On-Demand-Verkehre aus Kundensicht: 360°-Evaluation der zehn Angebote in Frankfurt/Rhein-Main

M. Eng. Günter Bertolini; Dipl.-Soz. Susanne Gilsdorf; Sina Weber, M.A.

Abb. 1: Nach Ende des Förderzeitraums konnten 2025 alle zehn On-Demand-Verkehre im RMV-Gebiet in den Regelbetrieb der Kommunen überführt werden. Foto: RMV/Jana Kay

Die Anforderungen an Mobilität verändern sich – auch ermöglicht durch digitale Innovationen. On-Demand-Verkehre bieten eine flexible Ergänzung zum klassischen, fahrplanbasierten ÖPNV und erschließen neue Möglichkeiten für eine bedarfsgerechte, nutzerzentrierte Mobilität.

Der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) hat mit dem Projekt „On-Demand-Mobilität für die Region Frankfurt/RheinMain" (OnDeMo-FRM) einen richtungsweisenden Schritt hin zu einer flexibleren, nachhaltigeren und multimodal integrierten Mobilitätslösung unternommen, die die Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt stellt. Gemeinsam mit der rms GmbH (Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft) und zehn kommunalen Partnern wurde ein digital gestütztes On-Demand-System etabliert, das klassische ÖPNV-Strukturen sinnvoll ergänzt (Abb. 2).

Eine Besonderheit von On-Demand im RMV ist der Aufbau einer einheitlichen IT-Plattform, die Auskunft, Buchung und Bezahlung zentralisiert und vereinheitlicht. Dies ermöglicht eine konsistente Nutzererfahrung über alle Bediengebiete hinweg. Das On-Demand-Angebot ist in den RMV-Tarif integriert; Fahrgäste mit RMV-Fahrschein zahlen für ihre Fahrt lediglich einen geringen Komfortzuschlag.

Zwischen August 2019 und September 2024 nutzten über 2,4 Millionen Menschen die On-Demand-Services im RMV-Gebiet, was die hohe Akzeptanz und den Bedarf an flexibler Mobilität unterstreicht. 2025 wurde ein weiterer Erfolg verbucht: Nach Ende des Förderzeitraums konnten alle zehn On-Demand-Verkehre im RMV-Gebiet in den Regelbetrieb der Kommunen überführt werden. Zudem sind die Angebote im Rahmen der neuen Softwareausschreibung in der verbundweiten Buchungs-App „OnDemand@RMV" zentral gebündelt worden.

On-Demand im RMV zeigt, wie durch innovative Ansätze und enge Zusammenarbeit zwischen Verkehrsverbund, Kommunen und Technologiepartnern eine zukunftsfähige, flexible und umweltfreundliche Mobilität im ÖPNV realisiert werden kann. Dabei müssen der Fahrgast und seine Bedürfnisse im Mittelpunkt der Entwicklung stehen.

Ein wichtiges Element des Angebots ist daher die begleitende Evaluation, die darauf abzielt, Wirkung, Akzeptanz und Optimierungspotenziale der On-Demand-Verkehre aufzuzeigen. Neben der Analyse

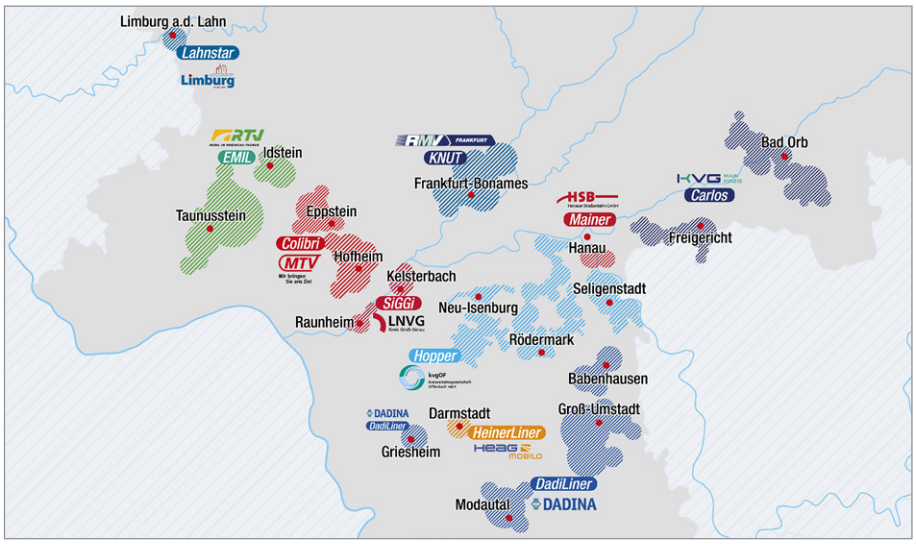

Abb. 2: On-Demand-Verkehre im RMV. Grafik: RMV

Lizenz PDF zur Einbindung auf der Website www.rms-consult.de und LinkedIn. Kontakt & Rechte: archiv@dvvmedia.com DVV Media 2025

vorhandener Systemdaten wird eine umfangreiche Marktforschung durchgeführt.

