



Styr & Ställs kundundersökning 2020

Om undersökningen

Under november 2020 genomförde Göteborgs Stad och Mölndals stad en kundundersökning gällande det nya låncykelsystemet Styr & Ställ som lanserades 2020. Undersökningen riktade sig mot de kunder som tecknat årsabonnemang för tjänsten. Med tanke på omfattande förändringar i låncykelsystemet görs inga jämförelser mot tidigare års resultat i rapporten. För genomförandet anlätades undersökningsföretaget Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator). Alla svar är anonyma gentemot Göteborgs Stad och Mölndals stad.

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av en webbenkät. Enkäten distribuerades till kunderna enligt nedan utskicksplan. Påminnelser skickades endast ut till de som inte besvarat enkäten vid angivet datum. Samtliga frågor i enkäten hade svarskrav.

5 november: Inbjudan (mail)

9 november: Påminnelse 1 (mail)

12 november: Påminnelse 2 (sms)

16 november: Påminnelse 3 (mail)

19 november: Påminnelse 4 (mail)

Svarsfrekvens

Antal i urval	Antal svar	Svarsfrekvens
4 134	1 949	47,1 %



Om rapporten

Resultat för samtliga frågor sammanställs i grafer och tabeller i innevarande rapport. Därutöver tillkommer en Excelfil med insamlade fritextsvar samt en rådatafil. Endast fullständigt inskickade enkätsvar ingår i analysen.

TRI*M-index beräknas som ett medelvärdesindex. Index beräknas genom att varje ingående fråga besvaras utifrån en femgradig skala, där det minst positiva alternativet tilldelas indexvärdet 0 och det mest positiva alternativet tilldelas indexvärdet 100. I rapporten redovisas således medelvärdesindexet baserat på alla inkomna svar. Se nedan formel

Formel

$$[(M-1)*(100/(S-1))=X]$$

M = *medelvärde*

S = *antal svarsalternativ*

X = *medelvärdesindex*

För övriga temaområden i enkäten redovisas frekvens (%) per svarsalternativ. I de fall en respondent angivit svarsalternativet Vet ej (eller motsvarande) i något av enkätens temaområden redovisas dessa andelar separat vid sidan av diagrammen.

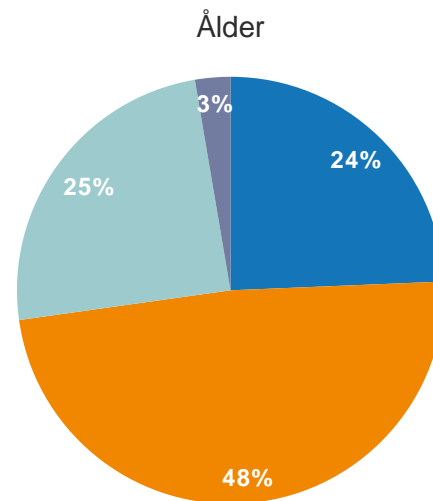
Utifrån TRI*M index har en så kallad prioriteringsmatris tagits fram med hjälp av så kallad Pearsons produktmomentkorrelation. Den redovisar sambandet mellan TRI*M-index och övriga ingående frågor i enkäten. När en fråga skattas högt och har ett starkt samband med TRI*M-index är viktigt att fokusera på att bibehålla detta resultat. Se bild 28 för utförligare förklaringsmodell.

Om respondenterna

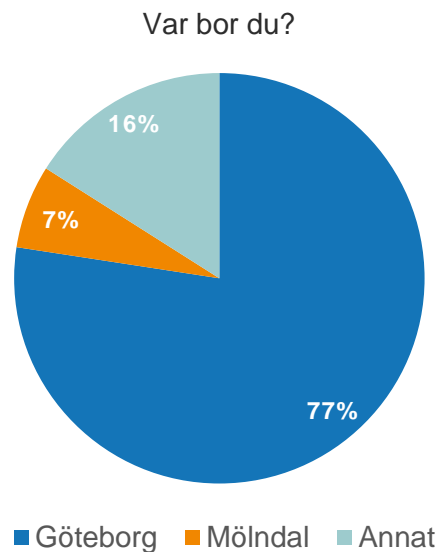
Knappt hälften av respondenterna uppger att de är mellan 30-49 år gamla, samtidigt som ungefär var fjärde är antingen mellan 18-29 år eller 50-65 år.

En övervägande majoritet, drygt tre av fyra, bor i Göteborg. Knappt var tionde uppger att de bor i Mölndal.

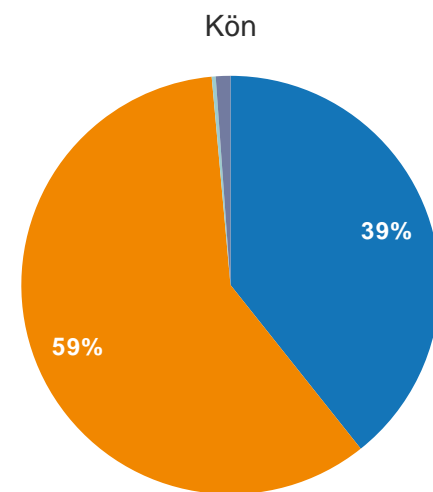
Knappt tre av fem svarande är män, medan två av fem uppger att de är kvinnor.



■ 18-29 år ■ 30-49 år ■ 50-65 år ■ 66+ år



■ Göteborg ■ Mölndal ■ Annat



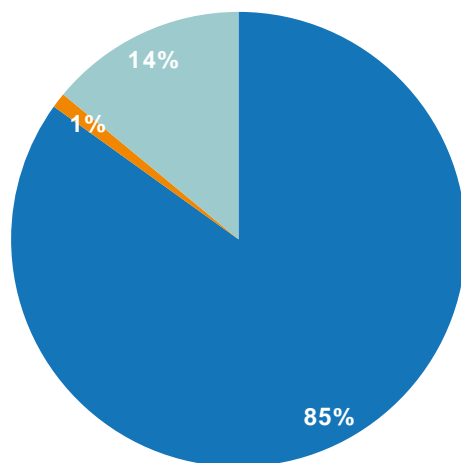
■ Kvinna ■ Man ■ Annat ■ Vill ej ange

Om respondenterna

Närmare nio av tio respondenter använder Styr & Ställ i Göteborg. Samtidigt använder drygt var tionde respondent låncykelsystemet i både Göteborg och Mölndal. Andelen som bara använder Styr & Ställ i Mölndal är liten.

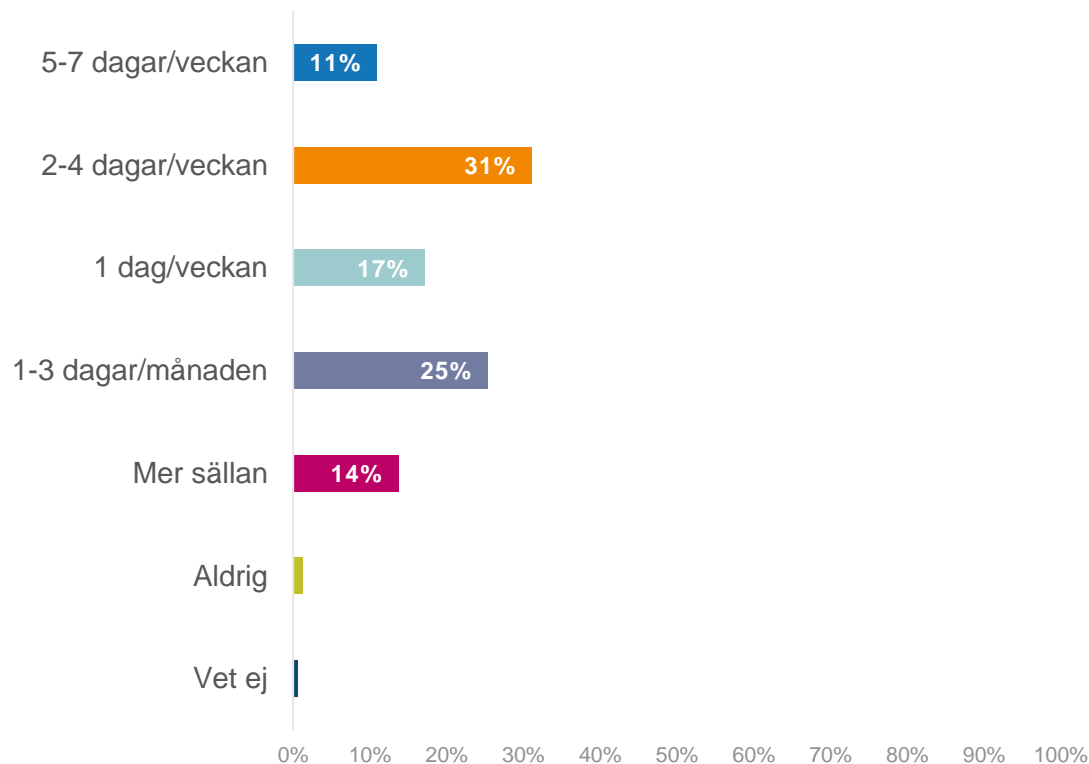
Knappt var tredje respondent uppger att de använder Styr & Ställ 2-4 dagar i veckan. Ungefär var tionde använder tjänsten oftare än så.

