

STRATEGISCHER REPORT

Hörbarer öffentlicher Verkehr

Sicherheit. Orientierung. Vertrauen. Wiedererkennung.

Sound Strategy • 2026



STRATEGISCHER REPORT

Hörbarer öffentlicher Verkehr

Sicherheit. Orientierung. Vertrauen. Wiedererkennung.

von Herwig Kusatz

Sound Strategy))) Trust You Can Hear

Wien, 2026

Executive Summary

Öffentlicher Verkehr wird nicht nur gesehen und genutzt. Er wird fortlaufend gehört. Durchsagen, Signale, Stimmen, Interface-Sounds und akustische Umgebungen prägen, wie Fahrgäste Sicherheit, Orientierung, Vertrauen, Servicequalität und Wiedererkennung erleben. Während visuelle Identität, Service-Design und Betriebsleistung meist bewusst gestaltet und gesteuert werden, bleibt der Klang öffentlicher Verkehrssysteme häufig ein Nebenprodukt. Er entsteht verteilt über Systeme, Lieferanten und funktionale Einzelentscheidungen, statt als **zusammenhängender Teil des Erlebnisses** geführt zu werden.

Allein in Deutschland umfasst der öffentliche Verkehr knapp 10 Milliarden Fahrten pro Jahr. Das entspricht rund 27 Millionen Fahrten pro Tag. In Österreich und der Schweiz kommen täglich weitere Millionen hinzu. Jede dieser Fahrten ist mit akustischen Kontaktpunkten verbunden: mit Stimmen, Signalen, Hinweisen, Warnungen und der hörbaren Qualität von Fahrzeugen, Stationen und Übergängen. **Die hörbare Ebene ist daher keine Randfrage. Sie ist Teil der Infrastruktur.**

Die Forschung zeigt, wie stark diese Ebene wirkt. Newman und Schwarz (2018) zeigten, dass derselbe gesprochene Inhalt als weniger glaubwürdig, weniger bedeutsam und weniger intelligent wahrgenommen wurde, sobald die Audioqualität sank. Anders gesagt: **Nicht der Inhalt änderte sich, sondern nur die Qualität des Klangs**, mit dem er vermittelt wurde. Selbst dann trat der Effekt auf, wenn die Befragten den Qualitätsunterschied nicht bewusst benennen konnten.

Dass sich gute akustische Gestaltung auch praktisch auswirkt, zeigt ein Beispiel aus Wien: Nach der Neugestaltung der hörbaren Ebene im öffentlichen Verkehrsnetz verbesserte sich das soundbezogene Fahrgastfeedback um **13 Prozent**. Wenn Klang mit derselben Sorgfalt geführt wird wie andere marken- und serviceprägende Elemente, wird der Unterschied **nicht nur hörbar. Er wird im Erleben des Systems spürbar.**

+13 %

Verbesserung im soundbezogenen Fahrgastfeedback
Wiener Linien x Sound Strategy

27 Mio.

Fahrten täglich im deutschen ÖPNV
Quelle: VDV, 2024

Kernthesen

1. Öffentlicher Verkehr wird im großen Maßstab gehört.

Die hörbare Ebene ist kein Randthema. Sie ist Teil des täglichen Erlebnisses von Millionen Fahrgästen.

2. Klang prägt, wie Fahrgäste das System einordnen.

Er beeinflusst nicht nur die Stimmung, sondern auch Orientierung, Sicherheit und Vertrauen.

3. Akustische Inkonsistenz schwächt die wahrgenommene Servicequalität.

Wenn Stimmen, Signale, Töne und Klangumgebungen keiner erkennbaren Logik folgen, wirkt das System weniger klar, weniger verlässlich und weniger durchdacht.

4. Die hörbare Ebene ist eine Führungsfrage.

Weil Klang Wahrnehmung prägt und barrierefreie Audio-Information systematisch mitgedacht werden muss, gehört sie in die strategische Gestaltung des öffentlichen Verkehrs — nicht nur in die operative Umsetzung.