Zielsetzung und Methodik der Evaluation

Zwischen 2022 und 2024 wurden insgesamt zehn On-Demand-Verkehre im Raum Frankfurt/Rhein-Main evaluiert mit dem Ziel, Nutzung und Wirkung der Angebote aus unterschiedlichen Perspektiven zu analysieren. Die Marktforschung kombiniert verschiedene Methoden so, dass ein ganzheitlicher 360°-Blick auf das Angebot entsteht (Abb. 3). Durch die Standardisierung der Erhebungsinstrumente lassen sich zudem sowohl zeitliche Entwicklungen aufzeigen als auch verkehrsübergreifende Vergleiche vornehmen.

Eine zentrale Perspektive ist die der Fahrgäste: Nur wenn das Produkt deren Bedürfnisse erfüllt, kann es erfolgreich betrieben werden. Um direktes Feedback zu erhalten, werden in der On-Demand-App Befragungslinks ausgespielt. Insgesamt liegen 25 Befragungen zu neun Verkehren in bis zu vier Wellen vor [1]. Hauptthemen sind Verkehrsmittelnutzung, Nutzerbewertungen und Weiterempfehlungsbereitschaft.

On-Demand: Mehr Flexibilität, Komfort und Effizienz

In der Theorie bieten On-Demand-Verkehre einen hohen Mehrwert im Vergleich zum klassischen ÖPNV. Zentral ist die höhere Flexibilität: Das Angebot orientiert sich nicht an festen Fahrplänen oder Haltestellen, sondern am tatsächlichen Mobilitätsbedarf. Nutzer buchen ihre Fahrt per App – zur gewünschten Zeit und vom gewünschten Standort aus. In Randzeiten oder weniger dicht besiedelten Gebieten schließt On-Demand die Angebotslücken des klassischen ÖPNV.

Zudem profitieren Fahrgäste von höherem Komfort und besserer Planbarkeit. Individuelle Fahrtzeiten, kürzere Wege und Verfügbarkeit bei Bedarf verbessern deutlich die Nutzererfahrung im Vergleich zu Bus und Bahn. Die digitale Integration von Buchung, Bezahlung und Routeninformation in einer Plattform vereinfacht die Nutzung erheblich. Für eine barrierefreie Bestellung gibt es zusätzlich die Möglichkeit, telefonisch zu buchen.

Nicht zuletzt ist On-Demand-Mobilität eine nachhaltige Ergänzung zum Linienverkehr: Durch intelligente Fahrtenbündelung und bedarfsorientierte Steuerung lassen sich Leerfahrten vermeiden und Ressourcen effizient einsetzen. Die Shuttles sind 100 Prozent elektrisch betrieben und bieten so eine umweltfreundliche Mobilität.

Zufriedenheit messbar machen

Diesen in der Theorie beschriebenen Mehrwert will die Evaluation überprüfen. Systemdaten und KPIs liefern objektive Kennzahlen zu Effizienz und Wirtschaftlichkeit. Die Fahrgastentwicklung gibt Hinweise auf die Akzeptanz des Produktes. Subjektive Erwartungen und Erfahrungen der Fahrgäste lassen sich jedoch nur durch direktes Feedback erfassen.

Ergebnisse der Kundenbefragung

Im Folgenden werden Teile der Ergebnisse der letzten Erhebungswelle aus dem Herbst 2024 in kumulierter Form dargestellt. Insgesamt liegen über alle neun erhobenen Verkehre Bewertungen von N=2022 Fahrgästen vor. Die Erhebung zur Gesamtzufriedenheit und zu zentralen Qualitäts-

Zum Autor

M. Eng. Günter Bertolini (41) ist studierter Maschinenbau-Ingenieur und seit 2022 Gesamtprojektleiter für On-Demand-Mobilität beim Rhein-Main-Verkehrsverbund. Nach langjähriger Arbeit an Innovationsthemen in der zivilen Luftfahrt wechselte er in den ÖPNV zum Rhein-Main-Verkehrsverbund und treibt seitdem die Gestaltung neuer Mobilitätsangebote voran.

