

Styr & Ställ Kundundersökning 2025

Innehåll

Om undersökningen	3
- Bakgrund	3
- Urval	3
- Metod	3
- Resultatredovisning	3
Om respondenterna	4
NPS – Net Promoter Score	7
Användning.....	13
Cyklarna	26
Stationerna	27
Styr & Ställs kundtjänst.....	29
Övriga synpunkter.....	31
Prioriteringsmatris.....	33
Sammanfattning.....	35



Göteborgs
Stad



Göteborgs
Stad

Om undersökningen

Bakgrund & syfte

Undersökningen har tidigare genomförts åren 2020, 2021, 2022, 2023 och 2024.

Syftet var att kartlägga årskortsinnehavarnas åsikter och inställningar till Styr & Ställ som tjänst samt Göteborg och Mölnåls som cykelstäder.

Urval

Register på årskortinnehavare vid 30/9 2025 tillhandahölls av stadsmiljöförvaltningen och bestod av 8 396 giltiga mejladresser som mottog enkätinbjudan.

Metod

Undersökningen genomfördes digitalt via webbenkät som togs fram genom dialog mellan Göteborgs Stad, Mölnåls Stad och Sweco. Datainsamlingen pågick mellan den 1 oktober till den 28 oktober 2025. Tre påminnelser via mejl skickades ut till deltagare som inte hade svarat.

Resultatredovisning

Vid avslutad datainsamling hade totalt 2734 personer angivit kompletta svar via enkätlänken. Det genererade en svarsfrekvens på 33 procent vilket är något högre än 2024 (27 procent). Procentandelar i grafer är avrundade till heltal varför en del summor kan skilja sig från 100 procent.

Om respondenterna

Antal svar: 2734

Svarsfrekvens: 33 %

Är du...	Andel	Antal
Kvinna	35%	966
Man	63%	1709
Annat	0%	15
Vill ej ange	2%	44
<i>Bas</i>		2734

Var bor du?	Andel	Antal
Göteborg	78%	2128
Mölndal	7%	199
Annan ort	15%	407
<i>Bas</i>		2734



Göteborgs
Stad

Procentandelar i grafer är avrundade till heltal
varför en del summor kan skilja sig från 100 %.

Ålder	Andel	Antal
18-29 år	27%	743
30-39 år	31%	842
40-49 år	17%	472
50-65 år	22%	608
66+ år	2%	44
<i>Bas</i>		2734

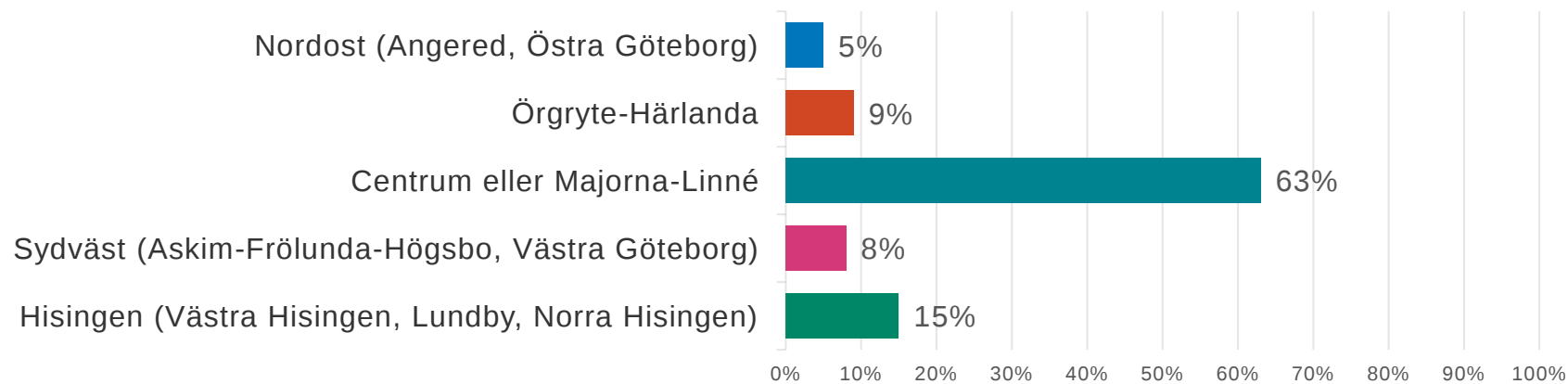
Vad har du för utbildning?	Andel	Antal
Grundskola eller gymnasieutbildning	8%	224
Eftergymnasial utbildning upp till tre år	20%	543
Eftergymnasial utbildning mer än tre år	70%	1904
Vill ej ange	2%	63
<i>Bas</i>		2671

Var bor du? - följdfrågor



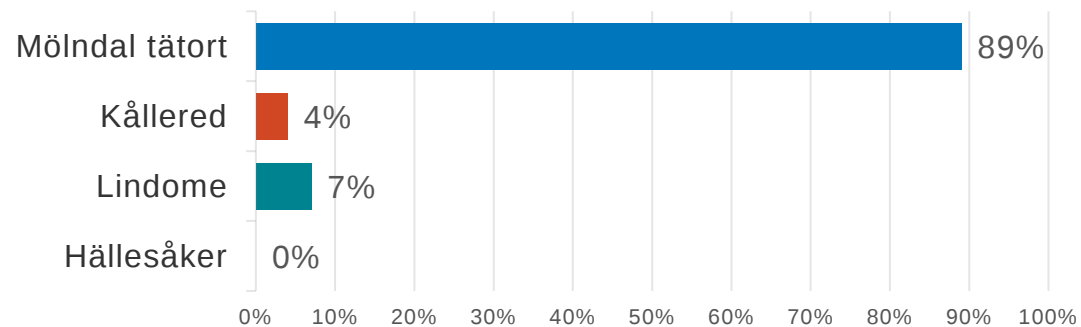
Göteborgs
Stad

Var i Göteborg bor du?



Bas: 2128 svar

Var i Mölndal bor du?

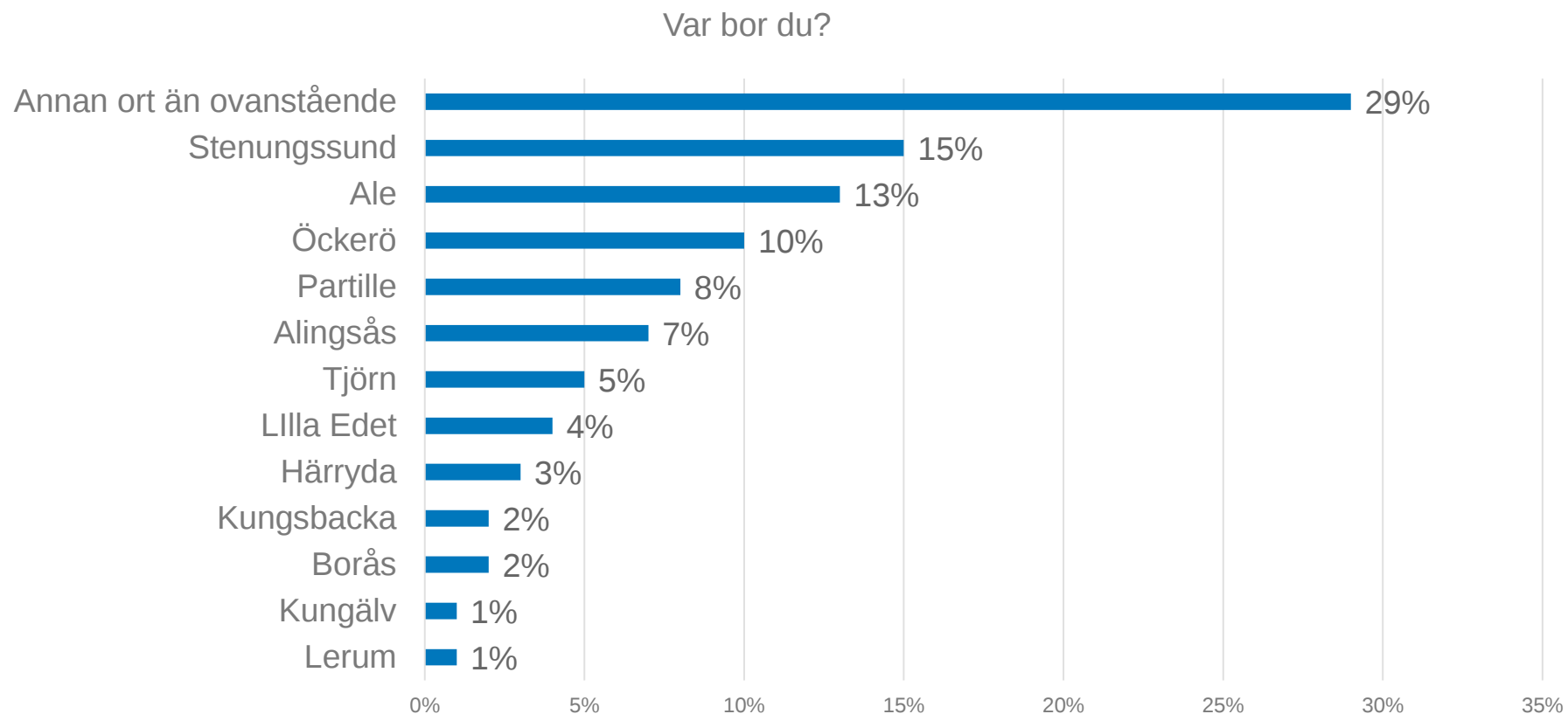


Bas: 199 svar

Var bor du? – Annan kommun/ort



Göteborgs
Stad



Bas: 407 svar

Net Promoter Score (NPS)

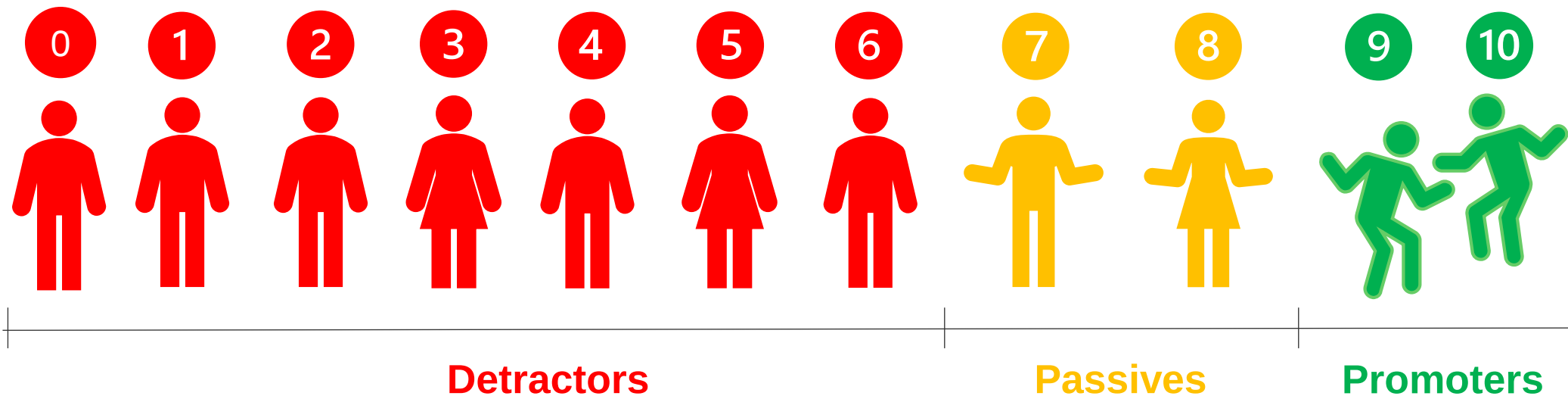


Göteborgs
Stad

Hur troligt är det att du skulle rekommendera Styr & Ställ till en vän eller kollega?