5. Ein stärkeres akustisches System verbessert Erlebnis und Ansehen.

Wenn Klang bewusst gestaltet und gesteuert wird, kann er Orientierung unterstützen, Vertrauen stärken, wahrgenommene Qualität erhöhen und Wiedererkennung über Touchpoints hinweg aufbauen.

Einleitung

Öffentlicher Verkehr gehört zu den sichtbarsten und hörbarsten Alltagsdiensten überhaupt. Er wird fortlaufend bewertet, oft schnell und nicht nur anhand formaler Leistungskennzahlen. Menschen erleben ihn nicht allein als Infrastruktur, sondern als **System aus Signalen**.

Einige dieser Signale sind visuell. Andere sind funktional. Ein wesentlicher Teil des Erlebnisses ist jedoch **akustisch**.

Fahrgäste hören Durchsagen, Alarme, Bestätigungstöne, Interface-Sounds, Stimmen und die akustische Qualität des Raums. Diese Elemente **vermitteln nicht nur Information**. Zusammen prägen sie, **wie ein System erlebt wird**. Sie beeinflussen, ob es klar oder verwirrend, ruhig oder stressig, modern oder veraltet, vertrauenswürdig oder nachlässig wirkt.

Trotzdem wird diese hörbare Ebene selten mit derselben strategischen Sorgfalt geführt wie visuelle Identität, Service-Design oder Kommunikation. In vielen Organisationen gilt **Klang noch immer als technisches Nebenprodukt**, als Beschaffungsfrage oder als Summe isolierter Einzelentscheidungen. Das Ergebnis ist Fragmentierung: brauchbare Einzelteile, aber **kein kohärentes Ganzes**.

Das ist relevant, weil öffentlicher Verkehr nicht nur bewegt. Er führt, informiert, beruhigt und repräsentiert. Er wirkt in Momenten, in denen Klarheit, Sicherheit, Zugänglichkeit und Vertrauen entscheidend sind. **In solchen Momenten ist Klang nicht nebensächlich. Er ist Teil der Leistung.**

1. Warum die hörbare Ebene zählt

Öffentlicher Verkehr wird meist in sichtbaren und messbaren Begriffen beschrieben: Netze, Fahrpläne, Fahrzeuge, Kapazitäten, Pünktlichkeit, Infrastruktur, digitale Dienste und Fahrgastinformation. All das ist wesentlich. Doch es beschreibt nicht das gesamte Erleben des Systems.

Öffentlicher Verkehr wird auch gehört: bevor ein Zug einfährt, in der Stimme, die eine Verspätung erklärt, im Signal, das eine Buchung bestätigt, im Alarm, der Aufmerksamkeit verlangt, und in den wiederkehrenden Geräuschen von Türen, Rolltreppen, Maschinen, Bahnsteigen und Fahrzeugen.

Der Maßstab

Allein in Deutschland werden täglich rund **27 Millionen Fahrten** im öffentlichen Verkehr genutzt — **knapp 10 Milliarden Fahrten pro Jahr** (VDV, 2024). Im DACH-Raum kommen täglich weitere Millionen hinzu. Jede dieser Fahrten ist mit wiederholtem akustischem Kontakt verbunden: mit Borddurchsagen, Bahnsteig-Informationen, Störungsmeldungen, Interface-Sounds und der hörbaren Qualität von Stationen und Fahrzeugen.

Die hörbare Ebene ist damit **kein Zusatz zum Dienst**. Sie ist Teil davon, **wie der Dienst in Echtzeit erlebt wird**.

Im öffentlichen Verkehr erfüllt Klang nicht nur eine funktionale Aufgabe. Er prägt auch, wie das System verstanden wird. Er beeinflusst, ob ein Dienst organisiert oder verwirrend, aufmerksam oder nachlässig, modern oder veraltet, inklusiv oder ausschließend wirkt. **Klang trägt nicht nur Information. Er prägt Wahrnehmung.**

Für Führungskräfte mit Verantwortung für Servicequalität, Wahrnehmung und Vertrauen ist die Konsequenz klar: Die hörbare Ebene ist kein technisches Nebenprodukt. Sie ist **Teil des Dienstes, Teil der Marke und Teil der öffentlichen Erfahrung**. Über sie beurteilen Menschen mit, ob eine Organisation klar, kompetent und vertrauenswürdig wirkt.

| Die hörbare Ebene ist kein Detail. Sie ist Teil des Urteils.