Zur Autorin

Dipl.-Soz. Susanne Gilsdorf (46) ist seit 2009 als Senior Consultant bei der rms GmbH im Bereich Qualitätsmanagement und Mobilitätsforschung tätig. Sie führt für Unternehmen des Verkehrssektors quantitative und qualitative Studien durch und berät bei der Umsetzung der Ergebnisse. Seit 2021 leitet sie die umfassende Evaluation von On-Demand-Verkehren in der Region Frankfurt/Rhein-Main.

Zur Autorin

Sina Weber, M.A. (35) ist Kommunikationswissenschaftlerin und seit 2023 Senior Consultant für Marktforschung bei der rms GmbH. Im Rahmen des Projekts OnDeMo-FRM ist sie an der umfassenden Evaluation von On-Demand-Verkehren in der Region Frankfurt/Rhein-Main beteiligt. Ihre Schwerpunkte liegen auf der Analyse quantitativer Daten zur nutzerorientierten Weiterentwicklung neuer Mobilitätsangebote.

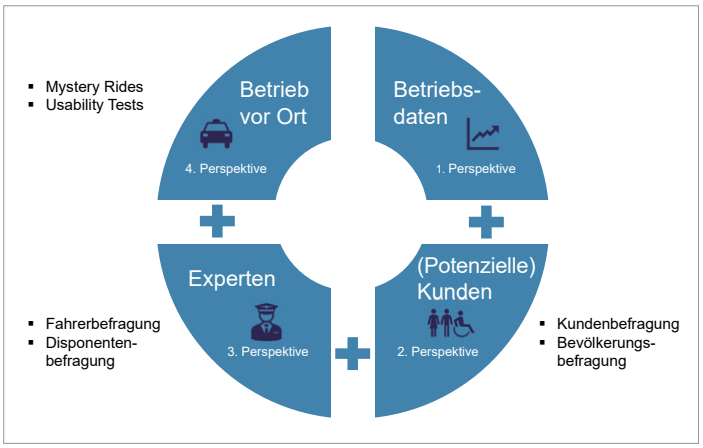

Abb. 3: 360°-Evaluation.
Grafik: rms

Lizenz PDF zur Einbindung auf der Website www.rms-consult.de und LinkedIn. Kontakt & Rechte: archiv@dvvmedia.com DVV Media 2025

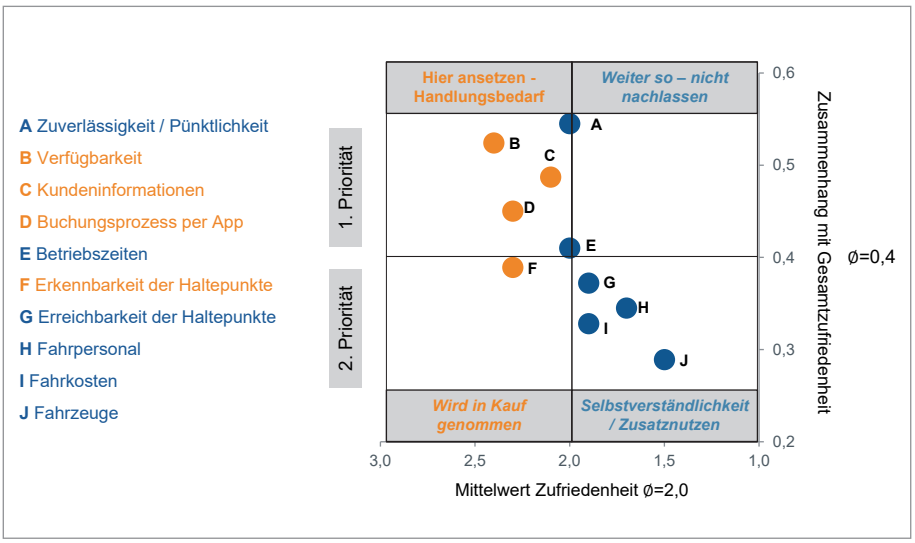

Abb. 4: Stärken-Schwächen-Portfolio.