Inte alls troligt

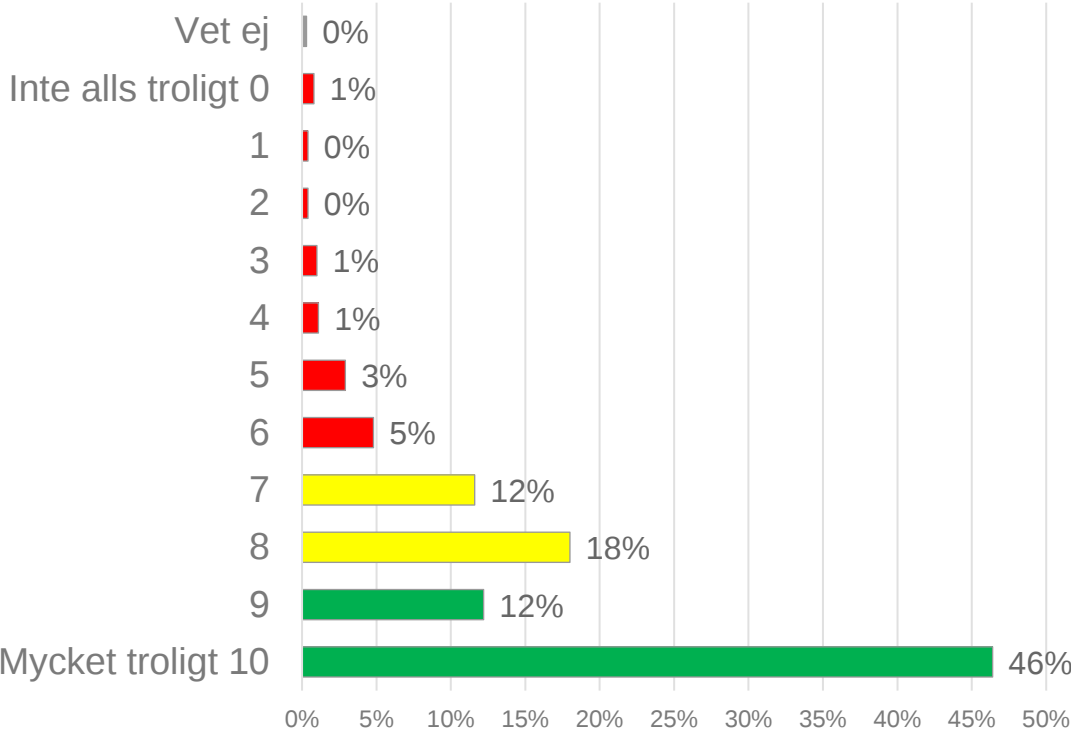
Mycket troligt



$$\text{NPS} = \text{Promoters} - \text{Detractors}$$

Net Promoter Score (NPS)

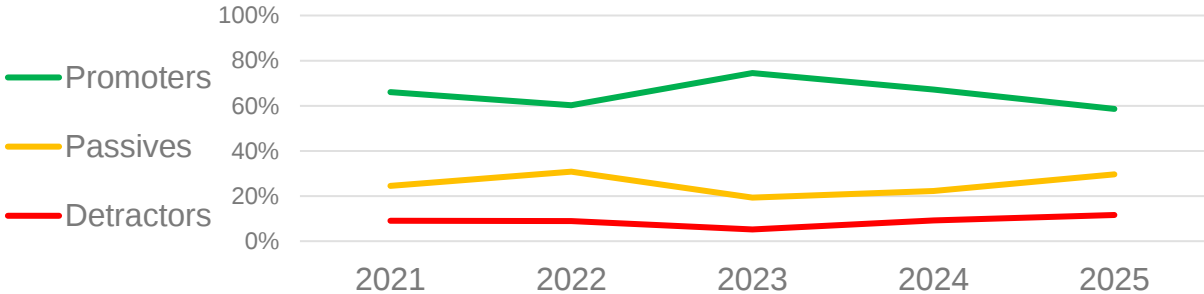
Hur troligt är det att du skulle rekommendera Styr & Ställ till en vän eller kollega?



Bas: 2734 svar



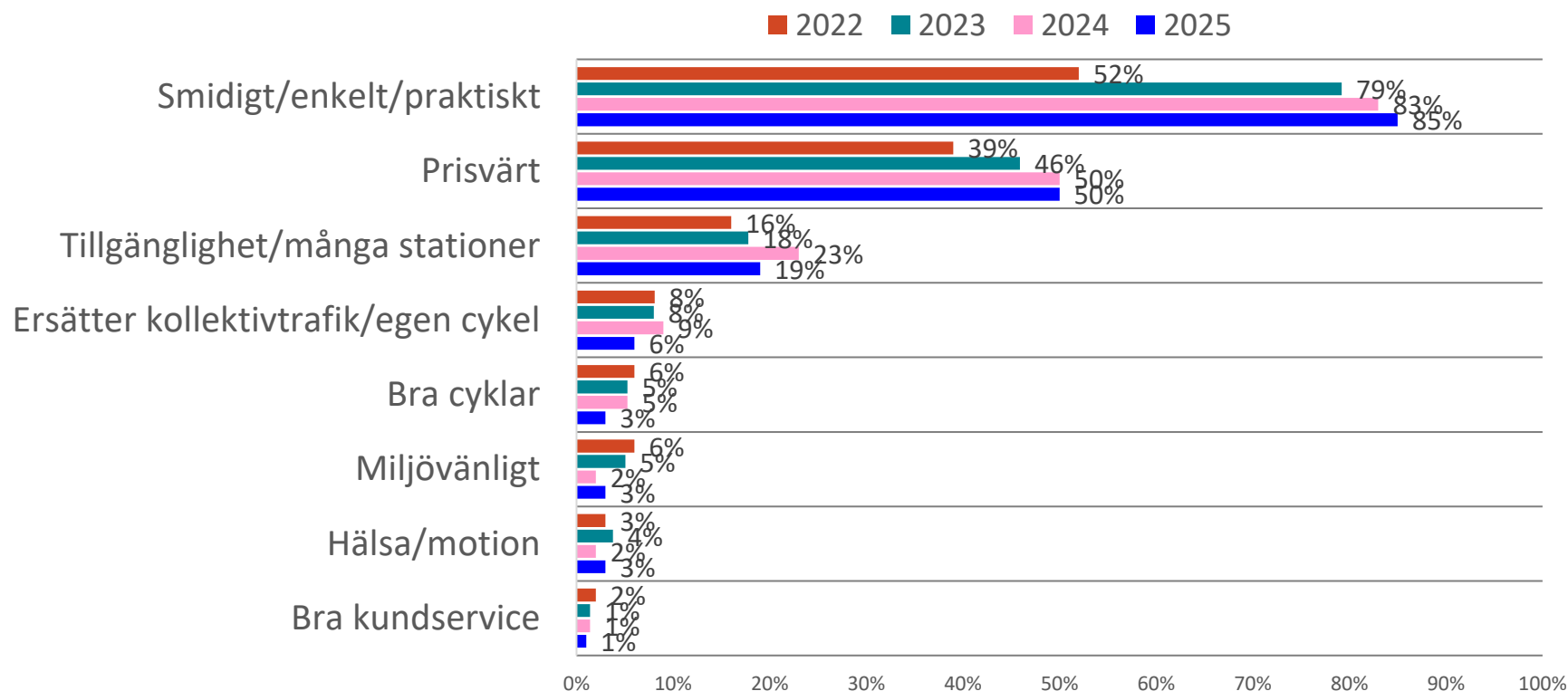
	2021	2022	2023	2024	2025
Promoters	66.0%	60,3%	74,5%	67,2%	58,6%
Passives	24,5%	30,8%	19,3%	22,3%	29,6%
Detractors	9,0%	8,9%	5,2%	9,2%	11,6%
NPS	57	51	69	58	47



Net Promoter Score (NPS)

Jämförelse mellan år

Varför ger du detta betyg? Andel av **Positiva** fritextsvar



Bas: 1328 svar som kodats som positiva (av 1582 fritextsvar)



Göteborgs
Stad

Exempel på fritextsvar

"Det är en bra tjänst till ett bra pris med bra tillgänglighet. Men appen behöver förbättras och det är ofta jag har upplevt tekniska problem när jag försökt låsa upp eller låsa en cykel."

"Jag tycker styr och ställ är ett bra alternativ till spårvagn inom stan.."

"Tjänsten är väldigt bra men själva cyklarna är riktigt dåliga. Hade dom varit bra hade jag gett en 10a"

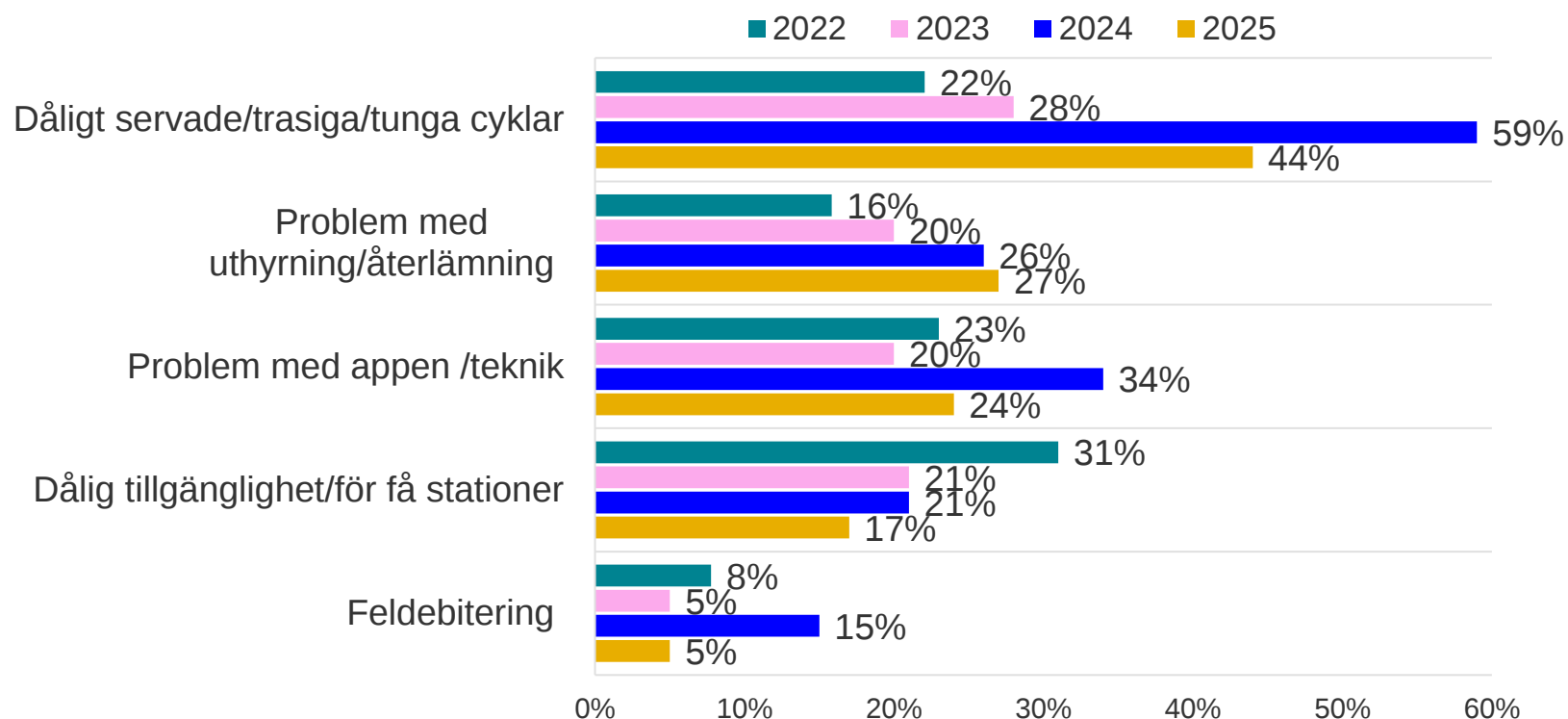
"Jag är nöjd med det mesta, bra cyklar och många stationer till ett rimligt pris. Dock strular det lite för ofta med uthyrningen. Ofta systemet hakar upp sig.."

"Prisvärt och smidigt"



Net Promoter Score (NPS) Jämförelse mellan år

Varför ger du detta betyg? Andel av **Negativa** fritextsvar



Bas: 254 svar som kodats som negativa (av 1582 fritextsvar)



Göteborgs
Stad

Exempel på fritextsvar

"Har tidigare gett högre men upplever att cyklarna blivit sämre samt att det oftare är tomt på stationerna, appen har dessutom blivit sämre."

"Det krånglar varje gång jag ska lämna tillbaka den!! Så störande"

"Jag har alltid älskat denna tjänst men tekniken och supporten har blivit riktigt riktigt dålig i det sista. Om ni löser det så är tjänsten 10/10 igen."

"Tyvärr svårigheter att lämna tillbaks cyklarna utan straffavgifter."

"Det har blivit sämre. Cyklarna underhålls inte ordentligt. Dags att bytas ut också. För få cyklar på stationerna också. Dvs inte tillräckligt utspridda."