2. Öffentlicher Verkehr wird bereits gehört

Öffentlicher Verkehr muss keinen Klang hinzufügen, damit Klang wirksam wird. **Die hörbare Ebene ist bereits da** — über die gesamte Reise hinweg.

Sie beginnt vor der Fahrt: in der App, am Ticketautomaten, in der Service-Hotline. Sie setzt sich fort in Stationen, auf Bahnsteigen, an Eingängen, in Fahrzeugen und an Umstiegspunkten. Hörbar wird sie durch Stimmen, Warnungen, Bestätigungssignale, Alarmer, Hinweise und die akustische Qualität der Umgebung.

In vielen Organisationen entsteht diese Ebene nicht aus einem klar geführten System, sondern aus einer Vielzahl von Teams, Lieferanten, Technologien und früheren Entscheidungen. Ein Klang kommt vom Fahrzeughersteller, ein anderer vom Interface-Anbieter, ein weiterer von einer Agentur. Für sich genommen mag jedes Element begründbar sein. Für Fahrgäste entsteht daraus dennoch **kein Nebeneinander einzelner Quellen, sondern ein Gesamteindruck**.

Wo die hörbare Ebene erscheint

Stimmen vermitteln Anweisung, Beruhigung, Unterbrechung, Autorität und Tonalität. Sie erscheinen in Borddurchsagen, Stationsmeldungen, Call-Center-Systemen, barrierefreien Informationsangeboten und in Momenten der Störungskommunikation.

Impulse sind kurze Signale, die bestätigen, warnen, auffordern oder Aufmerksamkeit lenken: bei Ticketvalidierungen, Türalarmen, Interface-Bestätigungen, Rolltreppenwarnungen und Systembenachrichtigungen.

Klangumgebungen prägen, wie ein Ort erlebt wird. Hall, Publikumsgeräusche, maschinelle Sounds, Stille, akustische Härte und das Verhältnis von Signal zu Umgebung beeinflussen, ob ein System ruhig, klar, belastend oder unübersichtlich wirkt.

| Fahrgäste hören keine Abteilungen. Sie hören ein System.

3. Wie Klang Wahrnehmung prägt

Wo öffentlicher Verkehr millionenfach gehört wird, prägt Klang auch millionenfach Wahrnehmung. Die hörbare Ebene beeinflusst vier strategische Größen: Vertrauen, Orientierung, Servicequalität und Wiedererkennung.

Vertrauen

Vertrauen entsteht nicht nur durch Versprechen. Es entsteht auch durch Signale, die **Kompetenz, Sorgfalt und Kontrolle** vermitteln.

Die Forschung bestätigt diesen Zusammenhang. Newman und Schwarz (2018) zeigten, dass derselbe gesprochene Inhalt als weniger glaubwürdig, weniger bedeutsam und weniger intelligent wahrgenommen wurde, sobald die Audioqualität sank. Anders gesagt: **Nicht die Worte änderten sich, sondern nur die Qualität des Klangs**, mit dem sie vermittelt wurden. Selbst dann blieb der Effekt bestehen, wenn die Befragten den Qualitätsunterschied nicht bewusst benennen konnten. Der zugrunde liegende Mechanismus ist die leichtere oder schwerere Verarbeitung von Information: Was schwerer zu verarbeiten ist, wirkt weniger überzeugend. Das prägt die Wahrnehmung des Inhalts und seines Absenders.

Auch in der Praxis ist dieser Effekt messbar. Nach der Neugestaltung der hörbaren Ebene im Wiener öffentlichen Verkehrsnetz verbesserte sich das klangbezogene Fahrgastfeedback um **13 Prozent**. Das Projekt umfasste Stimmencharakter, Sprache der Durchsagen, akustische Signale, Kohärenz sowie klare Entscheidungskriterien und Steuerungslogiken für **mehr als 5.000 Einzeldurchsagen**.