Var använder du Styr & Ställ?



■ Göteborg ■ Mölndal ■ Både Göteborg och Mölndal

Hur ofta använder du Styr & Ställ?

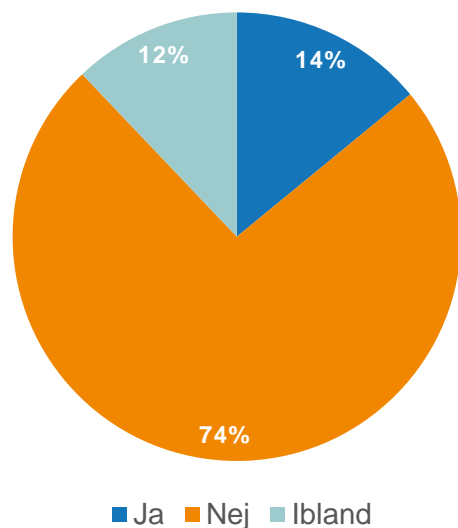


Om respondenterna

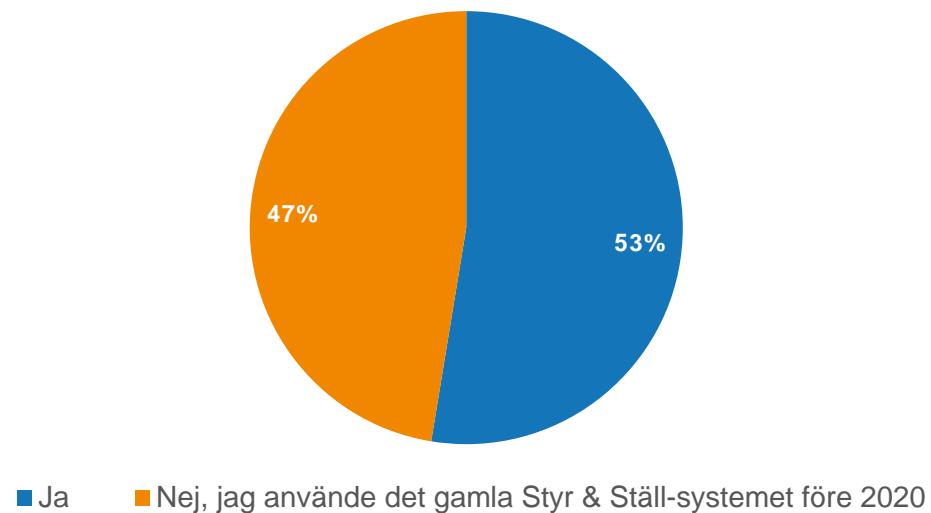
Tre av fyra respondenter uppger att de inte brukar använda cykelhjälm när de använder Styr & Ställ. Drygt var tionde uppger att de gör det, och en lika stor andel uppger att de gör det ibland.

Drygt hälften av respondenterna är nya Styr & Ställ användare i låncykelsystemet som lanserades 2020.

Brukar du använda cykelhjälm när du använder Styr & Ställ?



Är du ny Styr & Ställ-användare i låncykelsystemet som lanserades 2020?

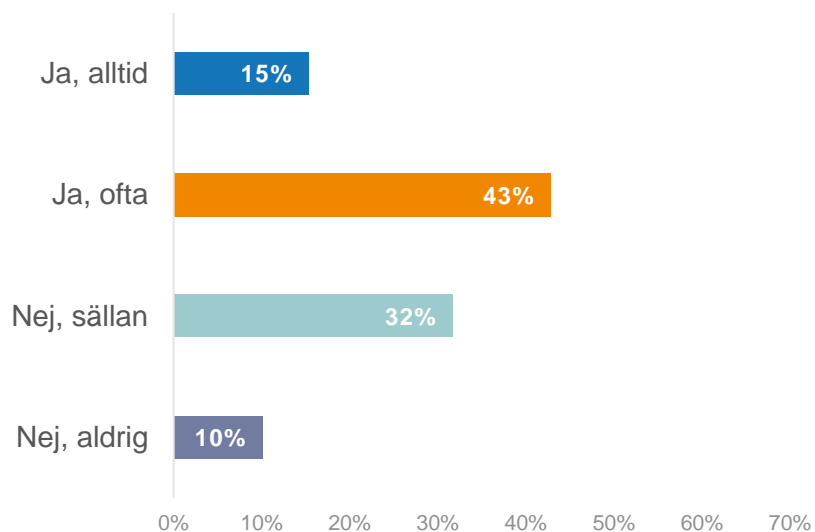


Om respondenterna

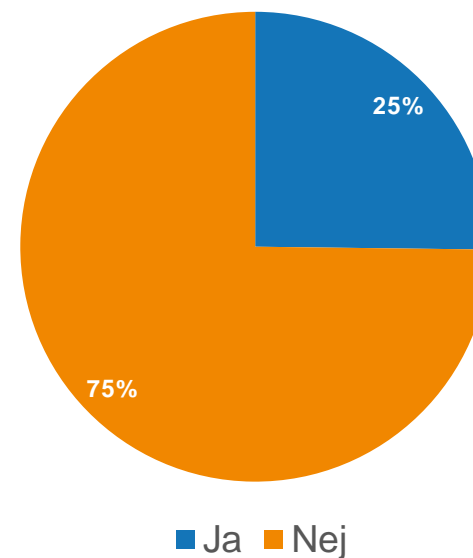
Drygt två av fem respondenter uppger att de ofta använder Styr & Ställ som ett komplement/en del av sin resa i kombination med andra transportmedel, samtidigt som var tredje uppger att de sällan använder tjänsten på samma vis.

Tre av fyra respondenter använder inte andra mikromobilitetstjänster/delade mobilitetstjänster som t.ex. elsparkcyklar.

Är Styr & Ställ som transportmedel ett komplement/en del av din resa i kombination med andra transportmedel så som bil, buss eller spårvagn?



Använder du andra mikromobilitetstjänster/delade mobilitetstjänster, t.ex. elsparkcyklar?

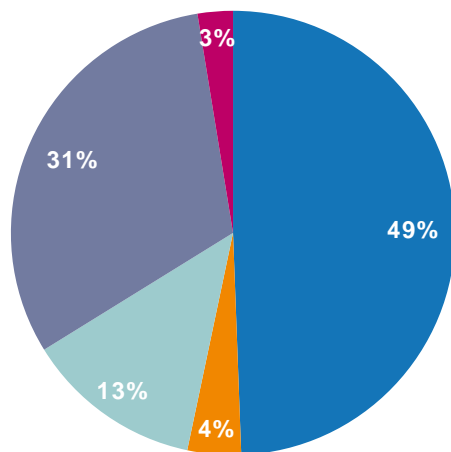


Om respondenterna

Hälften av respondenterna uppger att syftet med deras senaste cykelresa med Styr & Ställ var att ta sig till/från arbete. Ungefär var tredje uppger istället att syftet med resan var att ta sig till/från fritidsaktivitet/övrigt.

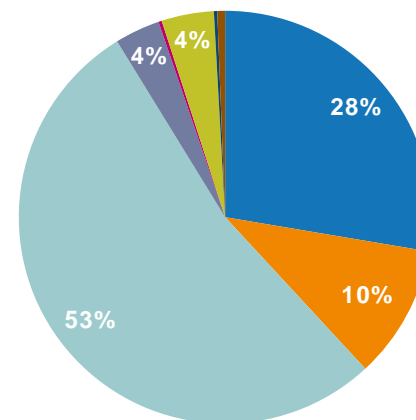
Drygt hälften av respondenterna uppger att om de inte använt Styr & Ställ, så hade de åkt kollektivt istället. Drygt var fjärde uppger istället att de hade gått.