Net Promoter Score (NPS) – Jämförelse mellan grupper



Göteborgs
Stad

	Kön		Ålder					Kommun		
NPS	Kvinna	Man	18-29 år	30-39 år	40-49 år	50-65 år	66 + år	Göteborg	Mölnådal	Annat
Antal respondenter	966	1709	743	842	472	608	44	2128	199	407
NPS	49	47	40	44	48	60	66	45	47	57
Promoters	59%	60%	53%	56%	60%	68%	68%	57%	58%	65%
Passives	30%	29%	33%	31%	27%	23%	27%	30%	32%	27%
Detractors	11%	11%	13%	12%	12%	8%	2%	12%	10%	8%

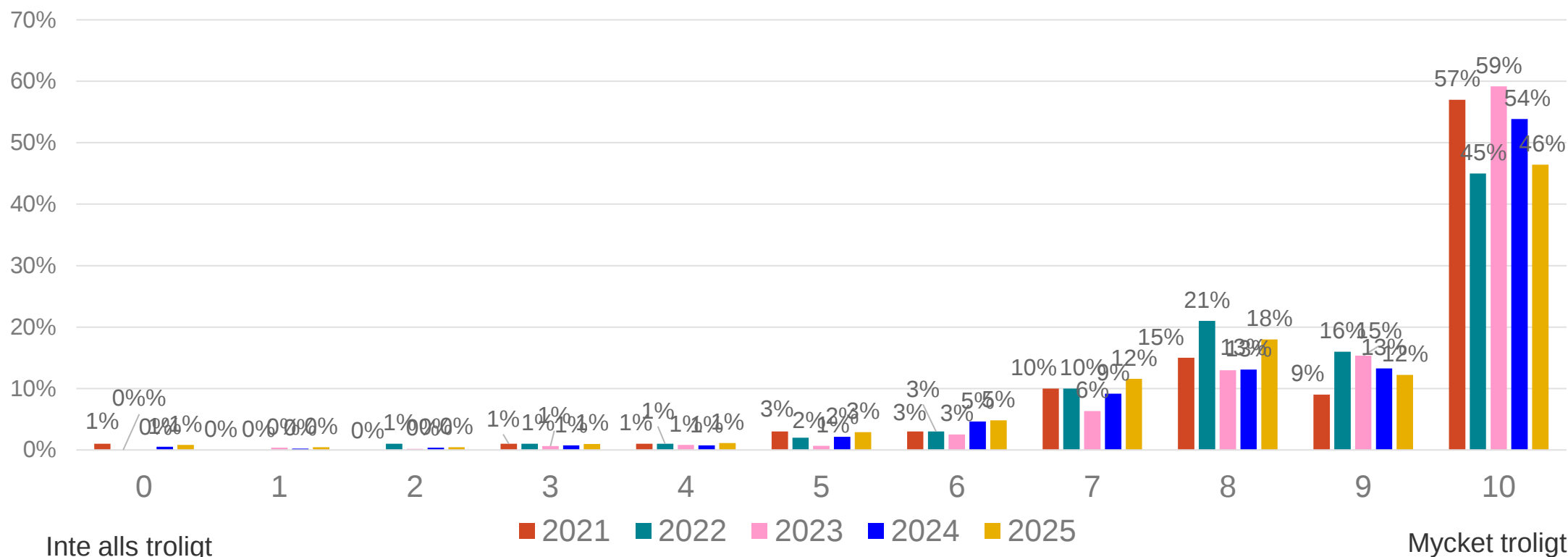
Bas: 2734 svar

Net Promoter Score (NPS) – Tidsjämförelse



Göteborgs
Stad

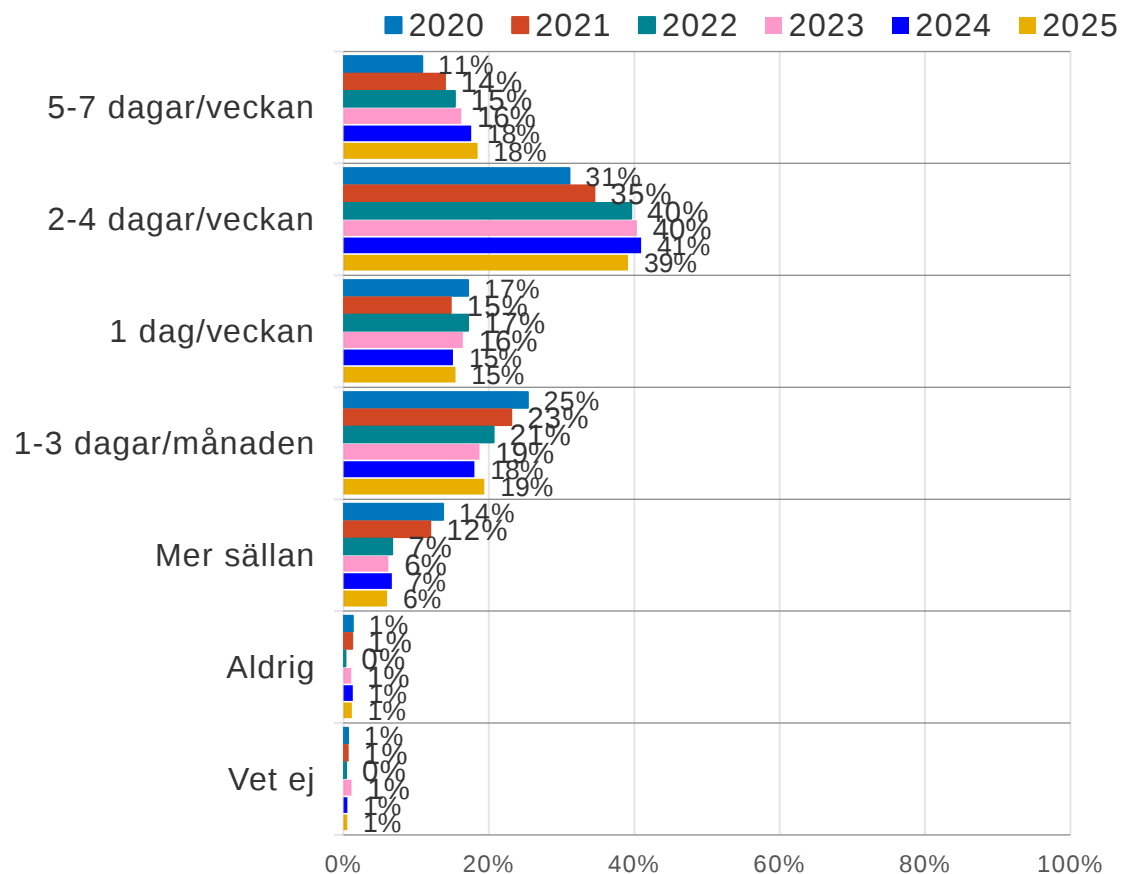
NPS – 2021, 2022, 2023, 2024 och 2025



Bas: 2734 svar

Användning

Hur ofta har du använt Styr & Ställ under sommarhalvåret (april till september) 2025?

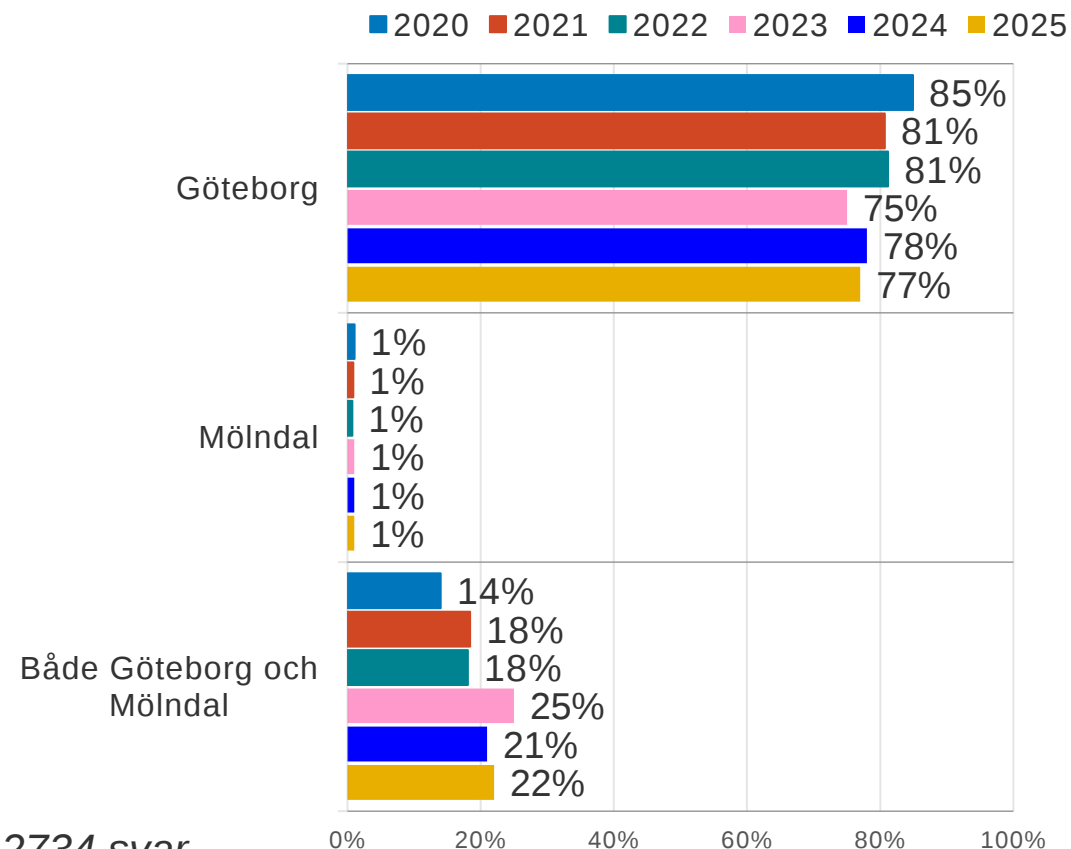


Bas: 2734 svar

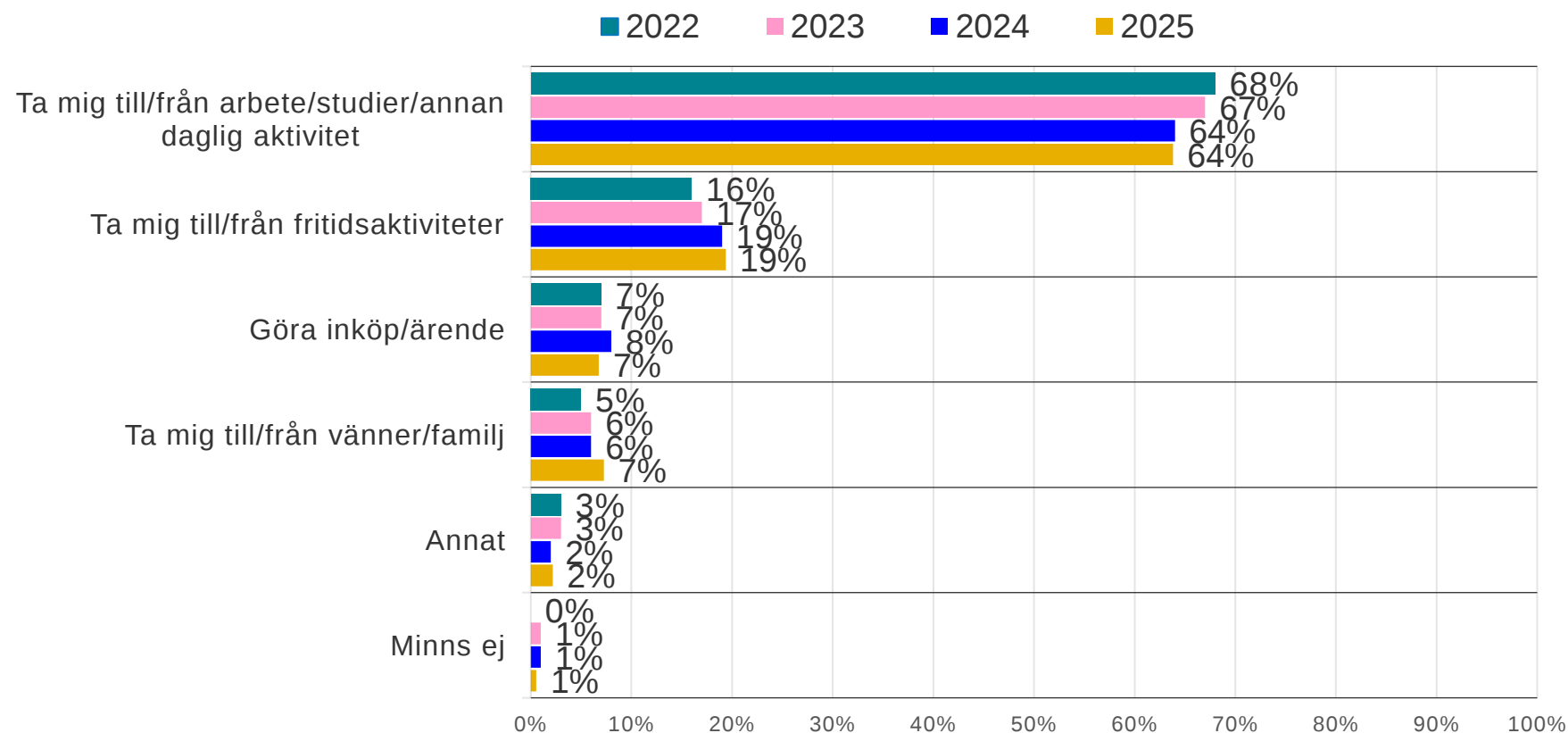


Göteborgs
Stad

Var har du använt Styr & Ställ under det senaste året?