Eduard Winter, Wiener Linien: „Mit dieser Initiative haben wir weltweit neue innovative Maßstäbe gesetzt, den Wiener Linien eine eigene akustische Identität gegeben und die Lebensqualität der Wienerinnen und Wiener hörbar verbessert.“

Orientierung

Orientierung ist nicht nur eine Frage der technischen Hörbarkeit. Entscheidend ist, ob das akustische System Fahrgästen hilft zu verstehen, wo sie sind, was gerade geschieht und was als Nächstes zu tun ist.

Gerade für sehbeeinträchtigte Fahrgäste ist die hörbare Ebene keine Ergänzung, sondern **wesentliche Infrastruktur**. Fehlende oder zu leise Durchsagen zählen zu den zentralen Barrieren (PMC, 2024). Wo akustische Information fehlt oder nicht verständlich genug ist, sinken **Selbstständigkeit, Sicherheit und Bewegungsfreiheit**.

Servicequalität

Servicequalität wird nicht nur über Pünktlichkeit, Sauberkeit oder Infrastruktur erlebt. Sie zeigt sich auch im Charakter der Interaktion. Klang prägt diesen Charakter fortlaufend.

Ein systematischer Review aus dem Jahr 2025 bestätigt, dass stimmliche Merkmale wie Lautstärke, Sprechtempo und Tonhöhe die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz eines Sprechers zuverlässig beeinflussen. Wie eine Durchsage klingt, prägt daher mit, wie die Organisation dahinter wahrgenommen wird.

Wiedererkennung

Wiedererkennung im öffentlichen Verkehr sollte breiter verstanden werden als ein einzelnes akustisches Markenelement oder ein Kampagnensignal. Entscheidend ist, ob das System über Touchpoints hinweg einen akustischen Charakter erkennen lässt, der konsistent, kohärent und identifizierbar bleibt.

Wiedererkennung entsteht nicht durch ein einzelnes Element. Sie entsteht durch wiederholte Konsistenz.

Klang begleitet die Reise nicht nur. Er prägt, wie sie verstanden wird.

4. Wo das Erlebnis bricht

Wenn Klang Vertrauen, Orientierung, Servicequalität und Wiedererkennung prägt, schadet akustische Inkonsistenz nicht nur im Detail. Sie schwächt das Erlebnis genau dort, wo Menschen urteilen.

Im öffentlichen Verkehr entstehen diese Brüche selten durch ein einzelnes dramatisches Versagen. Sie entstehen durch **viele kleine Abweichungen**: eine Stimme, die nicht stimmig wirkt. Ein Warnton, der unnötig scharf schneidet. Ein Interface-Sound, der einer anderen Logik folgt als der Rest des Systems. Eine Störungsmeldung, die technisch korrekt, aber zeitlich ungünstig gesetzt ist.

Wenn Klang hörbar, aber nicht klar ist

Hörbarkeit allein ist nicht Klarheit. Eine Durchsage kann vernehmbar sein, ohne leicht verständlich zu sein. Ein Signal kann auffällig sein, ohne sinnvoll abgestimmt zu sein.

Wenn Touchpoints unterschiedlichen Logiken folgen

Stimmen können in Ton, Tempo und Autorität variieren. Signale können ohne erkennbare Hierarchie nebeneinander stehen. Das wirkt nicht immer sofort problematisch. Doch über Zeit entsteht ein Eindruck von **Stückwerk statt Abstimmung**.

Wenn niemand das Ganze verantwortet

In vielen Organisationen verantwortet **niemand die hörbare Ebene als System**. Einzelne Klänge werden betreut. Systeme werden betrieben. Lieferanten werden gesteuert. Doch **das Gesamterlebnis fällt zwischen Funktionen**.

Diese Lücke wird für Fahrgäste nicht als Governance-Problem hörbar, sondern als unklare, schlecht getimte oder akustisch unzureichende Kommunikation. Transport Focus (2021) zeigte, dass Fahrgäste Live-Durchsagen an Bord als problematischer wahrnahmen als automatisierte Durchsagen — unter anderem wegen schlechter Tonqualität und zu wenig Vorlauf, um aufmerksam zu werden.