Tänk på senaste gången du använde en Styr & Ställ-cykel, vad hade du för syfte med den cykelresan?



■ Ta mig till/ från arbete
 ■ Ta mig till/ från studier
 ■ Ta mig till/ från annan daglig aktivitet
 ■ Ta mig till/ från fritidsaktivitet/övrigt
 ■ Minns ej

Om du inte hade använt Styr & Ställ, vilket transportsätt hade du använt då?



■ Jag hade gått
 ■ Egen cykel
 ■ Kollektivtrafik
 ■ Elsparkcykel
 ■ Taxi
 ■ Egen bil
 ■ Bilpool
 ■ Annat

TRI*M-index

TRI*M-index är ett totalvärde som mäter graden av kundlojalitet. Samtliga svarsalternativ på de fyra ingående frågorna omvandlas till indexvärden mellan 0-100. Den samlade bilden av de fyra frågorna utgör därefter Styr & Ställs övergripande TRI*M-index.

Totalbedömning

.. är en helhetsbedömning av de sammanlagda erfarenheter som kunden har med produkten/tjänsten och speglar hur nöjd kunden är på ett **rationellt** plan

Troligt återköp

.. speglar **avsikten** och fungerar som en indikator på framtida beteende när det gäller återköp eller att anlita igen

TRI*M index

Troligt att rekommendera

.. visar huruvida kunden är tillräckligt nöjd för att vara en referens för företaget (ett **emotionellt engagemang**) – en stark indikator på word-of-mouth

Konkurrensfördel

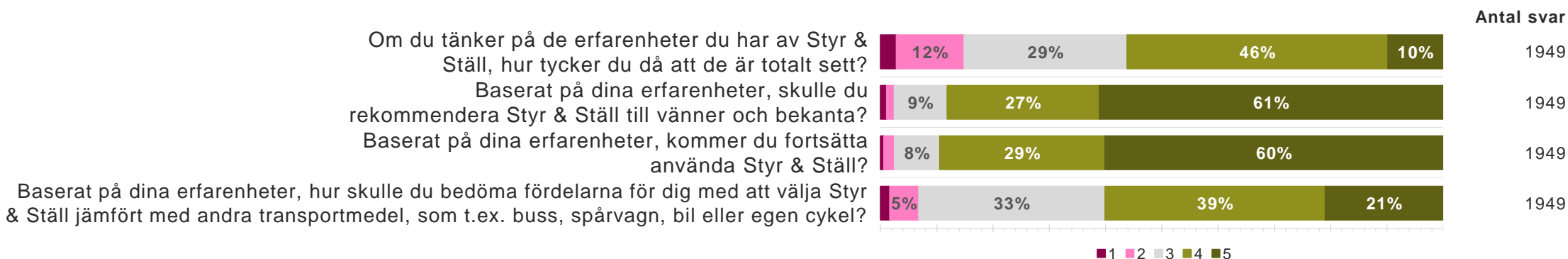
.. är av största vikt när det gäller kundlojalitet eftersom det tar hänsyn till **marknadens konkurrenssituation** och visar på om/eller vilka barriärer som finns för byte av leverantör

TRI*M-index 2020

TRI*M-index för Styr & Ställ 2020 är 76. Det är marginellt lägre än 2018, då TRI*M-index stod i 80. På grund av förändringar i låncykelsystemet görs inga jämförelser i övrigt mot föregående mätningar.

	Index
TRI*M	76
Om du tänker på de erfarenheter du har av Styr & Ställ, hur tycker du då att de är totalt sett?	62
Baserat på dina erfarenheter, skulle du rekommendera Styr & Ställ till vänner och bekanta?	86
Baserat på dina erfarenheter, kommer du fortsätta använda Styr & Ställ?	87
Baserat på dina erfarenheter, hur skulle du bedöma fördelarna för dig med att välja Styr & Ställ jämfört med andra transportmedel, som t.ex. buss, spårvagn, bil eller egen cykel?	68

TRI*M index – resultat per fråga



Svarsalternativ per fråga

Om du tänker på de erfarenheter du har av Styr & Ställ, hur tycker du då de är totalt sett?

- 1) Dåliga
- 2) Acceptabla
- 3) Bra
- 4) Mycket bra
- 5) Utomordentligt bra

Baserat på dina erfarenheter, skulle du rekommendera Styr & Ställ till vänner och bekanta?

- 1) Definitivt inte
- 2) Troligtvis inte
- 3) Möjligtvis
- 4) Troligtvis
- 5) Definitivt

Baserat på dina erfarenheter, kommer du fortsätta använda Styr & Ställ?

- 1) Definitivt inte
- 2) Troligtvis inte
- 3) Möjligtvis
- 4) Troligtvis
- 5) Definitivt

Baserat på dina erfarenheter, hur skulle du bedöma fördelarna för dig med att använda Styr & Ställ jämfört med andra transportmedel, som t.ex. buss, spårvagn, bil eller egen cykel?

- 1) Ingen fördel alls
- 2) Endast en mindre fördel
- 3) En viss fördel
- 4) En stor fördel
- 5) En mycket stor fördel

TRI*M-index - kön

	Total	Kön	
	Index	Kvinna Bas: 766	Man Bas: 1155
TRI*M	76	77	75
Om du tänker på de erfarenheter du har av Styr & Ställ, hur tycker du då att de är totalt sett?	62	63	61
Baserat på dina erfarenheter, skulle du rekommendera Styr & Ställ till vänner och bekanta?	86	88	85
Baserat på dina erfarenheter, kommer du fortsätta använda Styr & Ställ?	87	87	86
Baserat på dina erfarenheter, hur skulle du bedöma fördelarna för dig med att välja Styr & Ställ jämfört med andra transportmedel, som t.ex. buss, spårvagn, bil eller egen cykel?	68	70	67

TRI*M-index - ålder

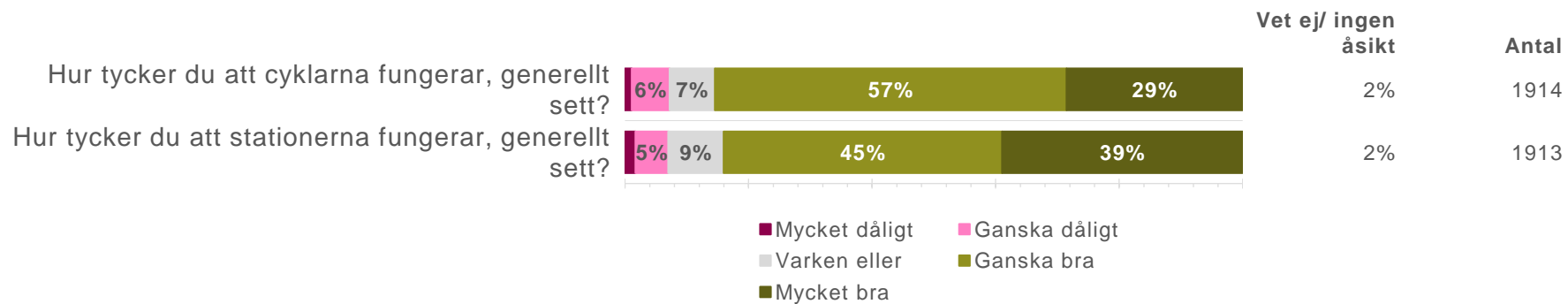
	Total	Ålder			
	Index	18-29 år Bas: 465	30-49 år Bas: 925	50-65 år Bas: 469	66+ år Bas: 51
TRI*M	76	75	76	78	73
Om du tänker på de erfarenheter du har av Styr & Ställ, hur tycker du då att de är totalt sett?	62	62	62	63	55
Baserat på dina erfarenheter, skulle du rekommendera Styr & Ställ till vänner och bekanta?	86	86	86	89	83
Baserat på dina erfarenheter, kommer du fortsätta använda Styr & Ställ?	87	86	86	89	84
Baserat på dina erfarenheter, hur skulle du bedöma fördelarna för dig med att välja Styr & Ställ jämfört med andra transportmedel, som t.ex. buss, spårvagn, bil eller egen cykel?	68	65	69	71	70