Grafik: rms

merkmalen zeigt: Die Kunden nehmen die On-Demand-Verkehre sehr positiv wahr, 73 Prozent sind (sehr) zufrieden. Im Durchschnitt vergeben die Nutzer die Schulnote 2,0 (1 = sehr zufrieden bis 6 = sehr unzufrieden). Besonders gut schneiden die Fahrzeuge (M = 1,48), das Fahrpersonal (M = 1,80) und die Fahrtkosten (M = 1,70) ab. Die schwächste Bewertung erhält die Verfügbarkeit, die jedoch mit einem Mittelwert von 2,4 weiterhin im oberen Skalenbereich liegt. Die Ergebnisse zeigen: Aus Kundensicht funktioniert das System. Doch es gilt, nicht stehen zu bleiben, Schwächen zu identifizieren und Handlungsprioritäten aus Sicht der Fahrgäste abzuleiten.

Stärken-Schwächen-Portfolio

Um die Bedeutung einzelner Merkmale zu verdeutlichen, wurde ein Stärken-Schwächen-Portfolio entwickelt (Abb. 4). Es zeigt auf, bei welchen Aspekten besonderer Verbesserungsbedarf besteht und welche gut funktionieren. Ein Stärken-Schwächen-Portfolio ist eine zweidimensionale Matrix, die die Bedeutung eines Merkmals (zum Beispiel Buchungsprozess, Zuverlässigkeit) mit der Bewertung dieses Merkmals verknüpft. Die Bedeutung wird über die Korrelation zur Gesamtzufriedenheit berechnet, wobei analysiert wird, in welchem Maß ein einzelnes Qualitätsmerkmal mit der Gesamtbewertung des Angebots statistisch zusammenhängt. Diese Methode entspricht der gängigen Vorgehensweise in der Importance-Performance-Analyse [3, 4].

Die Zuverlässigkeit hat wie im klassischen ÖPNV auch bei On-Demand-Verkehren große Relevanz. Auch Verfügbarkeit, Kundeninformation und Buchungsprozess zeigen hohe Zusammenhänge mit der Gesamtbewertung. Eine Verschlechterung dieser Merkmale zieht eine schlechtere Gesamtbewertung nach sich. Besonders die Verfügbarkeit ist ein kritischer Faktor: Sie hat die niedrigste Bewertung, aber sehr hohe Bedeutung. On-Demand muss hier seine Versprechen halten: Nur wenn die Buchung tatsächlich flexibel und einfach ist, kann eine stabile Nutzerzufriedenheit erreicht werden. Daher ist es wichtig, diese Bewertungen der Kunden regelmäßig zu kontrollieren, um kurzfristig reagieren zu können.

App-Bewertung

Ein zentraler Bewertungsaspekt betrifft die Benutzerfreundlichkeit der On-Demand-App. Die Einschätzung erfolgte anhand des international etablierten UMUX-Score (Usability Metric for User Experience, Abb. 5). Auf einer Likert Skala von 1 – 7 wurde die Einschätzung der App anhand folgender Items abgefragt [5]:

- Diese App ist einfach zu benutzen.
- Es ist ein frustrierendes Erlebnis, diese App zu benutzen.
- Die Fähigkeiten dieser App entsprechen meinen Anforderungen.
- Ich verliere zu viel Zeit, um Dinge mit dieser App zu korrigieren.

Aus den Bewertungen der vier Items wird ein Mittelwert berechnet, der anschließend skaliert und normiert wird, sodass ein UMUX-Score auf einer Skala von 0 bis 100 entsteht.

Die On-Demand-App des RMV erreicht dabei durchschnittlich 66 Punkte [2]. Dieser Wert entspricht exakt dem international beobachteten Durchschnitt über alle geprüften Systeme [7] und weist auf eine solide, aber ausbaufähige Usability hin.

In digitalen Mobilitätsangeboten wie On-Demand-Systemen ist die App nicht nur ein technisches Tool, sondern der zentrale Zugangspunkt zum gesamten Serviceerlebnis. Ihre Benutzerfreundlichkeit (Usability) wirkt sich unmittelbar auf die Wahrnehmung des Angebots aus und bestimmt maßgeblich mit, ob ein System als zuverlässig, einfach und empfehlenswert wahrgenommen wird. Die verbundweite Buchungs-App "OnDemand@RMV", die im Januar 2025 eingeführt wurde, bündelt alle Angebote zentral. Hier soll auch weiterhin die Usability erfasst und das Kundenerlebnis verbessert werden.

On-Demand hat viele überzeugte Nutzer

Eine weitere Kennzahl zur Messung der Kundenloyalität ist der Net Promoter Score (NPS, Abb. 6). Er basiert auf der Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Produkt einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden?"