Die meisten akustischen Probleme sind nicht zuerst Soundprobleme. Sie sind Systemprobleme, die im Klang hörbar werden.

Expertenperspektive: Erkennen, wo das hörbare Erlebnis bricht

Brüche im hörbaren Erlebnis lassen sich schwer erkennen, wenn einzelne Klänge isoliert betrachtet werden. Sichtbar — und hörbar — werden sie vor allem unter realen Bedingungen: auf vollen Bahnsteigen, unter Zeitdruck, während Störungen oder in Momenten, in denen Fahrgäste schnell verstehen und handeln müssen.

Dann zeigt sich, ob eine Durchsage über Umgebungsgeräusche hinweg verständlich bleibt, ob ein Türschließsignal richtig gesetzt ist oder ob ein Bestätigungston beim Ticketing Fahrgästen genug Sicherheit gibt, dass ihre Handlung erfolgreich war.

Explorative User-Experience-Forschung hilft Organisationen, diese Momente aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer zu untersuchen. Im öffentlichen Verkehr ist dafür besonders die kontextuelle Untersuchung wertvoll: eine Kombination aus Beobachtung vor Ort und Interviews mit Fahrgästen sowie Mitarbeitenden.

Beobachtung zeigt, wie Klänge in realen Umgebungen funktionieren: ob sie gehört, verstanden, vertraut, überhört oder zeitlich falsch eingeordnet werden.

Interviews ergänzen diese Perspektive. Sie machen sichtbar, wie Fahrgäste unterschiedliche Klänge interpretieren, wo Unsicherheit entsteht und welche hörbaren Hinweise Vertrauen stärken oder schwächen. Auch die Perspektive von Mitarbeitenden ist wertvoll, besonders von Menschen, die diese Klänge täglich hören und Fahrgastreaktionen im Betrieb beobachten.

Diese Forschung hilft Verkehrsorganisationen, nicht nur einzelne Klänge zu bewerten. Sie zeigt, wie das hörbare System funktioniert — und wo das Erlebnis bricht.

Auch in späteren Phasen des Gestaltungsprozesses ist UX-Forschung wichtig. Usability-Tests und kontrollierte Hörsessions können prüfen, ob neue Klänge hinsichtlich Klarheit, Timing, Bedeutung, Tonalität und funktionaler Passung tatsächlich leisten, was sie leisten sollen. So sinkt das Risiko, Klänge einzuführen, die isoliert gut wirken, im Betrieb aber nicht funktionieren.

Für den öffentlichen Verkehr ist das entscheidend, weil Klang nicht nur gestaltet wird. Er wird genutzt. Er muss unter Druck, in unterschiedlichen Kontexten und für sehr verschiedene Fahrgäste funktionieren.

Prüfen Sie nicht nur, wie Klänge klingen. Prüfen Sie, wie sie wirken.

Caitlyn Trevor ist preisgekrönte Forscherin und Musikerin mit über zehn Jahren Erfahrung in der Untersuchung, wie Menschen Klang wahrnehmen und darauf reagieren. Sie promovierte in Music Theory an der Ohio State University, veröffentlichte unter anderem in PNAS, JASA und Music Perception und ist professionell in User Research zertifiziert. Mit SonicUXR unterstützt sie Teams dabei, Sound durch evidenzbasierte User Research zu evaluieren und gezielter zu gestalten.

5. Warum das eine Führungsfrage ist

Die hörbare Ebene des öffentlichen Verkehrs prägt Ergebnisse, die für Führungskräfte unmittelbar relevant sind: Orientierung, Sicherheit, Vertrauen, Servicequalität und öffentliche Wahrnehmung. Sobald sie mitbestimmt, wie ein System verstanden wird, reicht technische Funktion allein nicht mehr aus. Dann wird **Klang zur Führungsaufgabe**.