TRI*M-index - boende

	Total	Var bor du?		
	Index	Göteborg Bas: 1509	Mölnadal Bas: 128	Annat Bas: 312
TRI*M	76	75	74	81
Om du tänker på de erfarenheter du har av Styr & Ställ, hur tycker du då att de är totalt sett?	62	62	61	65
Baserat på dina erfarenheter, skulle du rekommendera Styr & Ställ till vänner och bekanta?	86	86	86	90
Baserat på dina erfarenheter, kommer du fortsätta använda Styr & Ställ?	87	86	85	91
Baserat på dina erfarenheter, hur skulle du bedöma fördelarna för dig med att välja Styr & Ställ jämfört med andra transportmedel, som t.ex. buss, spårvagn, bil eller egen cykel?	68	67	63	76

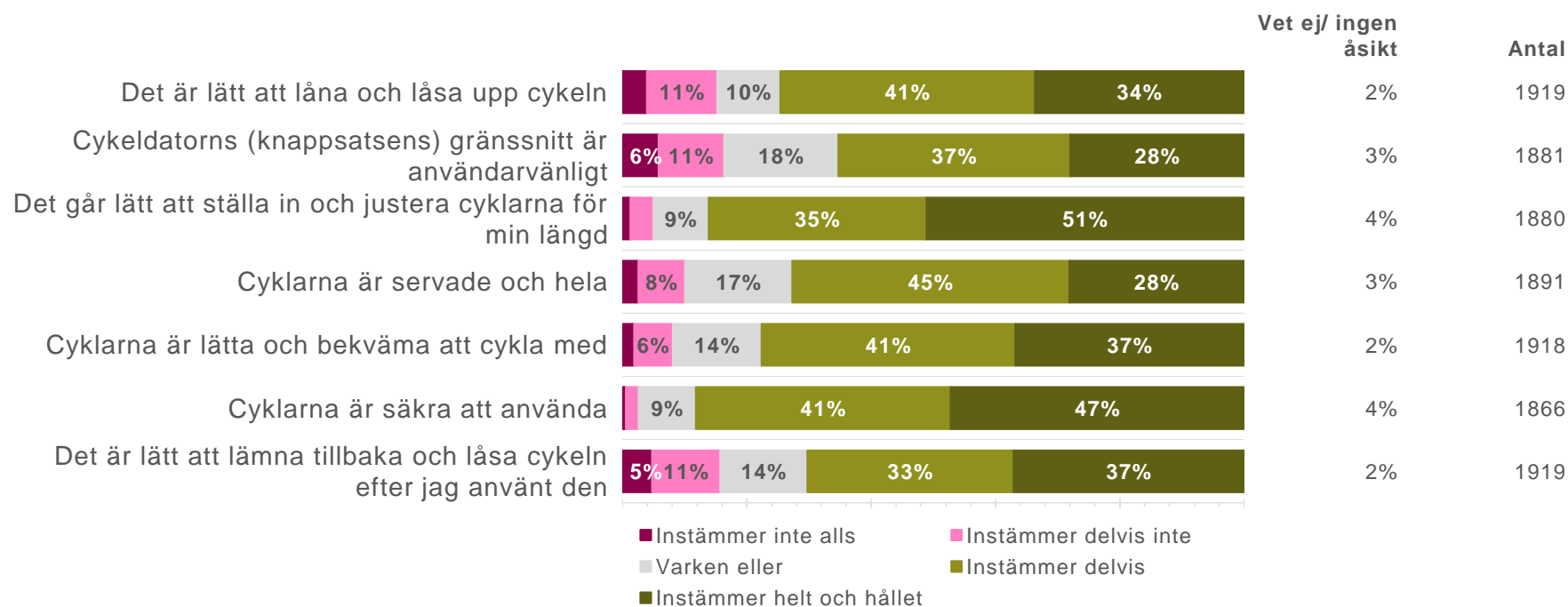
Generell bedömning

Respondenterna generella upplevelser av cyklarna och stationerna är positiva. Mer än fyra av fem respondenter anser att både cyklar och stationer funkar ganska eller mycket bra generellt sett.



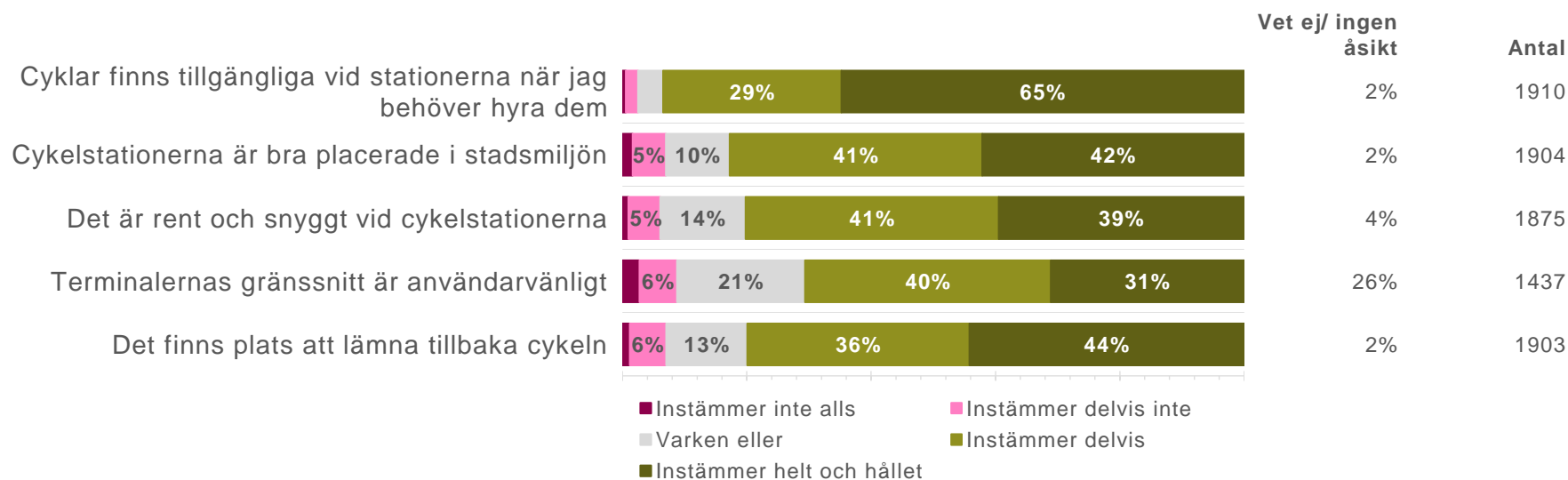
Cyklarna

Respondenterna är generellt sett positivt inställda till cyklarna. Det som sticker ut i positiv bemärkelse är att cyklarna upplevs som säkra att använda samt att de är lätta att justera och ställa in utifrån sin längd. För bägge påståendena lämnar knappt nio av tio respondenter positiva omdömen.



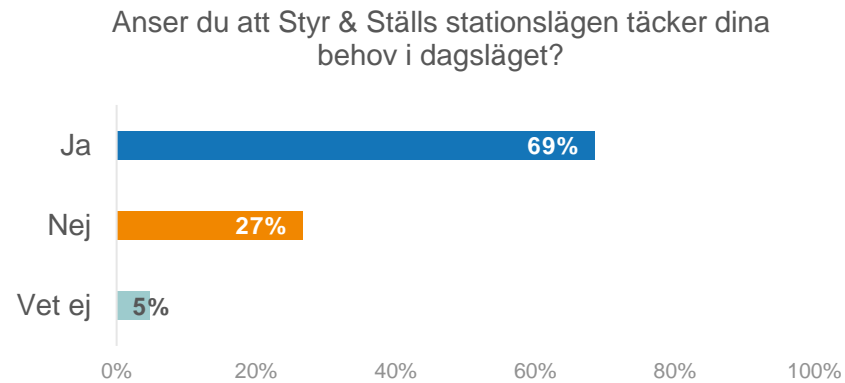
Stationerna

Respondenterna är generellt sett mycket positivt inställda till stationerna. Det som sticker ut i positiv bemärkelse är att cyklar finns tillgängliga vid stationerna när de behövs. Fler än nio av tio respondenter lämnar positiva omdömen i frågan. Därutöver anser drygt två av tre respondenter att Styr & Ställs stationslägen täcker deras behov i dagsläget.