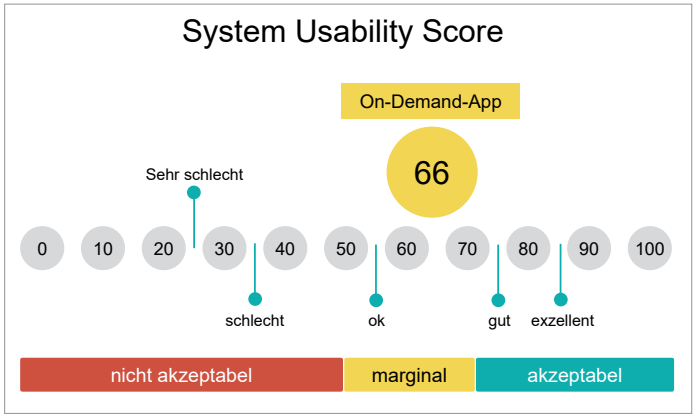

Abb. 5: UMUX-Score (Usability Metric for User Experience).

Grafik: rms

Lizenz PDF zur Einbindung auf der Website www.rms-consult.de und LinkedIn. Kontakt & Rechte: archiv@dvvmedia.com DVV Media 2025

Diese Frage wurde angepasst: „Würden Sie das On-Demand-Angebot Freunden und Bekannten weiterempfehlen?“ Die Bewertungsskala reicht von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich).

- Promotoren (9–10): sehr zufriedene, aktive Empfehler,
- Passive (7–8): zufriedene, aber neutrale Kunden,
- Kritiker (0–6): eher unzufriedene Kunden.

Der NPS ergibt sich aus: Prozent Promotoren minus Prozent Kritiker. Die Werteskala liegt zwischen –100 und +100. Ein positiver NPS zeigt eine hohe Loyalität [6].

Der durchschnittliche NPS-Wert von 62 belegt die hohe Akzeptanz. Sechs von neun untersuchten Verkehren liegen im guten, zwei sogar im exzellenten Bereich. Insgesamt sind 78,5 Prozent der On-Demand-Kunden Promotoren und damit überzeugte Nutzer.

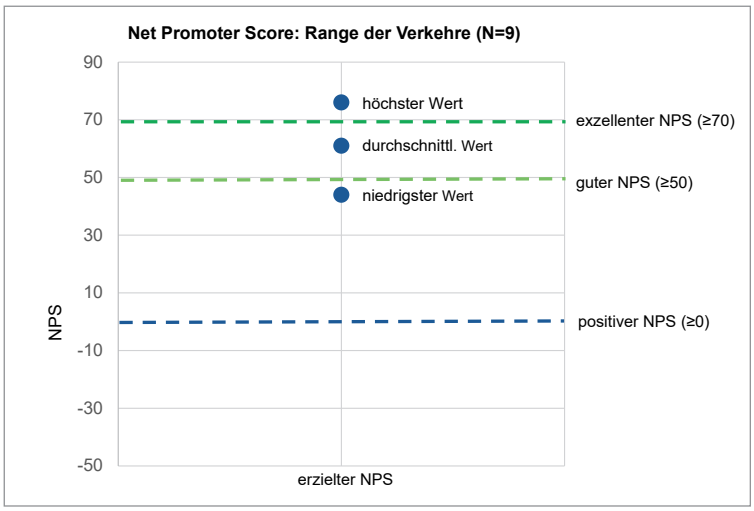

Abb. 6: Net-Promoter-Score: Range der Verkehre.
Grafik: rms

Optimierungspotenziale und Handlungsempfehlungen

Die Befragung der On-Demand-Kunden hat verschiedene Schwächen und Verbesserungspotenziale aufgedeckt, die für die Weiterentwicklung der Verkehre von Bedeutung sind:

- *Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit:* Ein zentrales Thema für die Fahrgastzufriedenheit ist die Verfügbarkeit der Fahrzeuge. Hier muss ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der wirtschaftlichen Tragfähigkeit der Angebote und den Erwartungen der Nutzer gefunden werden. Auch die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit spielen eine entscheidende Rolle für die Gesamtbewertung der On-Demand-Verkehre.
- *Usability:* Der Buchungsprozess über die App wurde im Vergleich zu anderen Faktoren etwas schwächer bewertet. Die Auswertung zur Usability zeigt eine durchschnittliche Benutzerfreundlichkeit der On-Demand-App. Mit der Neueinführung von „OnDemand@RMV“ soll hier weiter optimiert werden.
- Neben den hier dargestellten Ergebnissen wurden ***spezifische Empfehlungen für die einzelnen Partner*** formuliert. Die Verkehre unterscheiden sich stark in Bezug auf Bediengebiet, Bedienzeiten und die Anzahl der Fahrzeuge und sind daher im Detail individuell zu betrachten. Neben den hier dargestellten allgemeingültigen Ergebnissen werden die Qualitätsmerkmale für jeden Verkehr analysiert.