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



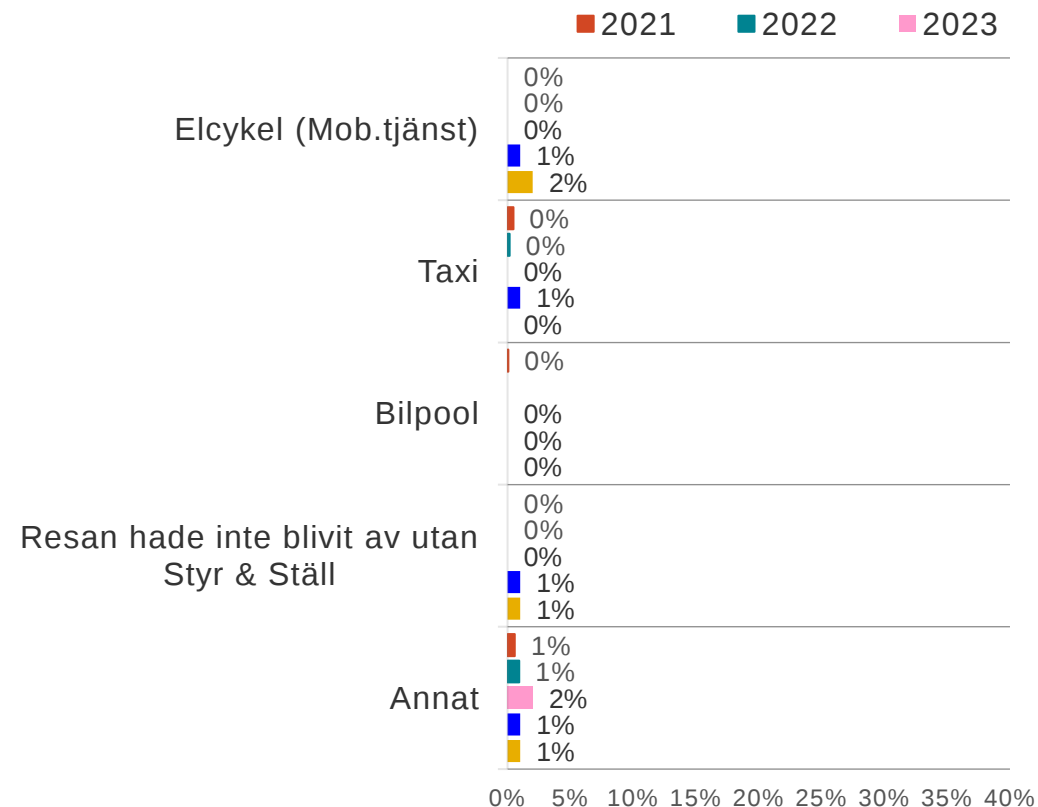
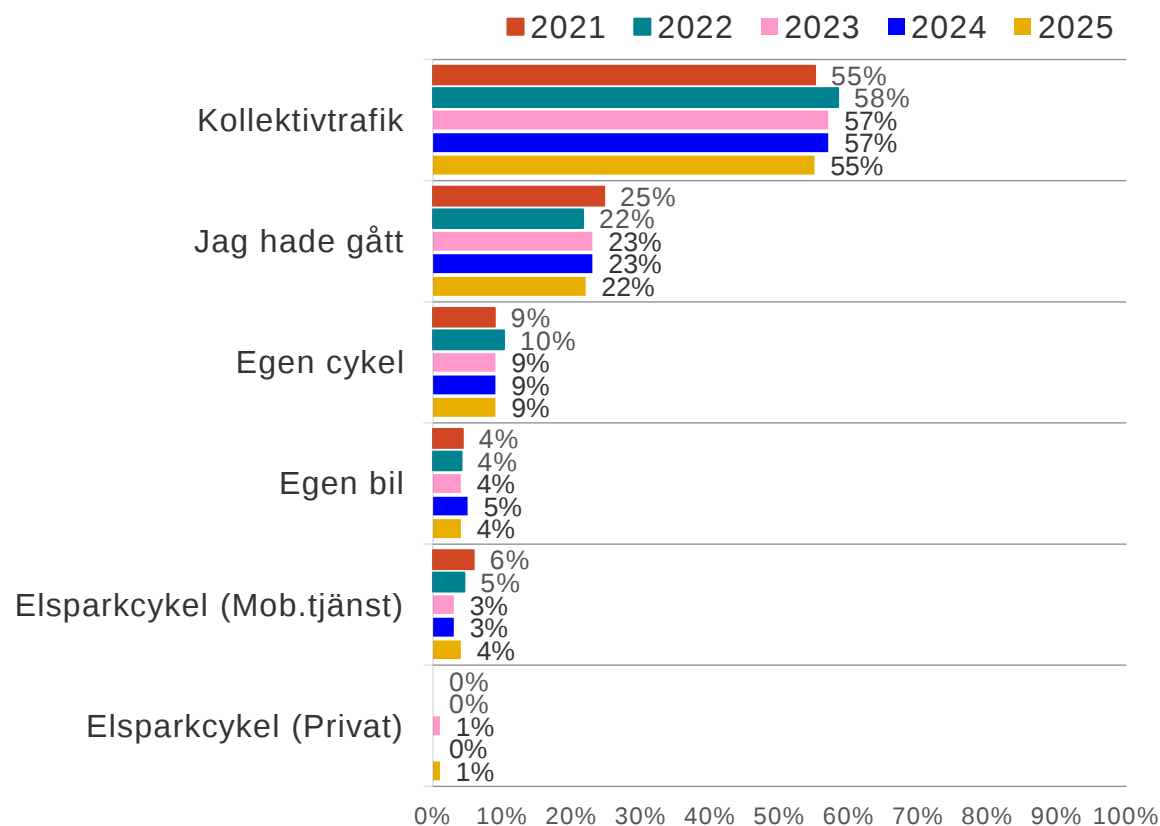
Bas: 2734 svar

Användning

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



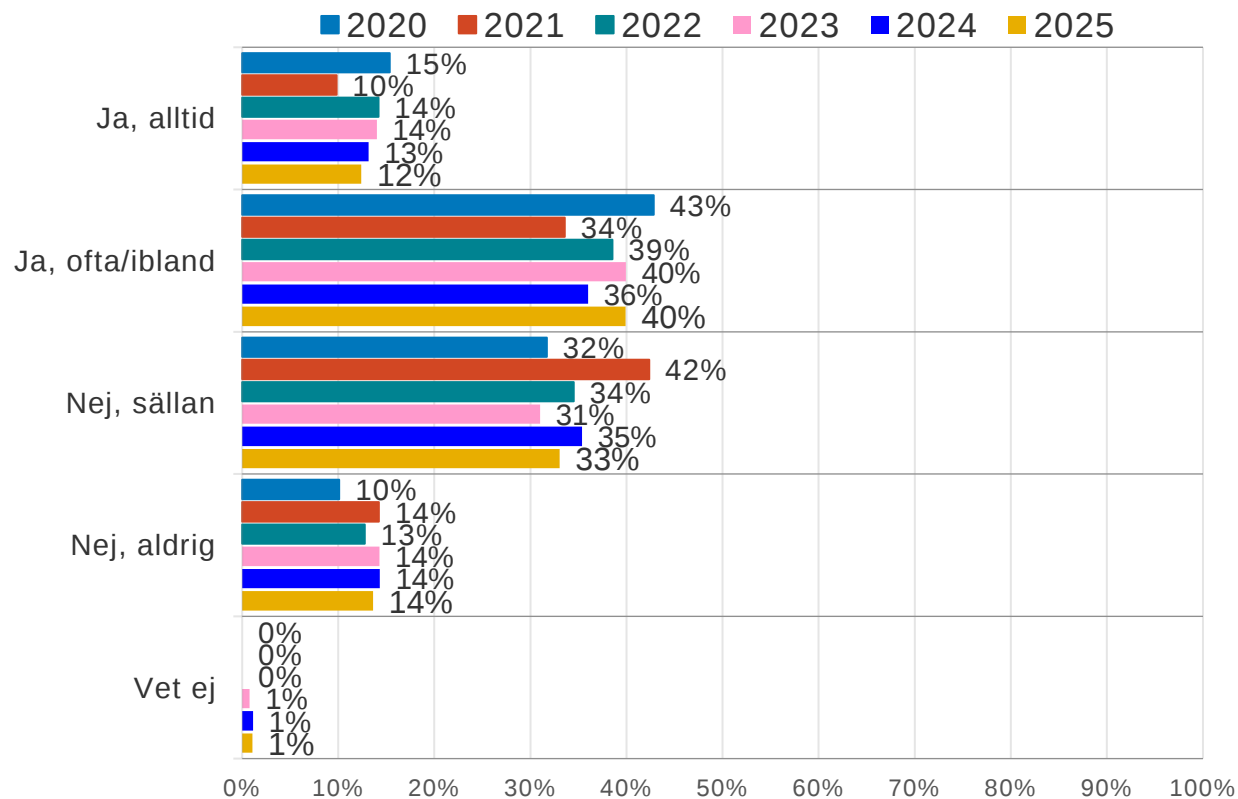
Göteborgs
Stad



Bas: 2734 svar. Notera: Elsparkcykel (privat) och Elcykel (Mob. tjänst) nya svarsalternativ 2023

Användning

Är Styr & Ställ som transportmedel en del av din resa i kombination med andra transportmedel så som bil, kollektivtrafik, egen cykel eller elsparkcykel?

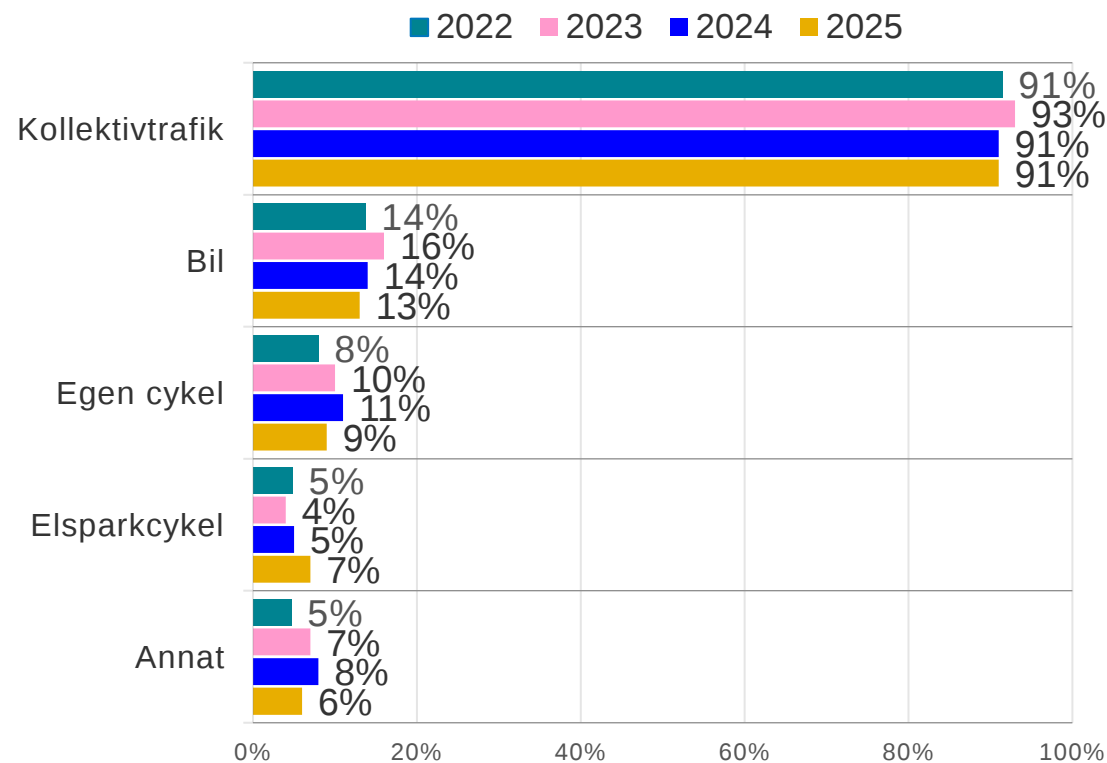


Bas: 2734 svar



Göteborgs
Stad

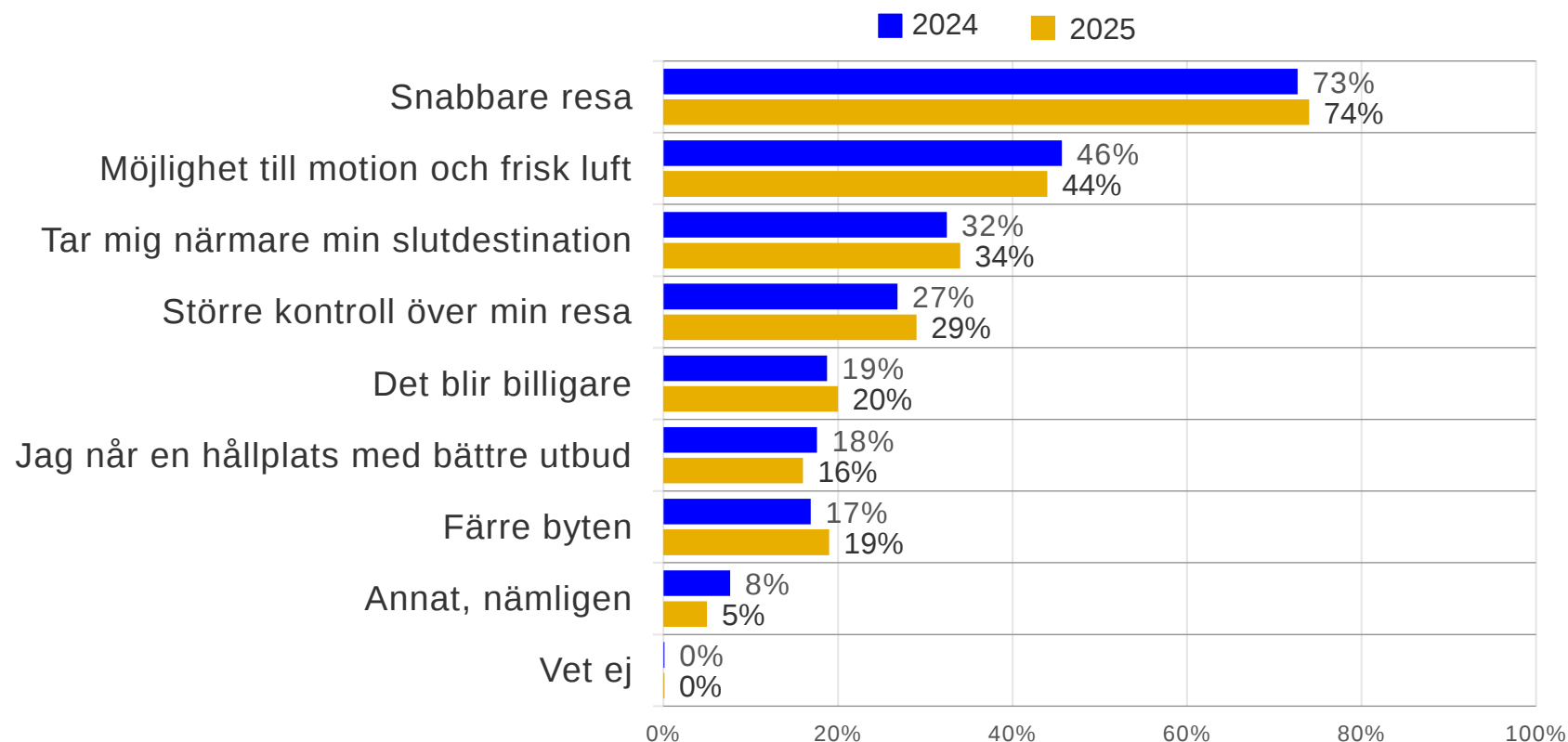
Vilka färdmedel brukar du oftast kombinera med?