Regulatorische Anforderungen erhöhen den Druck

Barrierefreie Information ist in der EU längst kein Randthema mehr. Die Barrierefreiheitsrichtlinie 2019/882 gilt seit dem 28. Juni 2025. Sie erfasst im Personenverkehr bestimmte digitale und informationsbezogene Elemente, darunter je nach Verkehrsart, insbesondere Websites, mobile Dienste, Echtzeit-Reiseinformationen und interaktive Selbstbedienungsterminals. Für den urbanen, suburbanen und regionalen Verkehr ist der Anwendungsbereich dabei enger gefasst.

Für den Schienenverkehr kommen weitere verbindliche Vorgaben hinzu. Die Fahrgastrechteverordnung 2021/782 gilt seit dem 7. Juni 2023 und verlangt zugängliche Informationen für Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität. Zudem müssen Notfall- und Informationssysteme in entsprechenden Planungen barrierefrei mitgedacht werden.

Ergänzend gilt im Bahnkontext die PRM-TSI. Sie erfasst ausdrücklich visuelle und akustische Fahrgastinformationssysteme in Stationen und im Rollmaterial und verlangt schriftliche Richtlinien, Verfahren und Schulung, um Zugänglichkeit im Betrieb sicherzustellen.

Die Konsequenz ist klar: **Die hörbare Ebene ist nicht mehr nur eine Frage von Geschmack oder Zusatzqualität**. Sie berührt **Zugänglichkeit, Informationspflichten, Betrieb und Reputation** zugleich.

Weil keine Funktion das allein lösen kann

Die hörbare Ebene verläuft **quer durch Betrieb, Barrierefreiheit, Sicherheit, digitale Systeme, Beschaffung, Kommunikation und Marke**. Genau deshalb braucht sie Führung. Die eigentliche Frage lautet nicht, wer einen einzelnen Klang verantwortet. Sie lautet, wer sicherstellt, dass das, was Fahrgäste hören, zusammen einen klaren, zugänglichen und vertrauenswürdigen öffentlichen Dienst ergibt.

Was Fahrgäste hören, ist nicht nur ein Output des Systems. Es ist Teil davon, wie das System Vertrauen verdient.

6. Wie es besser klingen kann

Ein stärkeres akustisches System im öffentlichen Verkehr beginnt nicht mit mehr Klang. Es beginnt mit klareren Kriterien für den Klang, der bereits da ist.

Kohärent statt fragmentiert

Ein stärkeres akustisches System folgt über Touchpoints hinweg einer erkennbaren Logik. Stimmen sollten nicht klingen, als gehörten sie zu verschiedenen Organisationen. Signale sollten einer verständlichen Hierarchie folgen. Was zusammen erlebt wird, sollte auch zusammen gedacht sein.

Klar statt nur hörbar

Klarheit bedeutet mehr als akustische Präsenz. Sie verlangt Verständlichkeit, zeitliche Abstimmung, Rhythmus, Hierarchie und Zurückhaltung. Gerade in belebten Umgebungen zählt nicht nur, ob etwas hörbar ist, sondern wie leicht es verarbeitet werden kann.

Besser heißt hier oft: einfacher.

Gezielt statt belastend

Klänge, die zu scharf, zu häufig, zeitlich ungünstig gesetzt oder schlecht priorisiert sind, machen ein System anstrengender, auch wenn es funktional arbeitet. Ein gutes akustisches System lenkt Aufmerksamkeit dort, wo sie gebraucht wird, und nimmt sich zurück, wo sie nicht gebraucht wird.

Kontextsensitiv statt generisch

Ein stärkeres akustisches System behandelt Dringlichkeit, Beruhigung, Bestätigung und Anweisung nicht als austauschbare Modi. Es unterscheidet zwischen Situationen. Was im Notfall funktioniert, ist nicht automatisch richtig für eine Bestätigung. Was beruhigen soll, darf nicht wie ein Alarm klingen.

Barrierefrei statt ausschließend

Ein stärkeres akustisches System integriert Inklusion nicht nachträglich, sondern in seine Gestaltungslogik. Verständlichkeit, Kontrast, Sequenzierung, Umgebungsgeräusche und die Abstimmung mit anderen Hinweisen sind keine Extras. Sie sind Teil eines zugänglichen öffentlichen Dienstes.