Fazit und Ausblick

On-Demand im RMV zeigt exemplarisch, wie moderne, digital gestützte Mobilitätsangebote erfolgreich in bestehende ÖPNV-Strukturen integriert werden können. Die Evaluation belegt eine hohe Akzeptanz sowie ausgeprägte Kundentreue – erkennbar an Zufriedenheitswerten, Nutzungszahlen und einem überdurchschnittlichen Net-Promoter-Score.

Zugleich macht der kundenzentrierte Ansatz deutlich, an welchen Stellen gezielte Weiterentwicklungen notwendig sind – insbesondere bei Verfügbarkeit und App-Usability. Entscheidend für den weiteren Erfolg ist, dass die Perspektive der Fahrgäste dauerhaft im Mittelpunkt bleibt und deren Rückmeldungen kontinuierlich in die Systemweiterentwicklung einfließen.

Für die Zukunft ist daher eine Weiterführung der Evaluation geplant, die auf den aktuellen Ergebnissen aufbaut, aber auch neue Fragestellungen berücksichtigt. Erste Untersuchungen wurden bereits durchgeführt.

Literatur/Anmerkungen

[1] Unterschiedlich viele Wellen wurden pro Verkehr durchgeführt, mindestens zwei, maximal vier.

[2] Während der Befragungszeit wurden noch zwei unterschiedliche App-Versionen von zwei Anbietern (Via, ioki) verwendet, diese hatten jedoch ähnliche Bewertungen, daher wird hier lediglich der Durchschnitt aller Bewertungen zu beiden Apps dargestellt.

[3] Homburg, C. & Krohmer, H. (2021). Marketingmanagement: Strategie – Instrumente – Umsetzung – Unternehmensführung (6. Aufl.). Wiesbaden: Springer Gabler.

[4] Bruhn, M. (2022). Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen – Konzepte – Methoden (10. Aufl.). Wiesbaden: Springer Gabler.

[5] Lewis, J. R., Utesch, B. S., & Maher, D. E. (2013). UMUX-Lite: When there's no time for the SUS. In: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 2099–2102. *https://doi.org/10.1145/2470654.2481287*

[6] Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. Harvard Business Review, 81(12), 46–54.

Zusammenfassung/Summary

On-Demand-Verkehre aus Kundensicht: 360°-Evaluation der zehn Angebote in Frankfurt/Rhein-Main

Wie nehmen die Fahrgäste On-Demand-Verkehre wahr? Im Projekt OnDeMo-FRM wurden zehn Angebote im Rhein-Main-Gebiet evaluiert – unter anderem anhand von Systemdaten, Kundenbefragungen und Usability-Analysen. Die Ergebnisse zeigen eine hohe Nutzerzufriedenheit und Bereitschaft zur Weiterempfehlung. Zugleich wurde Optimierungspotenzial sichtbar – besonders bei Verfügbarkeit und App-Bedienung, die stark mit der Gesamtzufriedenheit zusammenhängen. Wie zufrieden sind die Fahrgäste wirklich? Welche Merkmale entscheiden über den Erfolg? Und was lässt sich daraus für die Weiterentwicklung im ÖPNV ableiten?

On-Demand Transport from the Customer's Perspective: 360° evaluation of the ten offers in Frankfurt/Rhine-Main

How do passengers perceive on-demand transport services? The OnDeMo-FRM project evaluated ten services in the Rhine-Main region – using system data, customer surveys, and usability analyses, among other methods. The results show high user satisfaction and a strong willingness to recommend the services. At the same time, areas for improvement became apparent – particularly in availability and app usability, which are closely linked to overall satisfaction. How satisfied are passengers really? Which factors determine the success of on-demand services? And what insights can be drawn for further development in public transport?

Lizenz PDF zur Einbindung auf der Website www.rms-consult.de und LinkedIn. Kontakt & Rechte: archiv@dvvmedia.com DVV Media 2025