Bas: 1053 svar



Varför kombinerar du dessa färdmedel?



Bas: 1430 svar



Användning - kombinationsresor



Göteborgs
Stad

Sweco GPT sammanställning av fritextsvar

För att öka användningen av kombinationsresor med Styr & Ställ och kollektivtrafik har användarna identifierat flera faktorer som kan förbättras och utvecklas. **Här är en sammanfattning av de viktigaste faktorerna som kan utvecklas:**

Fler cykelstationer:

- Öka antalet cykelstationer, särskilt i områden med få stationer idag, som västra Göteborg, Partille, och boendeområden som Björkekärr/Härlanda.
- Cykelstationer vid viktiga kollektivtrafikknutpunkter och nära hållplatser.
- Dynamiska och flexibla platser för att lämna och hämta cyklar, särskilt där kollektivtrafik inte når.

Integrering med Västtrafiks app:

- Förbättrad synlighet av cykelstationer i Västtrafiks "To Go" app.
- Möjlighet till kombinerad biljett med Västtrafik.

Påminnelser och marknadsföring:

- Mer påminnelser om möjligheten att använda cyklar ihop med kollektivtrafik, vilket kan öka medvetenheten.

Elektriska cyklar:

- Tillgång till elcyklar för att underlätta cykling, särskilt vid långa sträckor eller uppförsbackar.



Användning - kombinationsresor



Göteborgs
Stad

Sweco GPT sammanställning av fritextsvar

För att öka användningen av kombinationsresor med Styr & Ställ och kollektivtrafik har användarna identifierat flera faktorer som kan förbättras och utvecklas. **Här är en sammanfattning av de viktigaste faktorerna som behöver förbättras:**

Cykelkvalitet och tillförlitlighet:

- Höja kvaliteten på cyklarna och säkerställa att de är i gott skick, inklusive fungerande växlar, bromsar och lås.
- Säkerställa att det alltid finns tillgängliga cyklar vid stationerna, särskilt under rusningstid.

Appfunktioner:

- Förbättra tillförlitligheten i appen för utlåning och återlämning av cyklar.
- Snabbare och enklare upplåsning och återlämning av cyklar via appen.

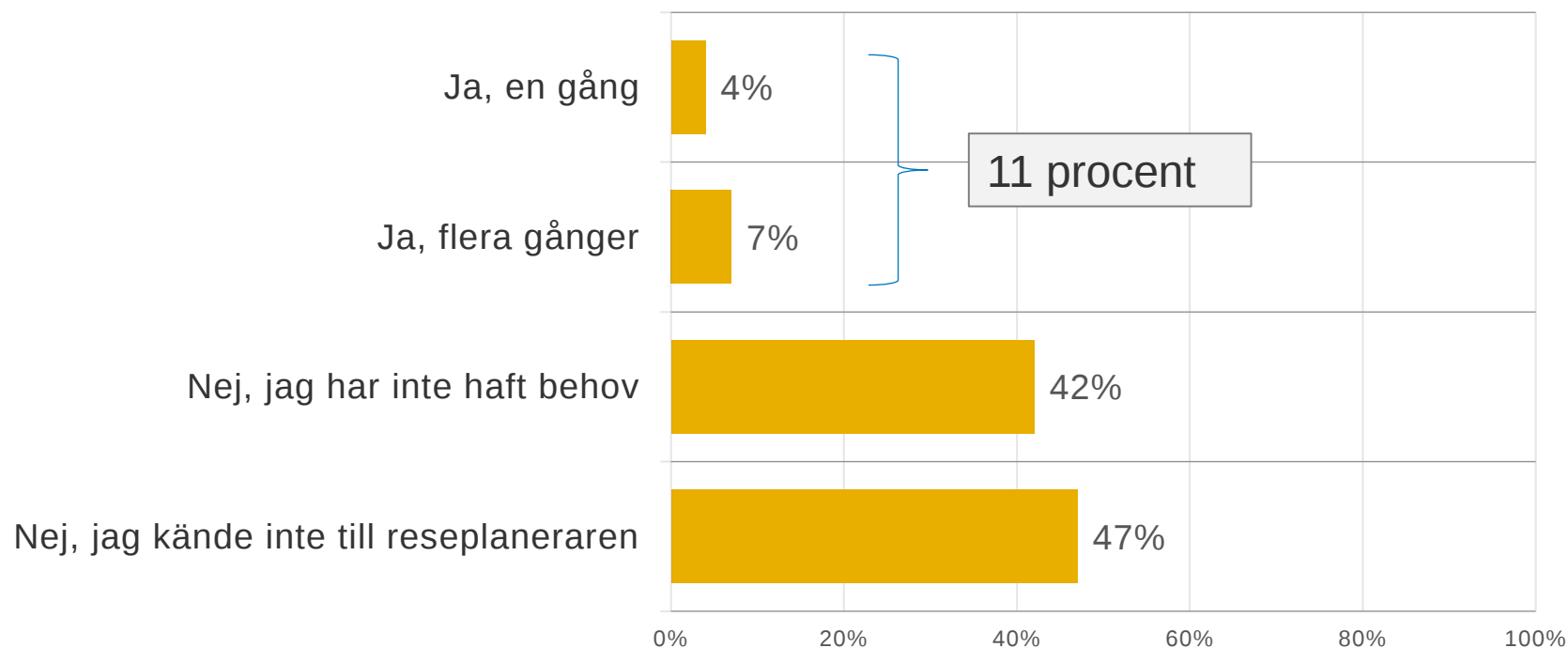
Cykelbanor och infrastruktur:

- Förbättra cykelbanor och göra dem tydligare, särskilt i centrala Göteborg.
- Säkerställa att cykelvägar är säkra och inte för trånga.



Under sommaren har Västtrafik testat en ny reseplanerare för kombinationsresor med kollektivtrafiken. Har du använt denna reseplanerare?

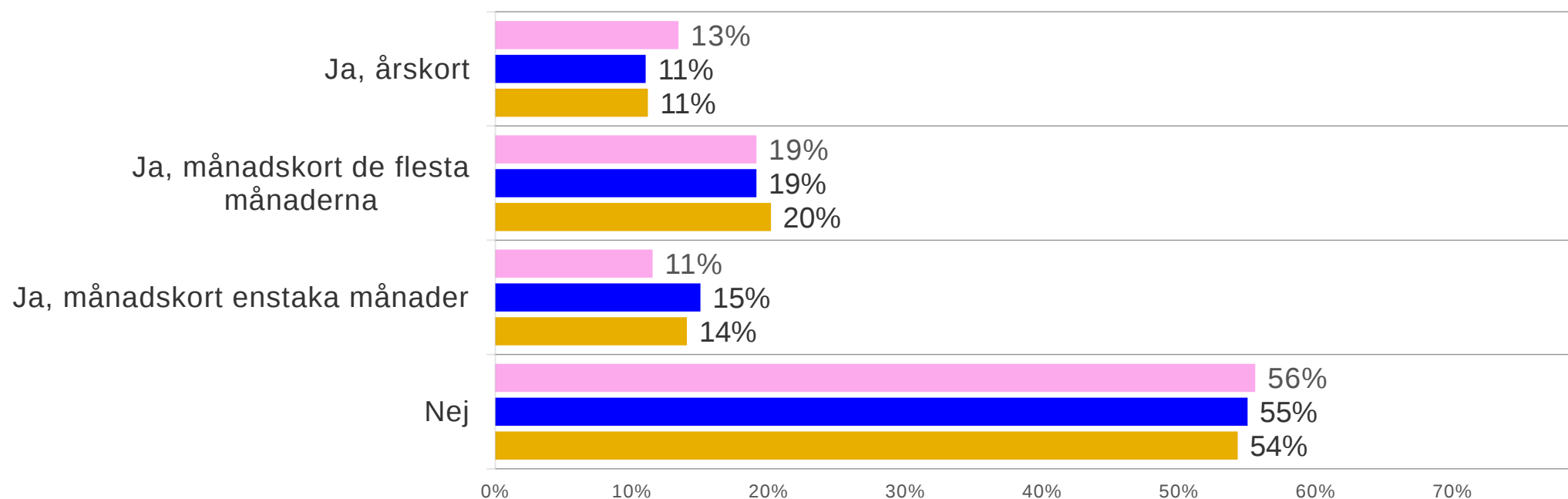
■ 2025



Bas: 2734 svar

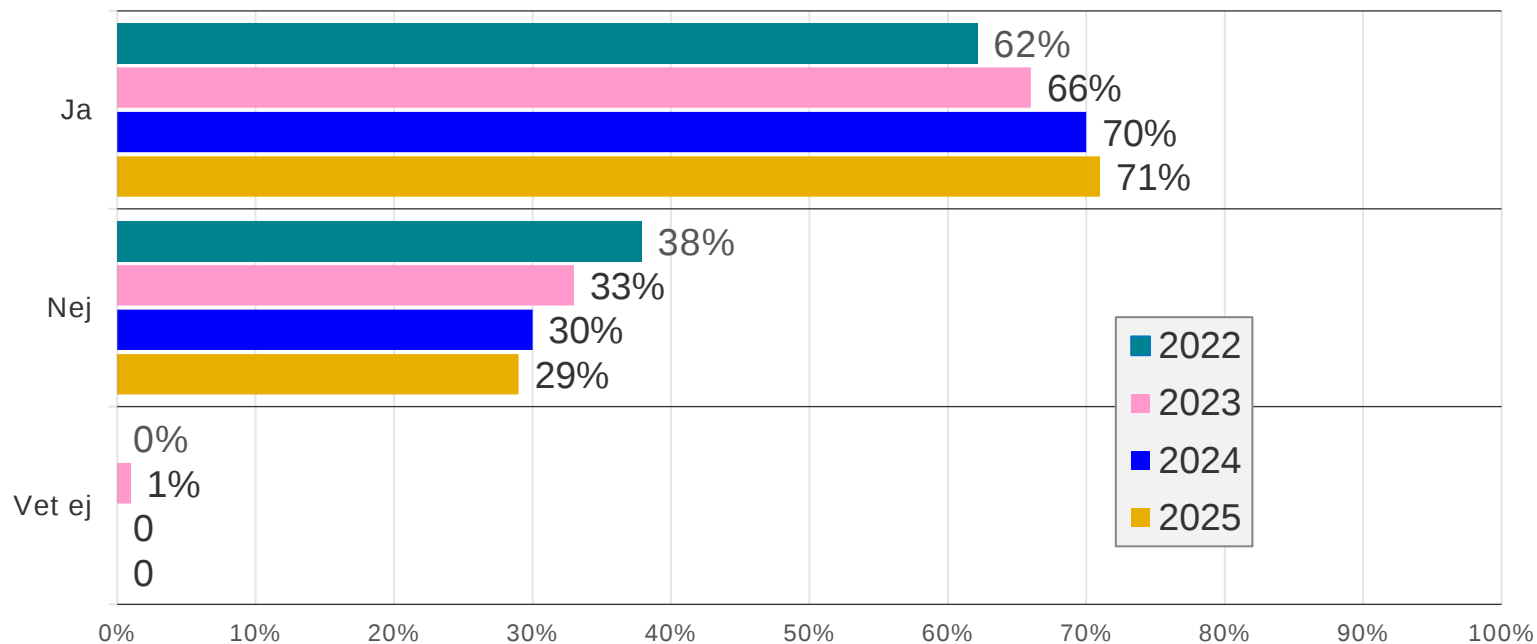
Har du haft periodbiljett (exempelvis månads- eller årskort) för Västtrafik under samma period som ditt årskort för Styr & Ställ?