Gesteuert statt improvisiert

Ohne Prinzipien, klare Zuständigkeiten und bereichsübergreifende Koordination driftet selbst gut gestalteter Klang über Zeit. Ein stärkeres System entsteht dort, wo Entscheidungen nicht isoliert getroffen, sondern geführt werden.

Besserer Klang ist nicht mehr Klang. Es ist Klang mit klarerem Zweck, besserer Passung und stärkerer Steuerung.

7. Wo Führung beginnen kann

Beginnen Sie damit, die hörbare Ebene der Reise **sichtbar zu machen**. Bevor Klang verbessert werden kann, muss er als System erfasst werden. Identifizieren Sie, wo Fahrgäste ihr bereits begegnen: in Apps, im Ticketing, auf Bahnsteigen, in Fahrzeugen, bei Alarmen, Durchsagen, Hilfesystemen und in der akustischen Umgebung.

Priorisieren Sie die entscheidenden Momente. Nicht jeder akustische Touchpoint hat dieselbe Bedeutung. Relevant sind vor allem die Momente, in denen Klang Vertrauen, Orientierung, Nutzbarkeit und wahrgenommene Servicequalität besonders stark beeinflusst.

Suchen Sie nach Brüchen, nicht nur nach einzelnen Elementen. Die hilfreichere Frage lautet nicht: „Welche Klänge haben wir?“ Sondern: „**Wo bricht das Erlebnis?**“ Wo erzeugt Klang Unsicherheit? Wo wirkt er fragmentiert? Wo fehlt eine erkennbare Logik?

Klären Sie Verantwortung über Funktionen hinweg. Ein stärkeres akustisches System verlangt nicht, dass eine einzige Abteilung jeden Klang kontrolliert. Es verlangt **gemeinsame Entscheidungslogik, klare Zuständigkeiten und genug Abstimmung**, damit getrennte Beiträge zusammen als kohärenter öffentlicher Dienst wirken.

Definieren Sie ein kleines Set von Prinzipien. Wenige, klare Leitlinien schaffen einen gemeinsamen Standard für Entscheidungen über Teams, Lieferanten und Touchpoints hinweg.

Wählen Sie einen sinnvollen Pilotbereich. Der beste Einstieg ist selten der am leichtesten zu gestaltende. Er liegt dort, wo Fahrgastnutzen, Sichtbarkeit und organisationales Lernen zusammenkommen.

Bauen Sie Steuerung auf, nicht nur Ergebnisse. Das langfristige Ziel ist **kein einmaliges Sound-Projekt**. Es ist eine **verlässlichere Art, akustische Entscheidungen zu treffen**.

Der erste Schritt ist nicht, mehr Klang hinzuzufügen. Er beginnt damit, zu steuern, was bereits gehört wird.

Fazit: Wie das System klingt, zählt

Öffentlicher Verkehr wird häufig über sichtbare Leistungen und messbare Kennzahlen beurteilt: Verlässlichkeit, Netzabdeckung, Pünktlichkeit, Sauberkeit, Barrierefreiheit, Sicherheit, Infrastruktur und digitale Angebote. All das ist wesentlich. Doch es erklärt nicht vollständig, wie ein öffentlicher Dienst erlebt wird.

Öffentlicher Verkehr wird auch gehört. Und was Fahrgäste hören, prägt fortlaufend, wie sie das System verstehen: in Durchsagen, Warnungen, Bestätigungen, Stimmen und der hörbaren Qualität von Fahrzeugen, Stationen und Übergängen — in ruhigen Situationen ebenso wie in Momenten, in denen Klarheit besonders zählt.

Die hörbare Ebene verdient deshalb die strategische Aufmerksamkeit, die ihr zukommt: **nicht als Dekoration, nicht als Nachgedanke und nicht als Nebenthema**, sondern als **Teil des Dienstes selbst**. Als Teil von Orientierung, Sicherheit, Vertrauen und Servicequalität.

