

WISSENSCHAFTLICHE BEGLEITUNG

EVALUATIONSDESIGN (1/2)

Zeitraum

- Evaluation während der dreijährigen Pilotlaufzeit
- Durchführung Wuppertal Institut

Evaluationsthemen

- Nutzungsverhalten
- App-Performance und Usability
- Betriebswirtschaftliche Analyse
- Auslastungs- und Kapazitätsanalyse
- Verlagerungseffekte und Klimawirkung
- Verkehrsplanerische Aspekte

Evaluationsgrundlage

- Systemdatenauswertung
- Begleitende Marktforschung

Gender-Hinweis: Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Rahmen dieses Berichtes das generische Maskulinum verwendet. Im Sinne der Gleichberechtigung gelten Personenbezeichnungen sowie personenbezogene Hauptwörter – sofern nicht anders kenntlich gemacht – grundsätzlich für alle Geschlechter.

WISSENSCHAFTLICHE BEGLEITUNG

EVALUATIONSDESIGN (1/2)

Methodik

- Systemdatenauswertung:
 - Datenbasis: Via Systemdaten & betriebswirtschaftliche Daten Rheinbahn
 - Evaluation anhand 51 ausgewählter KPI
- Begleitende Marktforschung
- Erkenntnisgewinn zu Bekanntheit, Nutzung, Wahrnehmung, Bewertung und Wirkung von flexy
 - Nutzer*innen-Befragung:
 - Akquise über Push-Benachrichtigungen in der App und Hinweise in den Fahrzeugen.
 - Laufzeit: 21.02.2024 bis 18.04.2024
 - Repräsentative Bevölkerungsbefragung der im flexy Bedienungsgebiet lebenden Personen ab 14 Jahren:
 - Postalische Ansprach von 10.000 zufällig ausgewählten Personen (Stichprobenziehung Einwohnermeldeamt LHD)
 - Laufzeit: 30.01.2024 bis 19.03.2024

Stichprobe

- Nutzer*innen n=69: 37 über Nutzer*innen-Befragung + 32 über Bevölkerungsbefragung
- Nicht-Nutzer*innen n=1.777 über Bevölkerungsbefragung

Ergebnisstand

- Ergebnisse der Systemdatenauswertung der ersten neun Betriebsmonate (29.03.2023 bis 31.12.2023)
- Ergebnisse der ersten Umfragewelle unter Nutzer*innen und Nicht-Nutzer*innen (Q1 2024)

KEY LEARNINGS

Hohe Bekanntheit:

- Vielfältige Marketinginstrumente haben flexy in der Bevölkerung bekannt gemacht.

Hohe Erschließungsqualität:

- flexy ist ein qualitativ hochwertiges Angebot, das den ÖPNV gut ergänzt. Im Bediengebiet werden alle Siedlungsbereiche, ÖPNV-Haltepunkte und Freizeitangebote gut erschlossen.

Boost für ÖPNV und Intermodalität:

- flexy macht den ÖPNV insgesamt aus Sicht der flexy-Nutzer*innen attraktiver und fördert intermodale Wegeketten.

Hohe Gesamtzufriedenheit, Wunsch nach mehr:

- Insgesamt ist die Zufriedenheit sehr hoch. Um flexy (mehr) zu nutzen, besteht der Wunsch nach einer Erweiterung von Bedienzeiten und -gebiet.

Wachstumsbedarf bei begrenztem Restpotenzial in D-Ost:

- Die hohe Anzahl an Leerkilometern muss durch steigende Fahrgastzahlen gesenkt werden. Hinderungsgründe für die (weitere) Nutzung lassen vermuten, dass das restliche Potenzial in dem aktuellen Gebiet und zu den aktuellen Zeiten begrenzt ist.

➤ **flexy als Teil des ÖPNV ist Chance für Verkehrswende**

➤ **Zeitliche und räumliche Erweiterung erforderlich, um Herausforderungen zu begegnen**

MANAGEMENT SUMMARY (1/3)