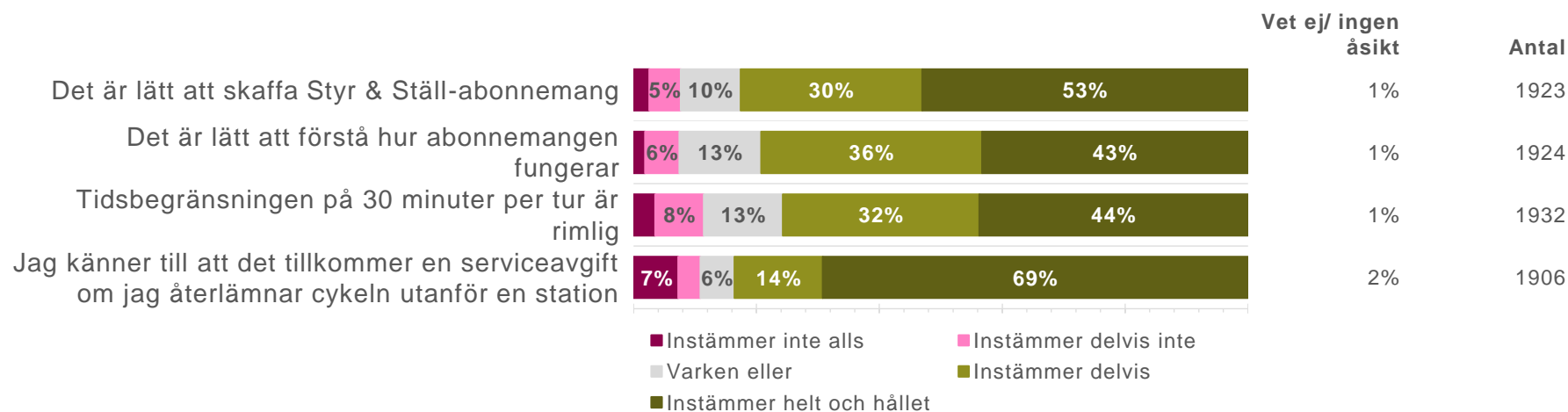
Stationerna

Drygt två av tre respondenter anser att Styr & Ställs stationslägen täcker deras behov i dagsläget. Drygt var fjärde anser att de inte gör det. Deras förslag presenteras separat i tillhörande fritextbilaga.



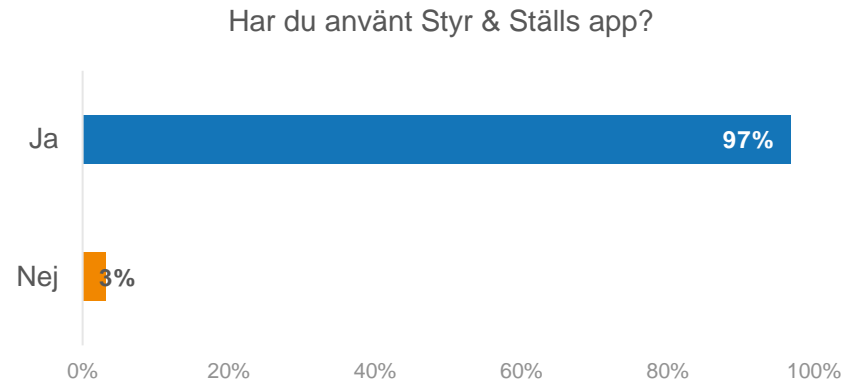
Abonnemang och kostnader

Respondenter är generellt sett positivt inställda till Styr & Ställs abonnemang och kostnader. Högst andel positiva skattningar får påståendena gällande att det är lätt att skaffa ett Styr & Ställ abonnemang samt att respondenterna känner till att det tillkommer en serviceavgift om de återlämnar cykeln utanför en station.



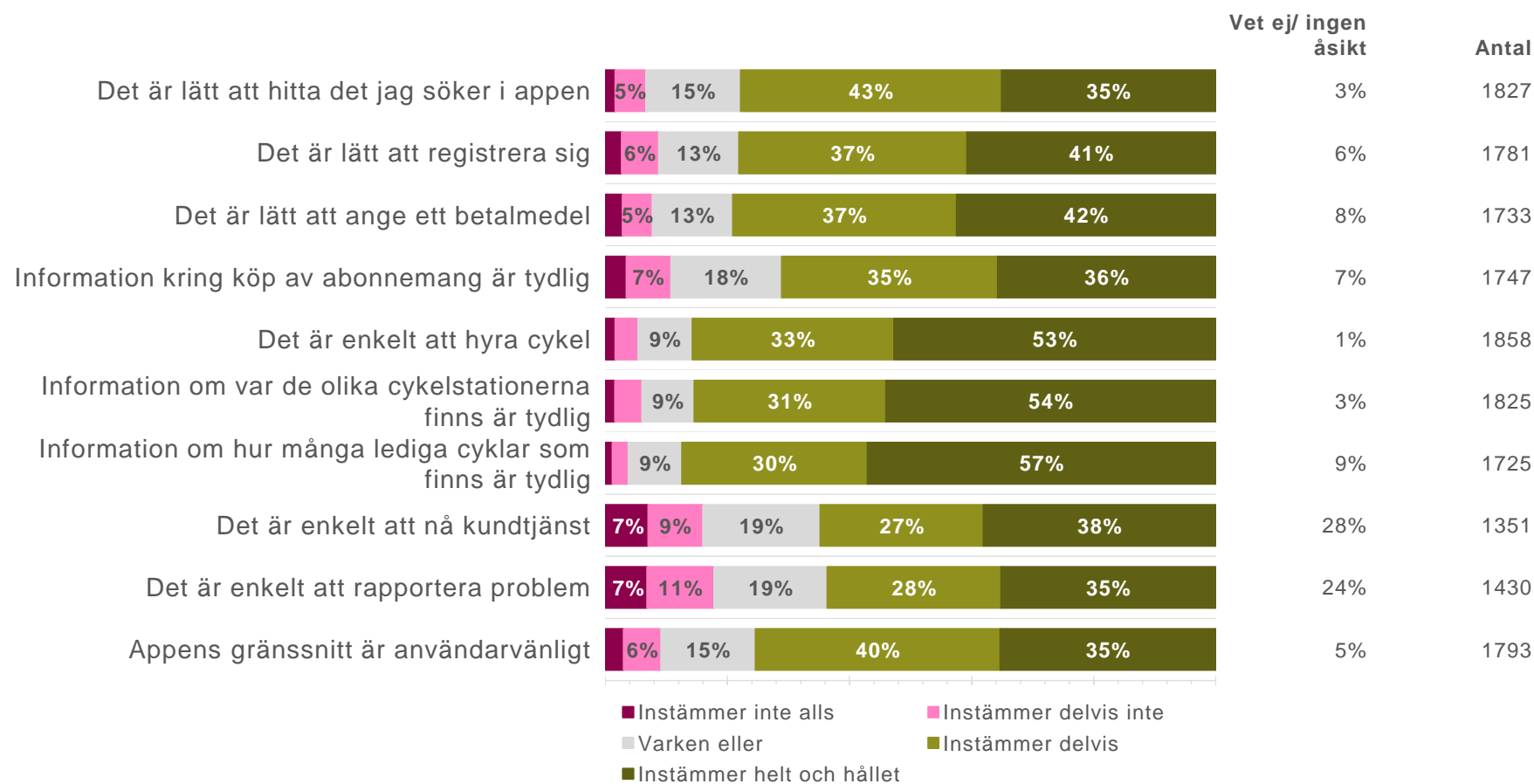
Styr & Ställs app

Hela 97% av respondenterna har använt Styr & Ställs app. Resultaten för de frågor som redovisas på nästa sida har endast ställts till de som har använt appen.



