineering, 23(5), 1518–1535. https://doi.org/10.1080/13467581.2023.2278449

NDR. (2025). NDRfragt: Umfrage: Mehrheit fühlt sich in der eigenen Umgebung sicherhttps://www.ndr.de/ndrfragt/Umfrage-Mehrheit-fuehlt-sich-in-der-eigenen-Umgebung-sicher,sicherheit-156.html

Ouali, L. A. B., Graham, D. J., Barron, A., & Trompet, M. (2020). Gender differences in the perception of safety in public transport. Journal of the Royal Statistical Society: Series A (Statistics in Society), 183(3), 737–769.

Pisier-Caillet, O., & Ristea, A. (2024). How CCTV shapes perceptions of safety in London's public transport: a quantitative analysis. Urban Planning and Transport Research, 12(1). https://doi.org/10.1080/21650020.2024.2417670

Piza, E. L., Welsh, B. C., Farrington, D. P., & Thomas, A. L. (2019). CCTV surveillance for crime prevention. Criminology & Public Policy, 18(1), 135–159. https://doi.org/10.1111/1745-9133.12419

Sundling, C., & Ceccato, V. (2022). The impact of rail-based stations on passengers' safety perceptions. A systematic review of international evidence. Transportation Research Part F Traffic Psychology and Behaviour, 86, 99–120. https://doi.org/10.1016/j.trf.2022.02.011