HOHER BEKANNTHEITSGRAD, AUSBAUFÄHIGE NUTZERZAHLEN

Bekanntheit

Nutzer und Buchungen

Nutzungsverhalten

- 38 % der im Bediengebiet lebenden Menschen kennen flexy. Für eine Großstadt ist dies ein vergleichsweise hoher Bekanntheitsgrad. Wobei nur jeder fünfte Befragte (meist Nicht-Nutzer) angibt, die Funktionsweise von flexy vollständig verstanden zu haben.
- Insgesamt wurde die flexy-App 3.178 mal installiert. 90 % haben sich im Anschluss auch registriert.
- Von den registrierten Personen haben 50 % auch eine Buchungsanfrage gestellt und 9 % flexy tatsächlich genutzt.
- 37 % aller Fahrtanfragen wurden vom System abgelehnt; Grund dafür war fast ausschließlich, dass Start- und/oder Ziel außerhalb des Bediengebietes lagen, in einzelnen Fällen auch, dass die Fahrt außerhalb der Bedienzeit hätte erfolgen sollen.
- Seit Betriebsstart wurden 931 Buchungen (22 % aller Anfragen) realisiert und 1.375 Fahrgäste befördert.
- 76 % aller flexy-Nutzer haben bisher nur bis zu 2 mal genutzt.
- Ca. 75 % aller Fahrten erfolgten freitags, samstags, sonntags oder an Feiertagen.
- Werktags liegt die Hauptnutzungszeit zwischen 20 und 1 Uhr, am Wochenende zwischen 22 und 2 Uhr.
- flexy wird in erster Linie für Freizeit Zwecke genutzt (vermutlich stark durch Bedienzeiten bedingt).
- flexy-Nutzer nutzen häufiger öffentliche Verkehrsmittel als flexy-Nicht-Nutzer.

MANAGEMENT SUMMARY (2/3)

FLEXY ALS TEIL DES ÖPNV IST CHANCE FÜR VERKEHRSWENDE

Auslastung

- Die Auslastung von flexy steigt mit der Zeit ist, aber mit 3,3 % in Q4 2024 noch sehr gering.
- Auch die Anzahl an Leerkilometern ist hoch: Die flexy-Flotte legt im durchschnitt 80 Kilometer pro Tag ohne Fahrgast zurück.
- 4% aller Fahrten im Jahr 2023 wurden gepoolt.
- Im Durchschnitt wurde ein Besetzungsgrad von 1,48 Personen erreicht. Das entspricht einer Kapazitätsauslastung von 25 %.

Verkehrsplanerische Aspekte

- flexy bietet eine hohe Erschließungsqualität. Im Bediengebiet werden alle Siedlungsbereiche, ÖPNV-Haltepunkte und Freizeitangebote gut erschlossen.
- Fast 2/3 aller flexy-Nutzer sind der Meinung, dass flexy die Attraktivität des ÖPNV steigert.
- flexy fördert intermodale Wegekette: 60 % aller flexy-Nutzer geben an, ihre Fahrt mit dem ÖPNV kombiniert zu haben. Gemäß Systemdaten dient flexy in erster Linie als ÖPNV-Abbringer.
- flexy ist auch für Autofahrer ein attraktives Mobilitätsangebot. 71 % der Nutzer steht jederzeit ein Auto zur Verfügung.
- Jeder siebte im Bediengebiet Lebende gibt an, dass mit flexy einen Beitrag zu einem Alltag ohne Auto leisten kann.
- 33 % der flexy-Nutzer geben an, dass sie durch die Nutzung von flexy weniger Auto fahren.

MANAGEMENT SUMMARY (3/3)

HOHE ZUFRIEDENHEIT, BEGRENZTES RESTPOTENZIAL IN D-OST

Zufriedenheit

Gründe für und gegen (mehr) Nutzung

- Die insgesamt Zufriedenheit der flexy-Nutzer*innen mit dem System ist sehr hoch. Fast alle befragten Nutzer*innen sind zufrieden oder sehr zufrieden (96 %)
- Über 90 % würden flexy (eher) weiternutzen und (eher) weiterempfehlen.
- Dennoch gibt es Aspekte, die aus Sicht der Nutzer*innen und Nicht-Nutzer*innen verbessert werden sollten:
 - Bedienzeitraum (insbesondere Nutzer*innen)
 - Bediengebiet (Nutzer*innen und Nicht-Nutzer*innen)
- Top Nutzungsgründe:
 1. Geringe Kosten (55 %)
 2. Flexibilität (54 %)
 3. Schnelle Verbindungen (40 %)
- Top Gründe gegen (intensivere) Nutzung:
 1. Ich fahre nicht häufiger Wege, auf denen flexy nutzbar ist (52 %)
 2. Die Zeiten passen nicht zu Bedürfnissen (40 % Nutzer vs. 11 % Nicht-Nutzer)
 3. Ich kann mit flexy nicht dahin fahren, wo ich hinmöchte (39 % Nutzer vs. 12 % Nicht-Nutzer)