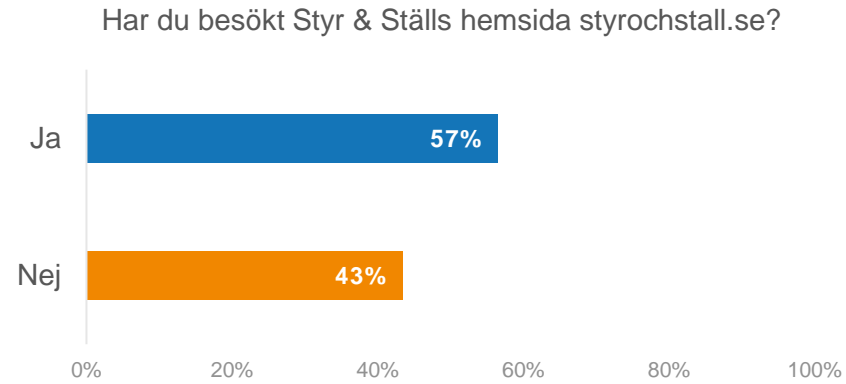
Styr & Ställs app

Respondenterna är generellt sett positivt inställda till Styr & Ställs app. De påstående som sticker ut i positiv bemärkelse är att det upplevs som enkelt att hyra cykel, att informationen om var de olika cykelstationerna finns är tydlig samt att informationen om hur många lediga cyklar som finns är tydlig. Knappt nio av tio respondenter lämnar positiva omdömen gällande dessa tre påståenden.



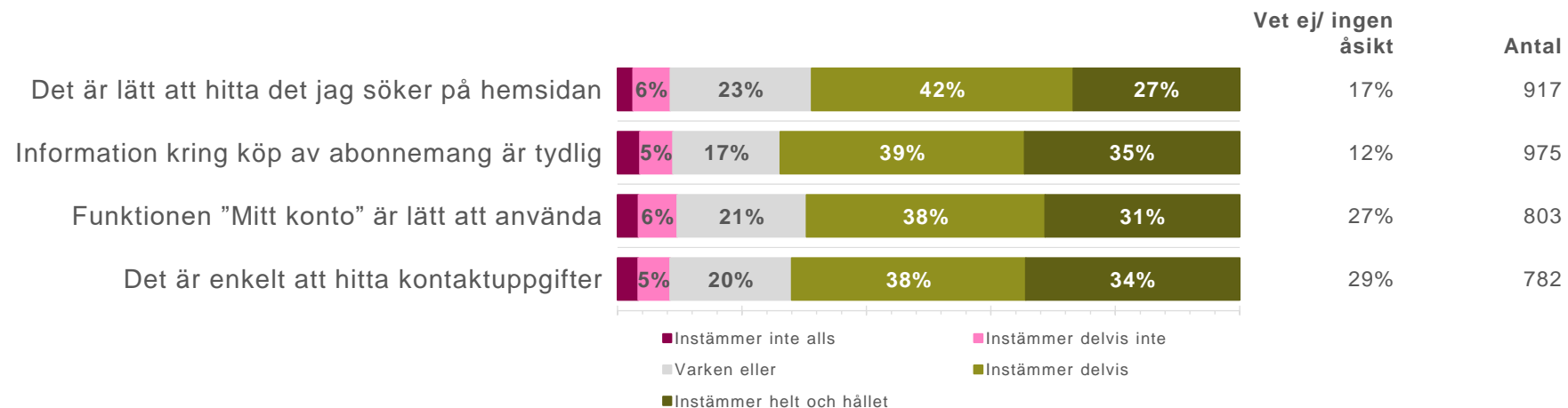
Styr & Ställs hemsida

Knappt tre av fem respondenter har besökt Styr & Ställs hemsida. Resultaten för de frågor som redovisas på nästa sida har endast ställts till de som har besökt hemsidan.



Styr & Ställs hemsida

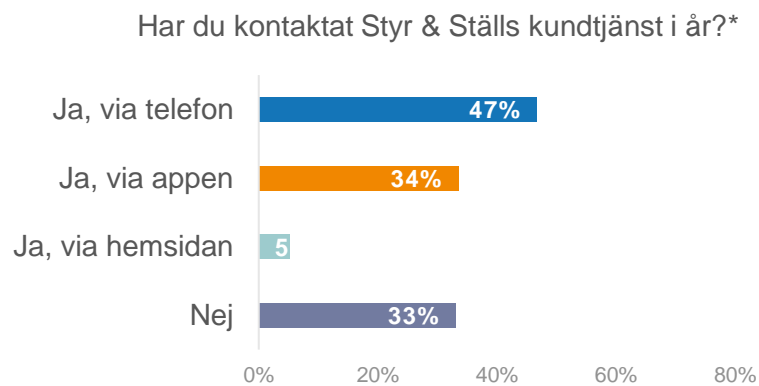
Respondenter är generellt sett positivt inställda till Styr & Ställs hemsida. Tre av fyra lämnar positiva omdömen gällande att informationen kring köp av abonnemang är tydligt samt att det är enkelt att hitta kontaktuppgifter.



Kundtjänst

Ungefär var tredje respondent uppger att de *inte* varit i kontakt med Styr & Ställs kundtjänst under året. Ungefär hälften av de kundtjänstkontakter som gjorts skedde via telefon.

Av de som varit i kontakt med kundtjänst, uppger nio av tio att de upplevde att de fick hjälp med sitt ärende.

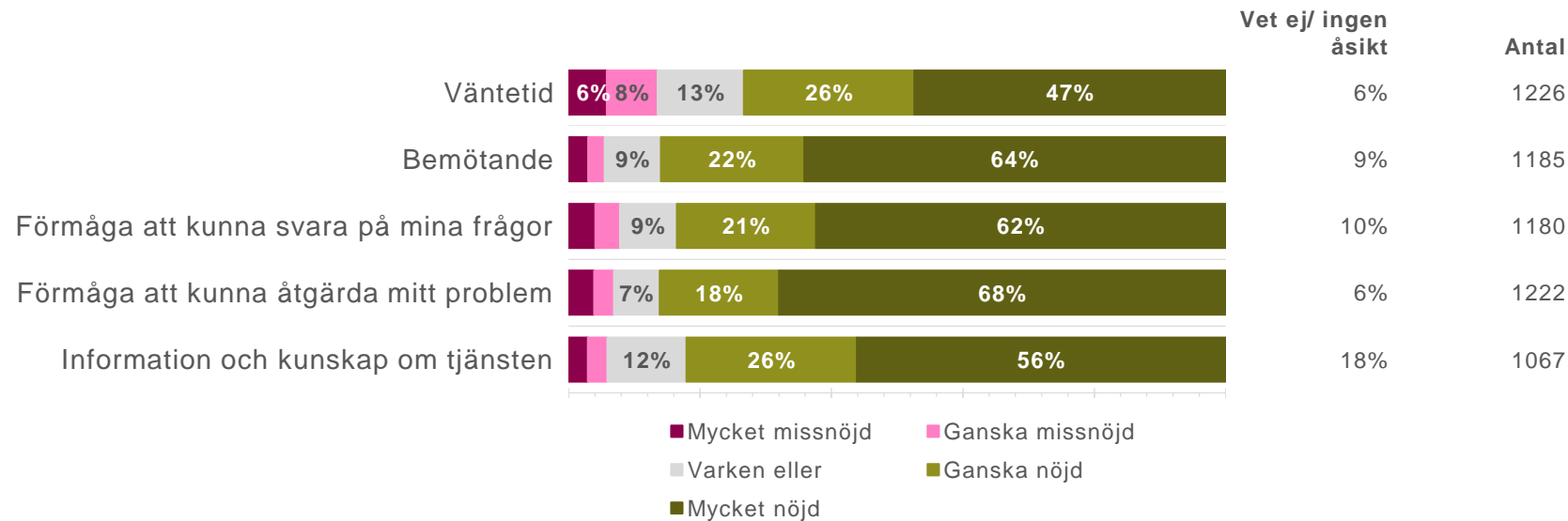


* Notera att fler än en kontaktväg varit valbar i enkäten



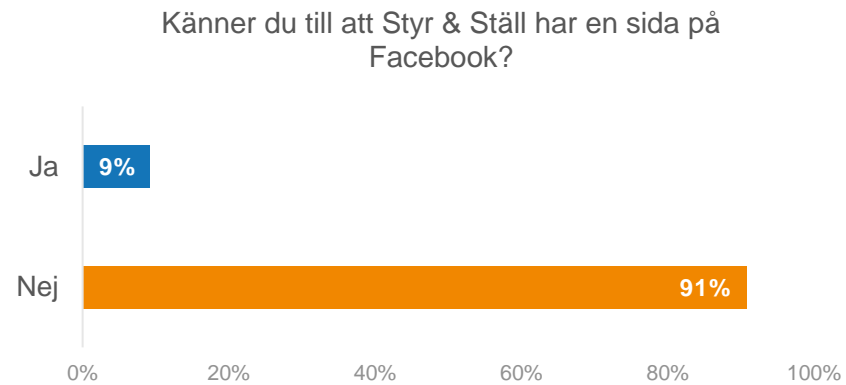
Kundtjänst

De som varit i kontakt med kundtjänst är generellt sett nöjda. Det påstående som sticker ut i negativ bemärkelse är väntetiden, även om så mycket som tre av fyra lämnar positiva omdömen i frågan. Således bör övriga påståenden ses som mycket högt skattade, snarare än att väntetiden skattas lågt.