■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



Bas: 2734 svar

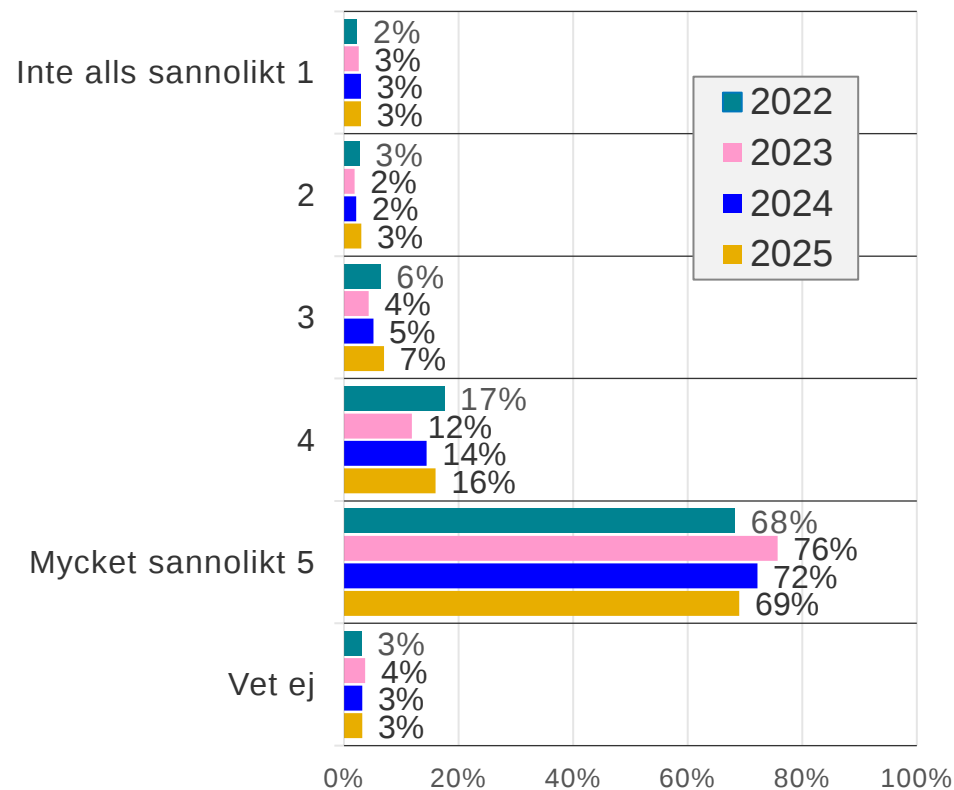
Har du haft årskort för Styr & Ställ tidigare?



Bas: 2734 svar

Användning

Hur sannolikt är det att du kommer att förnya ditt årskort/köpa ett nytt årskort nästa år?



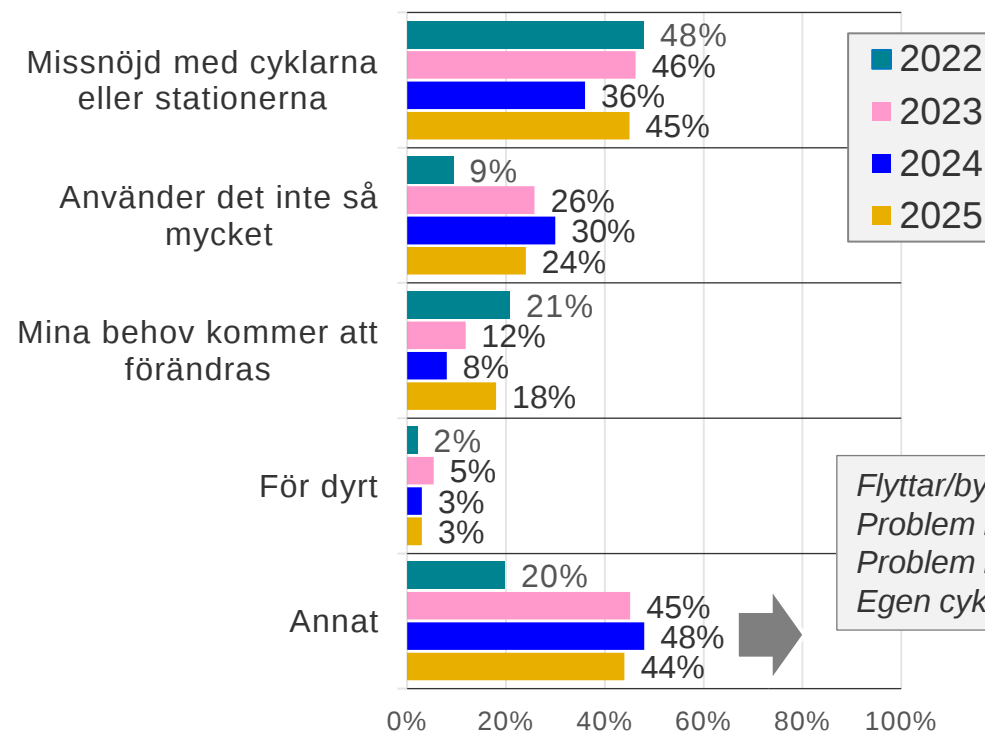
Bas: 2734 svar



Göteborgs Stad

Varför tror du inte att du kommer att förnya ditt årskort/köpa ett nytt årskort nästa år?

Välj den huvudsakliga orsaken

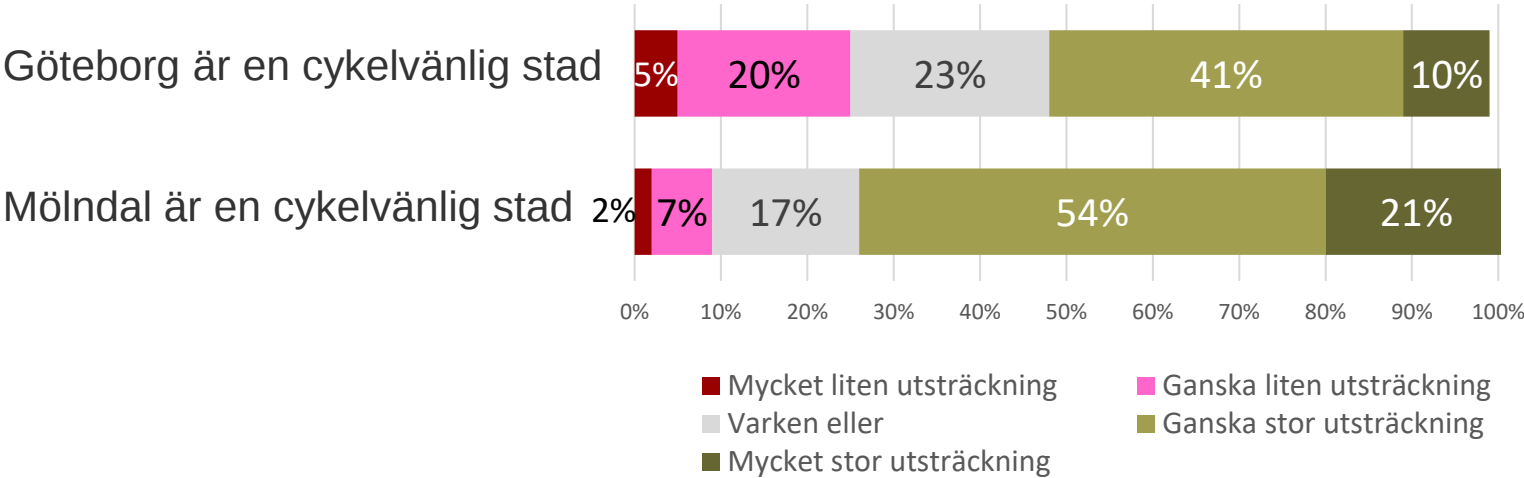


Flyttar/byter jobb: 22 st.
Problem med teknik: 17 st.
Problem med cyklar: 10 st.
Egen cykel: 10 st.

Bas: 174 svar

I vilken utsträckning anser du att...

(Resultat i graf beräknat på de som angett svar 1-5. Vet ej svar ej medräknat)



	Medelvärde räknat på betyg 1-5					
Vet ej/ Ingen uppfattning	2025	2024	2023	2022	2021	2020
1%	3.3	3.3	3,3	3,3	3,2	3,3
66%	3.8	3,9	3,7	3,7	3,2	3,6

Signifikant nedgång från 2024 enligt T-test
Signifikant uppgång från 2024 enligt T-test

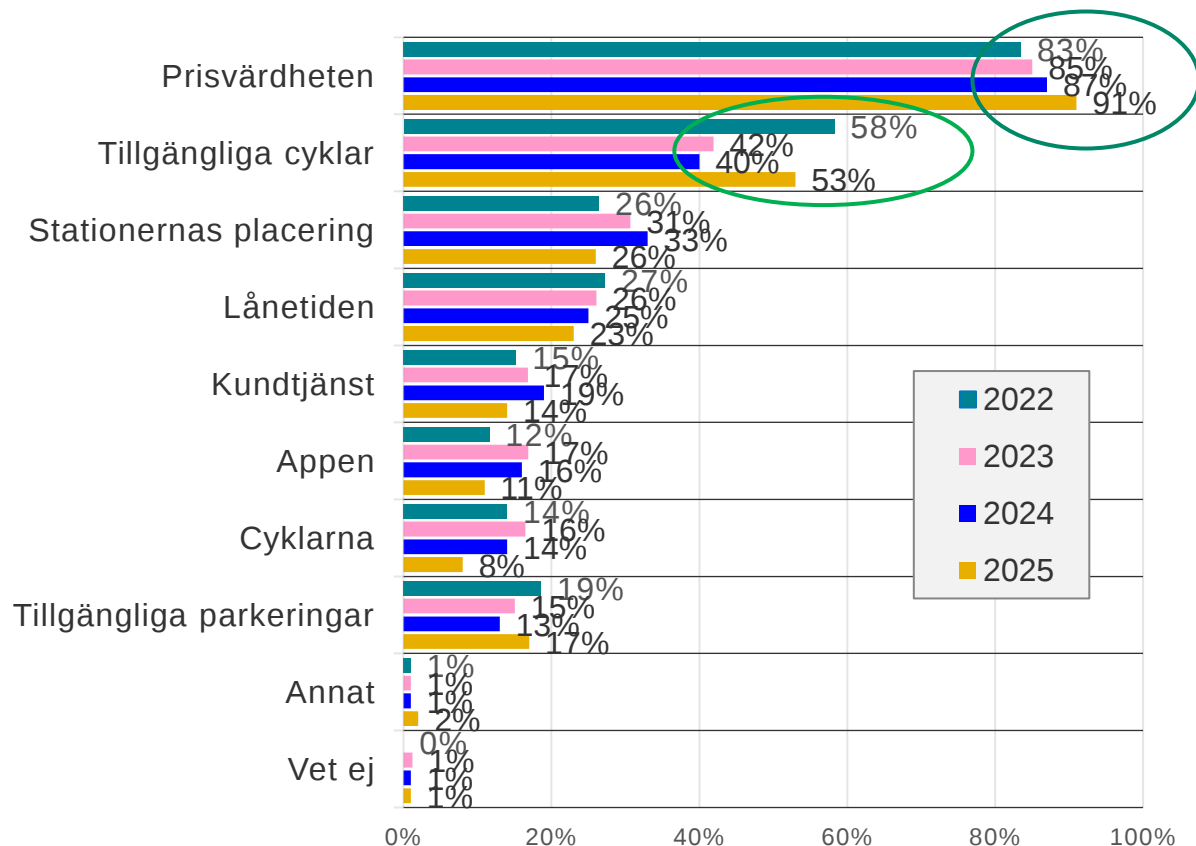
Bas: 2734 svar, varav 2707 st. angav betyg på Göteborg och 987 st. angav betyg på Mölndal

Användning



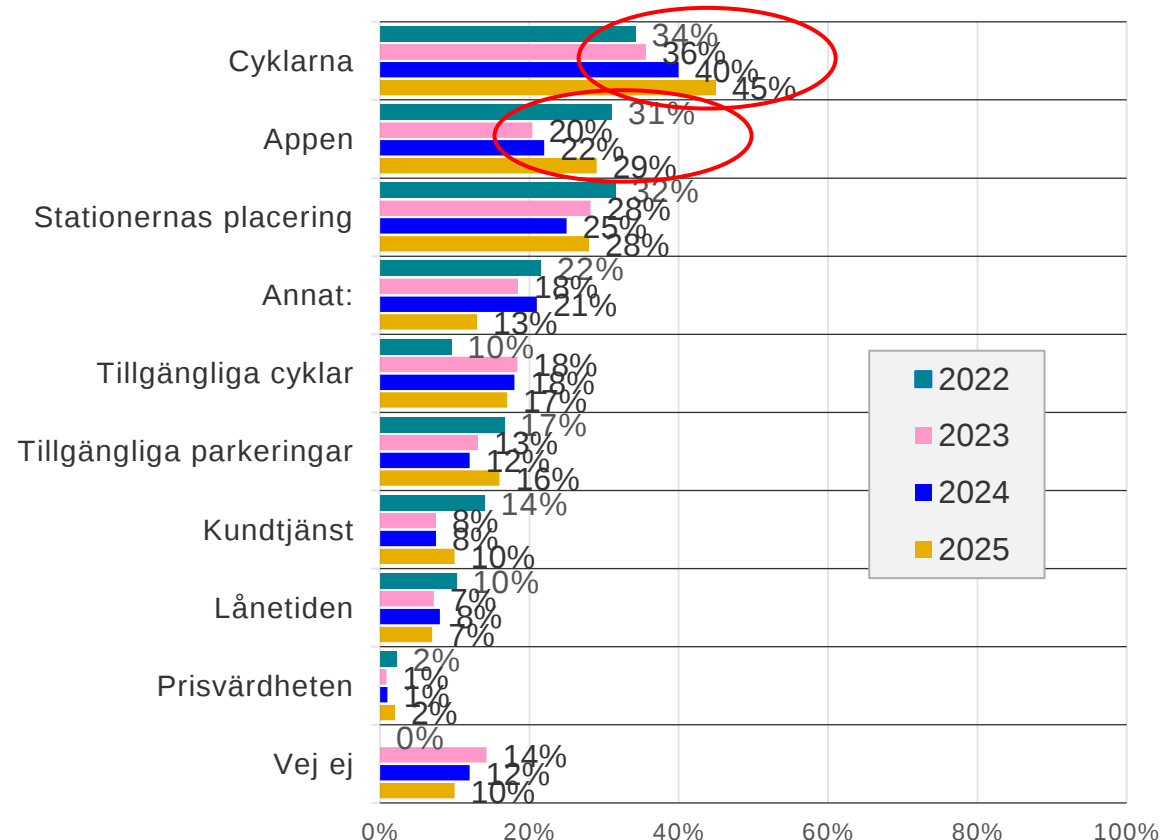
Göteborgs
Stad

Vilka aspekter av Styr & Ställ är du **mest nöjd** med?
(Max 3 alternativ kunde anges)