Denn am Ende beurteilen Fahrgäste nicht nur, ob ein System funktioniert. Sie beurteilen auch, **ob es wie eines klingt, dem sie vertrauen können**.

Öffentlicher Verkehr wird nicht nur daran gemessen, wie er läuft, sondern auch daran, wie klar, verlässlich und vertrauenswürdig er klingt.

Kerndaten und Befunde

Bereich	Kennzahl / Aussage	Wert / Befund	Quelle	Zeitbezug
Nutzung	Deutschland: Fahrten im ÖPNV pro Jahr	9,84 Milliarden	VDV	2024
Nutzung	Deutschland: Fahrten pro Tag	ca. 27,0 Millionen	VDV	2024
Praxis	Wiener Linien: Verbesserung des klangbezogenen Fahrgastfeedback	+13 %	Sound Strategy x Wiener Linien	nach Implementierung
Praxis	Wiener Linien: Durchsagen unter Governance	5.000+	Sound Strategy x Wiener Linien	Projektumfang
Praxis	Wiener Linien: Projektdauer	12 Jahre	Sound Strategy x Wiener Linien	2011–2022
Forschung	Niedrigere Audioqualität senkt wahrgenommene Glaubwürdigkeit, Bedeutsamkeit und Intelligenz identischer Inhalte	signifikanter negativer Effekt	Newman & Schwarz, Science Communication	2018
Forschung	Stimmakustik beeinflusst die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit von Sprecherinnen und Sprechern	systematischer Review bestätigt den Zusammenhang	Frontiers in Psychology	2025
Regulierung	EU-Richtlinie 2019/882	anwendbar ab 28.06.2025	Europäische Union	seit 2025
Regulierung	EU-Fahrgastrechteverordnung 2021/782	gilt seit 07.06.2023	Europäische Union	seit 2023

Über den Autor

Herwig Kusatz ist **Sonic Governance Advisor** mit Sitz in Wien. Er **entwickelt und sichert akustische Systeme**, die Organisationen über Touchpoints hinweg vertrauenswürdig, wiedererkennbar und handlungsfähig machen.

Seine Arbeit beginnt nicht bei isolierter Sound-Kreation, sondern bei der Frage, **wie eine Organisation gehört wird**: in Durchsagen, digitalen Interfaces, Kampagnen, Räumen, Service-Momenten und alltäglichen Kontaktpunkten. Dafür verbindet er **strategische Logik, klare Leitlinien, Sonic DNA, Anwendungssysteme und laufende Überprüfung**.

Das Ergebnis ist **Sound, der nicht nur gut klingt, sondern hält**: als verlässliches System für Orientierung, Qualität, Wiedererkennung und Vertrauen im Alltag.

Seine Arbeit wird täglich von **mehr als 4 Millionen Menschen** gehört und wurde unter anderem mit dem **German Design Award**, Gold bei den **Transform Awards Europe**, den **Audio Branding Awards** und dem **Red Dot Design Award** ausgezeichnet.

Nächster Schritt: Sonic Governance Briefing

Wenn Sie prüfen möchten, wie Ihre Organisation hörbar **Orientierung, Vertrauen und Servicequalität** stärkt, ist der nächste sinnvolle Schritt ein **Sonic Governance Briefing**.

In **30 Minuten** klären wir, welche hörbaren Touchpoints relevant sind, wo Reibung, fehlende Wiedererkennung oder Kohärenzverlust entstehen und ob ein gezieltes **Audit**, ein **Pilotbereich** oder eine **Governance-Struktur** sinnvoll wäre.

Es geht nicht darum, mehr Klang hinzuzufügen.

Es geht darum, besser zu steuern, was bereits gehört wird.

Herwig Kusatz

Sonic Governance Advisor

Sound Strategy))) Trust You Can Hear

herwig.kusatz@sound-strategy.com

sound-strategy.com

Wien, Österreich



| Was Fahrgäste hören, ist Teil dessen, worauf sie vertrauen.

**Die hörbare Ebene ist kein Detail.
Sie ist Teil davon, wie Vertrauen beurteilt wird.**

sound-strategy.com