Styr & Ställ på Facebook

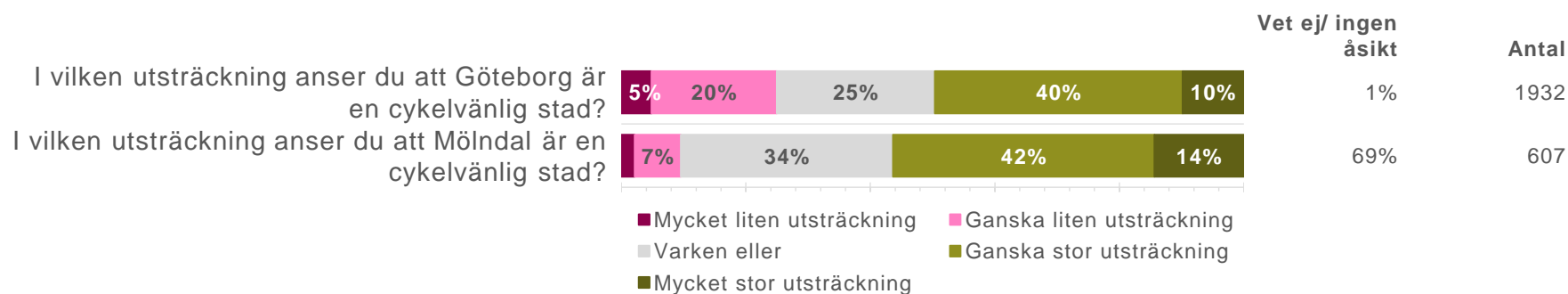
Nio av tio respondenter känner inte till att Styr & Ställ har en sida på Facebook.



Cykelvänlig stad

Hälften av respondenter lämnar positiva omdömen i frågan kring huruvida de anser att Göteborg är en cykelvänlig stad. Var fjärde lämnar antingen ett neutralt eller ett negativt omdöme.

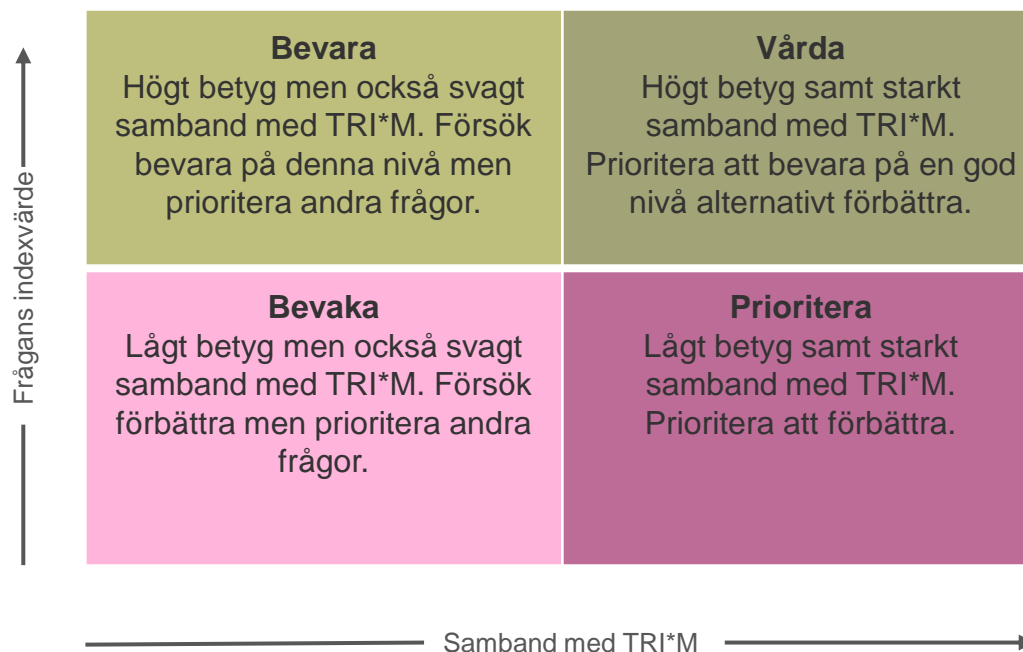
Andelen positiva och neutrala omdömen är något fler vad gäller Mölndal. Det är dock värt att notera att en stor andel av respondenterna (69%) inte tagit ställning i frågan.



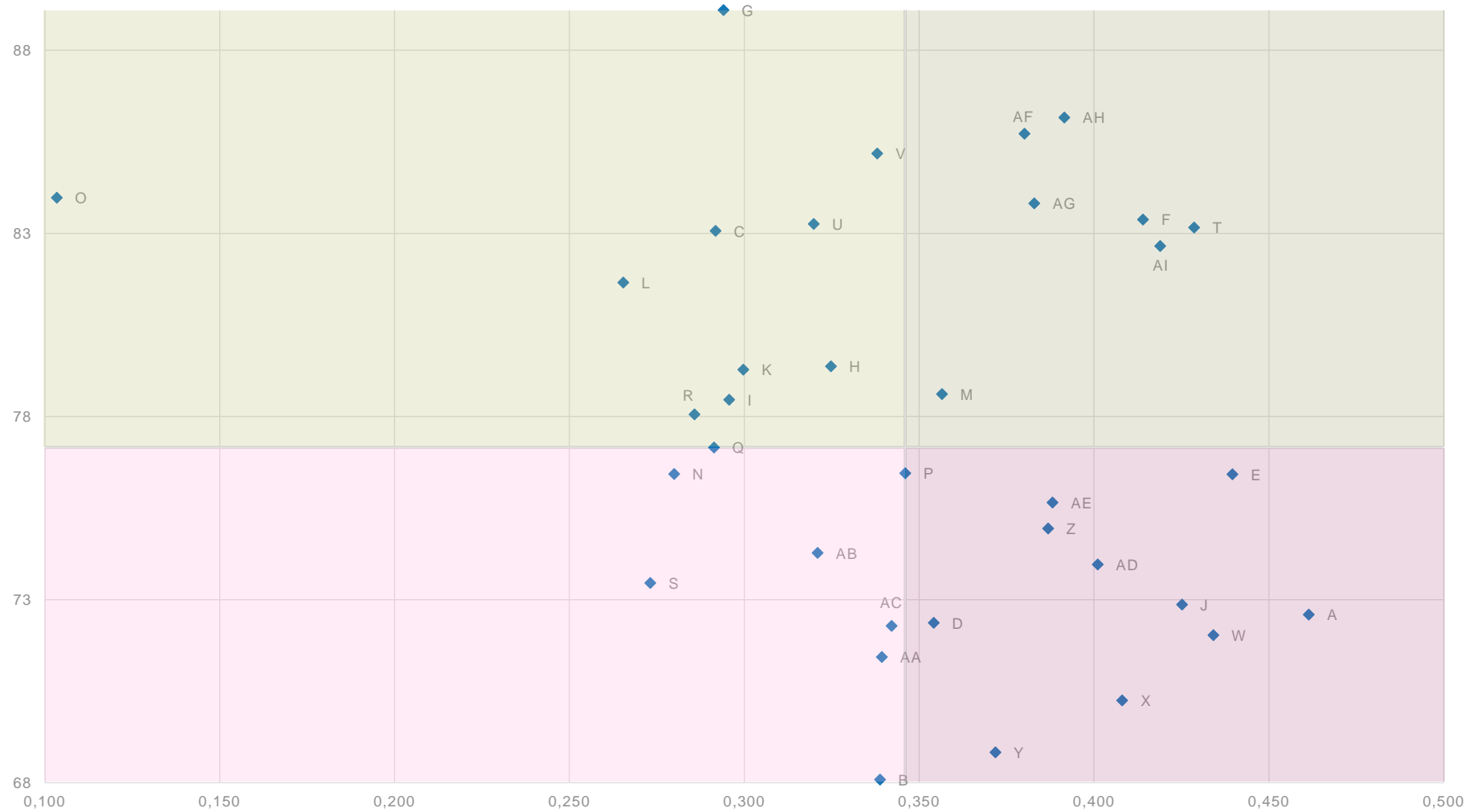
Prioriteringsmatris

Förklaring

Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enskilda frågor och det övergripande indexet (TRI*M). Placeringen i fyrfältaren anger den givna frågans betydelse för användarnas nöjdhet med Styr & Ställ. Frågans indexvärde relateras till TRI*M med hjälp av Pearsons produkt-momentkorrelation. Värdet i prioriteringsmatrisen är baserat endast på de respondenter som besvarat både den aktuella frågan och TRI*M-frågorna.