Bas: 2734 svar

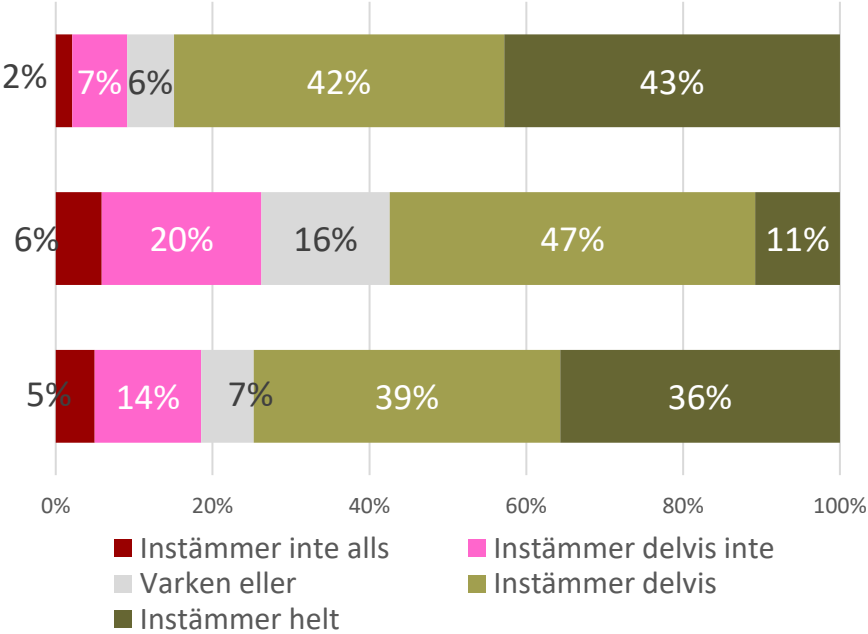
Vilka aspekter av Styr & Ställ är du **minst nöjd** med?
(Max 3 alternativ kunde anges)



Det är lätt att låna
och låsa upp cykeln

Cyklarna är servade
och hela

Det är lätt att lämna
tillbaka och låsa cykeln
efter jag har använt den



	Medelvärde räknat på betyg 1-5					
Vet ej	2025	2024	2023	2022	2021	2020
1%	4,2	4,2	4,3	4,1	4,1	3,9
1%	3,4	3,5	3,7	3,7	3,9	3,9
1%	3,9	4,0	4,1	3,6	4	3,9

Signifikant nedgång från 2024 enligt T-test

Signifikant uppgång från 2024 enligt T-test

Bas: 2734 svar

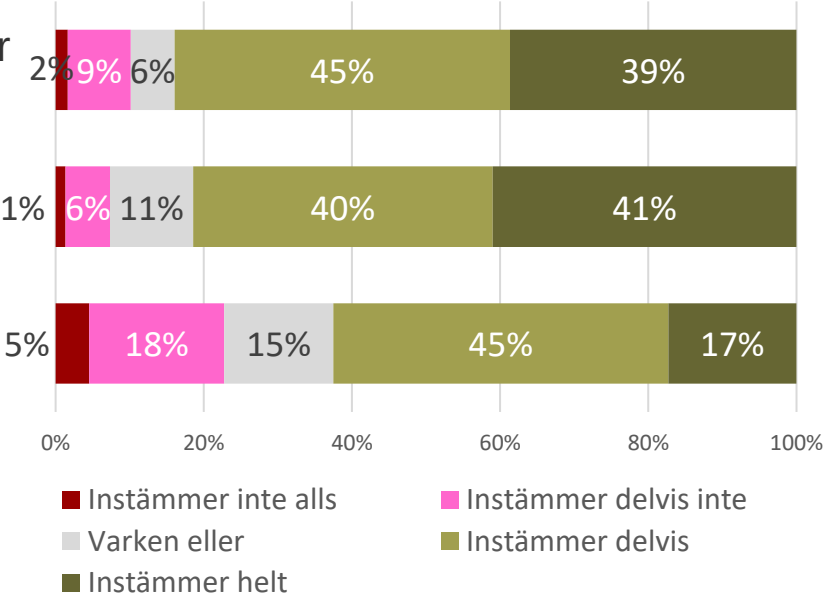
Stationerna



Cyklar finns tillgängliga vid stationer när jag behöver hyra dem

Det är rent och snyggt vid cykelstationerna

Cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna



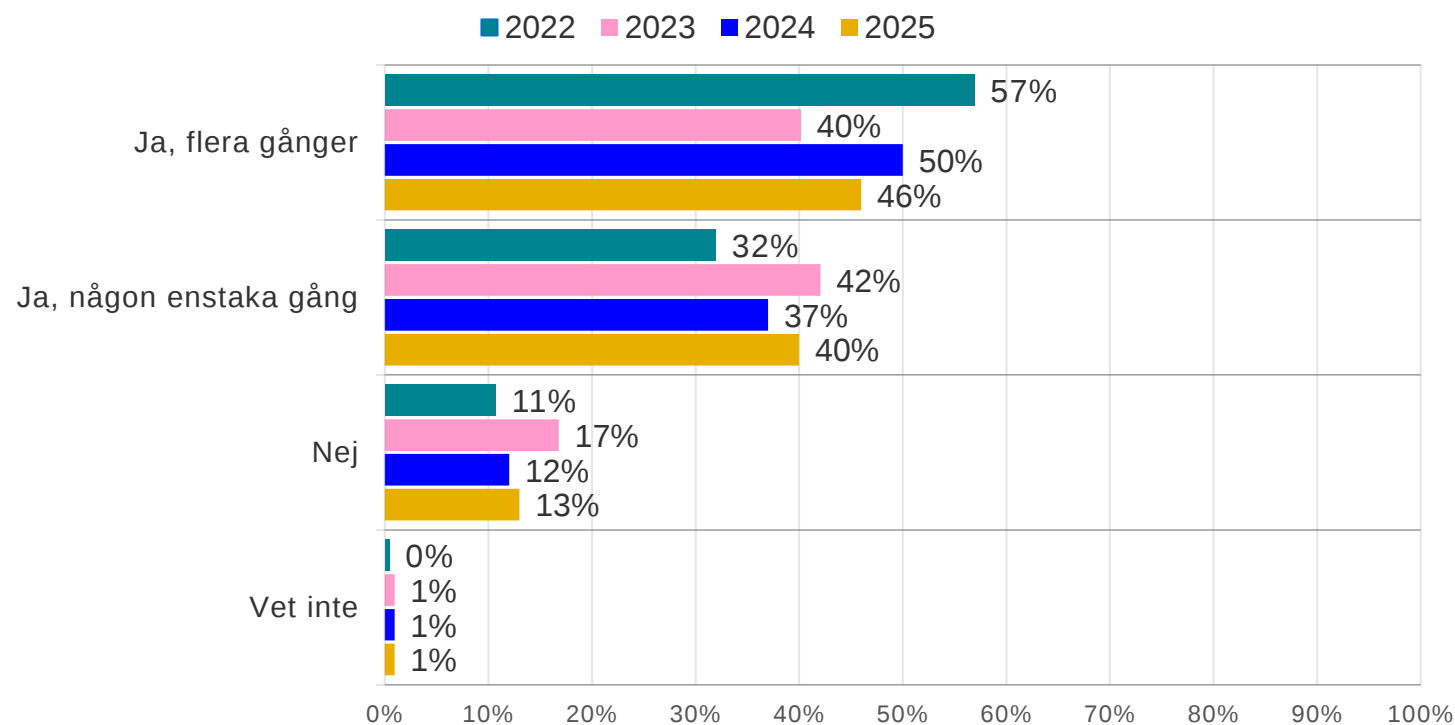
Bas: 2734 svar

	Medelvärde räknat på betyg 1-5					
Vet ej	2025	2024	2023	2022	2021	2020
1%	4,1	4,1	4,2	4,4	ingen data	ingen data
3%	4,1	4,2	4,2	4,3	4,1	4,1
1%	3,5	3,7	3,6	3,8	ingen data	ingen data

Signifikant nedgång från 2024 enligt T-test

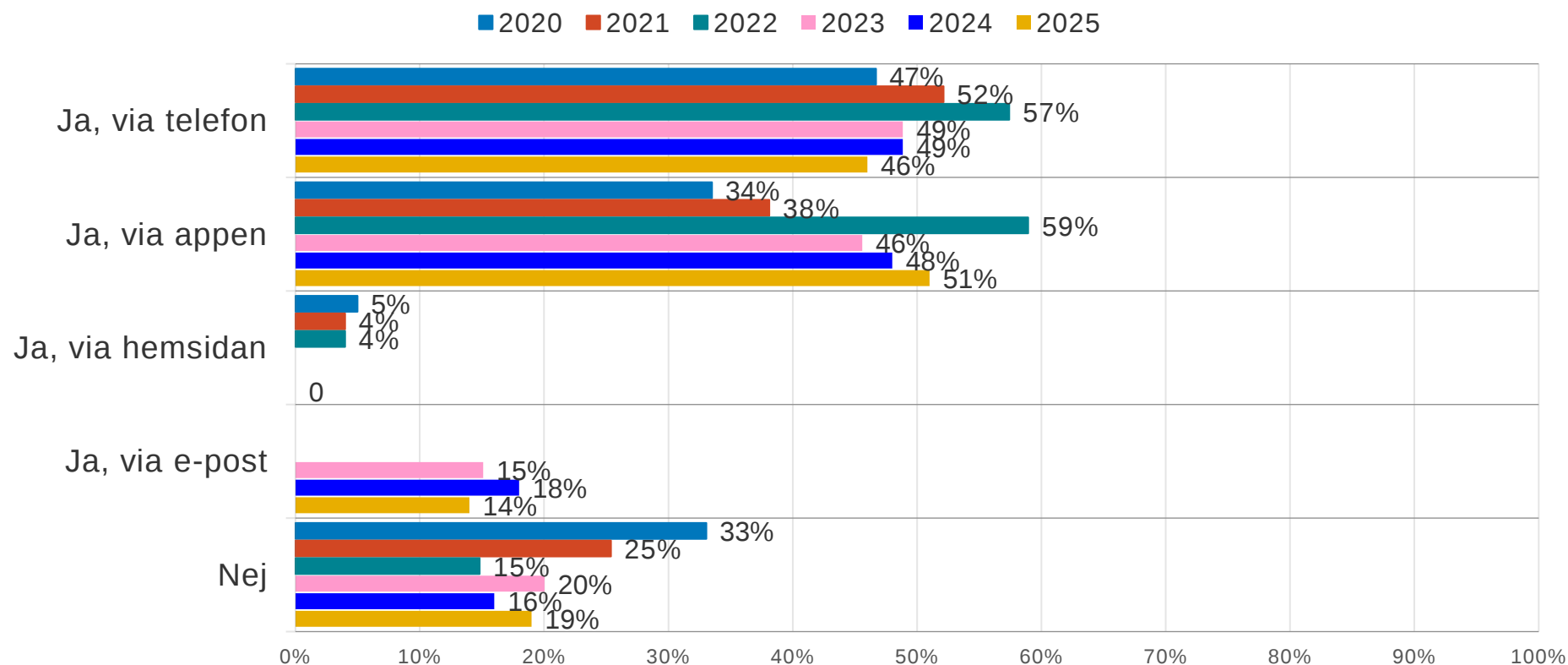
Signifikant uppgång från 2024 enligt T-test

Har du upplevt problem med att återlämna cykeln (t.ex. att resan inte avslutas korrekt eller att cykeln återlämnas inkorrekt utan din vetskap)?



Bas: 2734 svar

Har du kontaktat Styr & Ställs kundtjänst i år?