Prioriteringsmatris



* Bokstavskodningen redovisas på nästa sida

Prioriteringsmatris - kodning

I anslutning till respektive svarsalternativ anges vilket frågeområde de tillhör.

(A) Det är lätt att låna och låsa upp cykeln - Cyklarna	(P) Det är lätt att hitta det jag söker i appen - Styr & Ställs app	(AE) Väntetid - Kundtjänst
(B) Cykeldatorns (knappsatsens) gränssnitt är användarvänligt - Cyklarna	(Q) Det är lätt att registrera sig - Styr & Ställs app	(AF) Bemötande - Kundtjänst
(C) Det går lätt att ställa in och justera cyklarna för min längd - Cyklarna	(R) Det är lätt att ange ett betalmedel - Styr & Ställs app	(AG) Förmåga att kunna svara på mina frågor - Kundtjänst
(D) Cyklarna är servade och hela - Cyklarna	(S) Information kring köp av abonnemang är tydlig (app) - Styr & Ställs app	(AH) Förmåga att kunna åtgärda mitt problem - Kundtjänst
(E) Cyklarna är lätta och bekväma att cykla med - Cyklarna	(T) Det är enkelt att hyra cykel - Styr & Ställs app	(AI) Information och kunskap om tjänsten - Kundtjänst
(F) Cyklarna är säkra att använda - Cyklarna	(U) Information om var de olika cykelstationerna finns är tydlig - Styr & Ställs app	
(G) Cyklar finns tillgängliga vid stationerna när jag behöver hyra dem - Stationerna	(V) Information om hur många lediga cyklar som finns är tydlig - Styr & Ställs app	
(H) Cykelstationerna är bra placerade i stadsmiljön - Stationerna	(W) Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter jag använt den - Cyklarna	
(I) Det är rent och snyggt vid cykelstationerna - Stationerna	(X) Det är enkelt att nå kundtjänst - Styr & Ställs app	
(J) Terminalernas gränssnitt är användarvänligt - Stationerna	(Y) Det är enkelt att rapportera problem - Styr & Ställs app	
(K) Det finns plats att lämna tillbaka cykeln - Stationerna	(Z) Appens gränssnitt är användarvänligt - Styr & Ställs app	
(L) Det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang - Abonnemang och kostnader	(AA) Det är lätt att hitta det jag söker på hemsidan - Styr & Ställs hemsida	
(M) Det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar - Abonnemang och kostnader	(AB) Information kring köp av abonnemang är tydlig - Styr & Ställs hemsida	
(N) Tidsbegränsningen på 30 minuter per tur är rimlig - Abonnemang och kostnader	(AC) Funktionen "Mitt konto" är lätt att använda - Styr & Ställs hemsida	
(O) Jag känner till att det tillkommer en serviceavgift om jag återlämnar cykeln utanför en station - Abonnemang och kostnader	(AD) Det är enkelt att hitta kontaktuppgifter - Styr & Ställs hemsida	

Nedan påståenden får ett högt betyg samt har ett starkt samband med TRI*M. Prioritera att bevara på en god nivå alternativt förbättra.

	Vårda	Index
(AH) Förmåga att kunna åtgärda mitt problem - Kundtjänst		86
(AF) Bemötande - Kundtjänst		85
(AG) Förmåga att kunna svara på mina frågor - Kundtjänst		84
(F) Cyklarna är säkra att använda - Cyklarna		83
(T) Det är enkelt att hyra cykel - Styr & Ställs app		83
(AI) Information och kunskap om tjänsten - Kundtjänst		82
(M) Det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar - Abonnemang och kostnader		78

Bevara

Nedan påståenden får ett högt betyg men också svagt samband med TRI*M. Försök bevara på denna nivå men prioritera andra frågor.

	Bevara	Index
(G) Cyklar finns tillgängliga vid stationerna när jag behöver hyra dem - Stationerna		89
(V) Information om hur många lediga cyklar som finns är tydlig - Styr & Ställs app		85
(O) Jag känner till att det tillkommer en serviceavgift om jag återlämnar cykeln utanför en station - Abonnemang och kostnader		84
(U) Information om var de olika cykelstationerna finns är tydlig - Styr & Ställs app		83
(C) Det går lätt att ställa in och justera cyklarna för min längd - Cyklarna		83
(L) Det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang - Abonnemang och kostnader		81
(H) Cykelstationerna är bra placerade i stadsmiljön - Stationerna		79
(K) Det finns plats att lämna tillbaka cykeln - Stationerna		79
(I) Det är rent och snyggt vid cykelstationerna - Stationerna		78
(R) Det är lätt att ange ett betalmedel - Styr & Ställs app		78
(Q) Det är lätt att registrera sig - Styr & Ställs app		77

Prioritera

Nedan påståenden får ett lågt betyg samt har ett starkt samband med TRI*M. Prioritera att förbättra.

	Prioritera	Index
(P) Det är lätt att hitta det jag söker i appen - Styr & Ställs app		76
(E) Cyklarna är lätta och bekväma att cykla med - Cyklarna		76
(AE) Väntetid - Kundtjänst		75
(Z) Appens gränssnitt är användarvänligt - Styr & Ställs app		75
(AD) Det är enkelt att hitta kontaktuppgifter - Styr & Ställs hemsida		74
(J) Terminalernas gränssnitt är användarvänligt - Stationerna		73
(A) Det är lätt att låna och låsa upp cykeln - Cyklarna		72
(D) Cyklarna är servade och hela - Cyklarna		72
(W) Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter jag använt den - Cyklarna		72
(X) Det är enkelt att nå kundtjänst - Styr & Ställs app		70
(Y) Det är enkelt att rapportera problem - Styr & Ställs app		69

Bevaka

Nedan påståenden får ett lågt betyg men har också svagt samband med TRI*M. Försök förbättra men prioritera andra frågor.

	Bevaka	Index
(N) Tidsbegränsningen på 30 minuter per tur är rimlig - Abonnemang och kostnader		76
(AB) Information kring köp av abonnemang är tydlig - Styr & Ställs hemsida		74
(S) Information kring köp av abonnemang är tydlig - Styr & Ställs app		73
(AC) Funktionen "Mitt konto" är lätt att använda - Styr & Ställs hemsida		72
(AA) Det är lätt att hitta det jag söker på hemsidan - Styr & Ställs hemsida		71
(B) Cykeldatorns (knappsatsens) gränssnitt är användarvänligt - Cyklarna		68

Slutsatser

- Resultaten i årets kundundersökning är genomgående positiva. TRI*M-index är 76 vilket indikerar att kunderna överlag är nöjda. Denna bild stärks ytterligare av att majoriteten av respondenterna gör positiva ställningstaganden i större utsträckning än negativa inom samtliga frågeområden.
- Med hjälp av prioriteringsmatrisen har vi identifierat vilka av påståendena i enkäten som har ett starkt samband med TRI*M, samt huruvida dessa skattas högt eller lågt av kunderna. Härifrån kan framtida förbättringsarbete ha sin utgångspunkt
- Bland de påståenden som sticker ut i positiv bemärkelse hittar vi bland annat "Det är enkelt att hyra cykel", "Cyklarna är säkra att använda" och "Information och kunskap om tjänsten (inom kundtjänst)". Samtliga tre skattas högt av kunderna och har starkt samband med TRI*M. Fokus framöver bör således vara att bibehålla detta.
- Bland de påståenden som sticker ut i negativ bemärkelse hittar vi "Att det är lätt att låna och låsa upp cykeln", "Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter att jag använt den" och "Cyklarna är lätta och bekväma att cykla med". Samtliga tre skattas något lägre av kunderna och har ett starkt samband med TRI*M. Om möjligt bör dessa punkter således prioriteras vid framtida förbättringsarbete