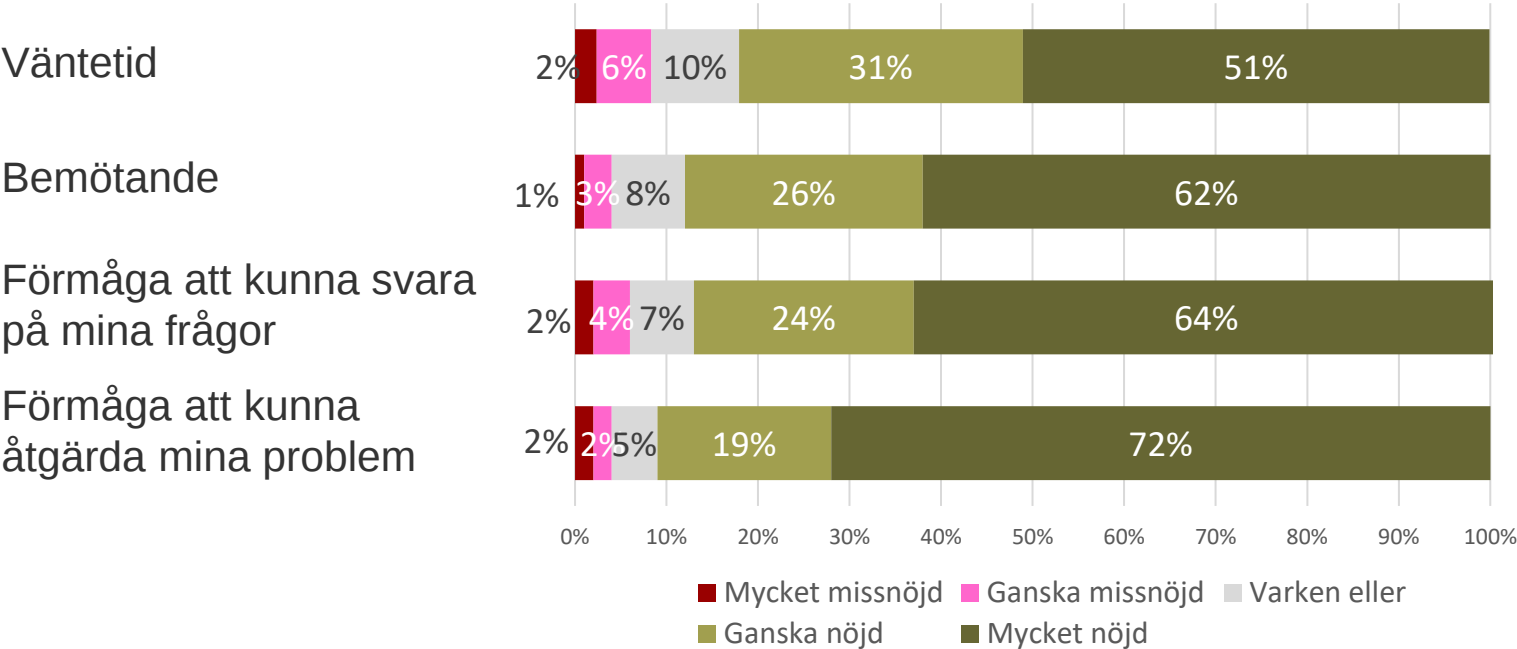


Bas: 2734 svar



OBS! Notera att flera svarsalternativ kunde väljas, exempelvis att kundtjänsten kontaktats både via telefon och app.
"Ja, via mejl" är ett nytt svarsalternativ från 2023, det ersatte tidigare års svarsalternativ "Ja, via hemsidan".

Hur nöjd är du med kundtjänstens agerande?



	Medelvärde räknat på betyg 1-5					
Vet ej	2025	2024	2023	2022	2021	2020
4%	3,9	4,2	4,2	3,9	4,1	4,0
5%	4,3	4,5	4,5	4,3	4,5	4,4
8%	4,3	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3
3%	4,4	4,6	4,6	4,5	4,5	4,4

Signifikant nedgång från 2024 enligt T-test
Signifikant uppgång från 2024 enligt T-test

Bas: 2210 svar

OBS! Notera att flera svarsalternativ kunde väljas, exempelvis att kundtjänsten kontaktats både via telefon och app.

Övriga synpunkter



Göteborgs
Stad

Sweco GPT sammanställning av fritextsvar vad användarna tycker om tjänsten Styr & Ställ 2025.

Sammanfattningsvis är användarna generellt nöjda med tjänsten Styr & Ställ och ser den som ett värdefullt tillskott till stadens infrastruktur, Det finns dock flera områden för förbättring. Här är en sammanställning av åsikter från fritextsvaren:

Positiva aspekter:

- **Flexibilitet och tillgänglighet** - Användarna uppskattar möjligheten att kunna ta cykeln i en riktning utan att behöva ta den tillbaka.
- **Främjande av cykling** - Tjänsten anses främja cykling i staden, ett bra alternativ till andra färdmedel.
- **Användarvänlighet** - Den nya appen har minskat antal fel och gör tjänsten enklare att använda.
- **Kundtjänst** - Positiva kommentarer om kundtjänsten, som anses vara proffsig och vänlig.
- **Prisvärdhet** - Tjänsten anses vara prisvärd och användarna vill att den ska fortsätta vara billig.



Övriga synpunkter



Göteborgs
Stad

Önskemål och förbättringar:

Fler stationer - Användarna önskar fler stationer, särskilt i områden som Frölunda, Kålleröd, Östra Göteborg, och andra delar utanför centrum.

Bättre underhåll av cyklar - Många cyklar är trasiga eller i behov av renovering. Specifika problem inkluderar tröga växlar, svårigheter med att höja/sänka sadeln och att cyklarna är tröga att cykla.

Elcyklar - Ett återkommande önskemål är att införa elcyklar för att underlätta cykling i kuperade områden och göra tjänsten mer attraktiv.

Problem med appen - Användarna har upplevt problem med appen, särskilt vid återlämning av cyklar och upplåsning.

Kundservice - Kritik mot kundservice, särskilt när det gäller att hantera problem med appen och att kunna tala svenska.

Stationers placering - Förslag om att placera stationer strategiskt vid bostadsområden, köpcentrum, kollektivtrafikknutpunkter, kulturcentrum och industrier.

Ökad tillgänglighet för äldre - Förslag om att ha specialcyklar med vagn för att hjälpa äldre människor som har sämre balans och muskelstyrka.



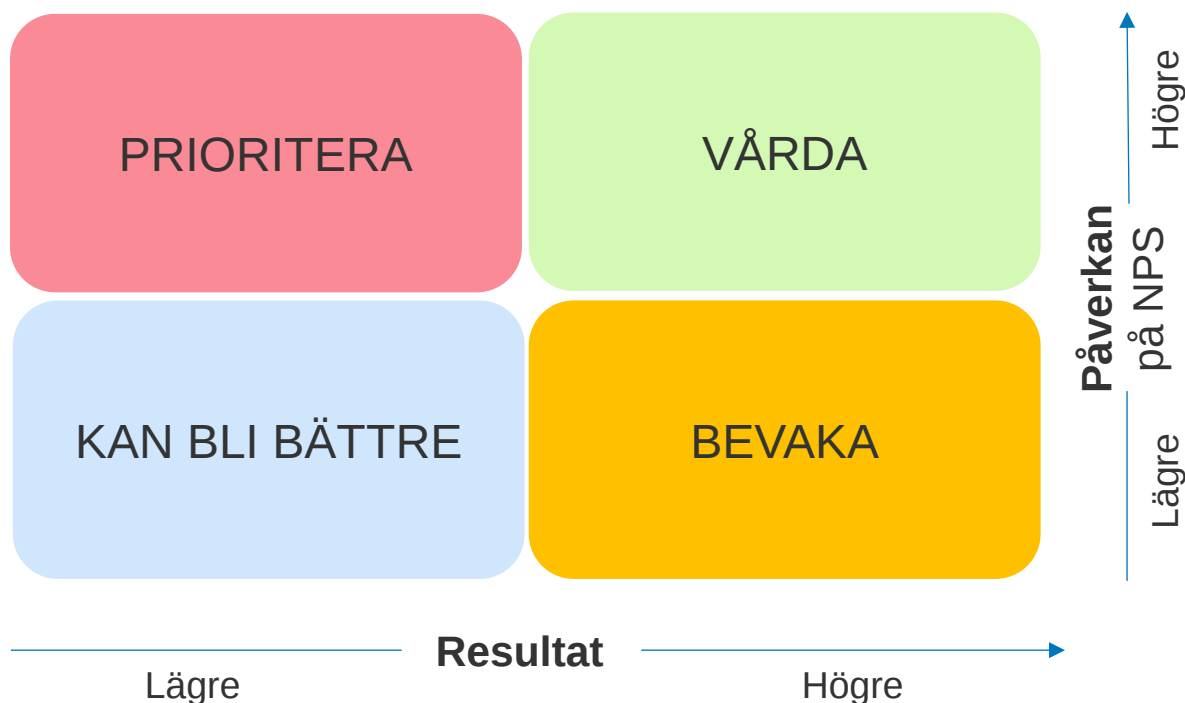
Prioriteringsmatris Spearman correlations och andel betyg 4 och 5



Göteborgs
Stad

Korrelation är statistisk beräkning som används för att beskriva sambandet mellan två variabler. Vid en korrelationsanalys undersöks om två variabler samvarierar. I denna analys har sambanden mellan NPS-värdet och de övriga variablerna beräknats med Spearman-korrelation.

- Korrelationskoefficienter $>0,7$ tyder på ett mycket starkt samband
- Korrelationskoefficienter $0,5-0,7$ tyder på ganska starkt/starkt samband,
- Korrelationskoefficienter $0,3-0,5$ tyder på visst samband och
- Korrelationskoefficienter $0-0,3$ tyder på ganska lågt samband.

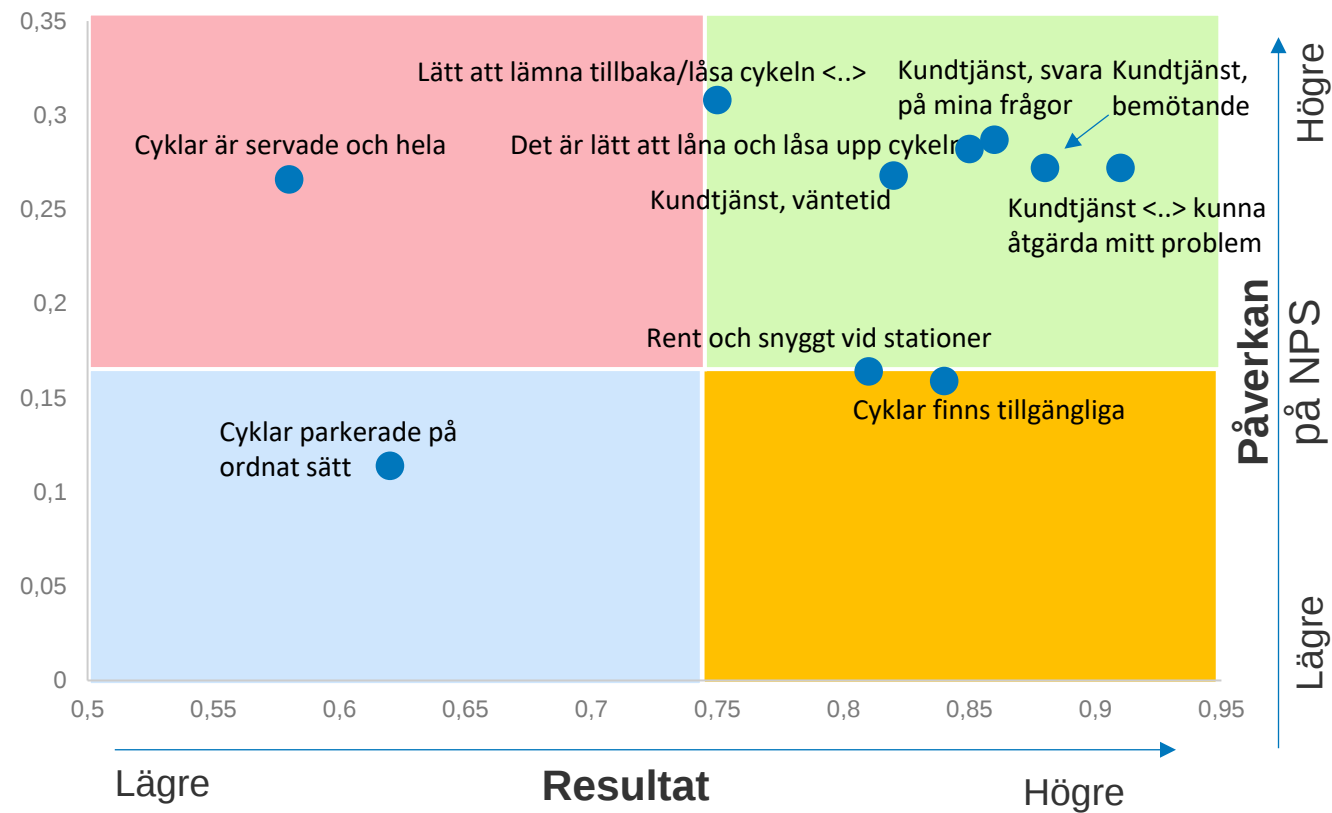


Prioriteringsmatrisen visar vilka frågor man bör prioritera i nuläget, baserat på vad man får bäst utväxling av rörande betyget på NPS. Frågorna delas in i fyra fält:

- **Bevaka** – Frågor som har ett svagt samband med NPS just nu, och relativt höga resultat. Kring dessa frågor krävs inga direkta åtgärder men det är viktigt att bevaka dessa eftersom en försämring kan öka betydelsen.
- **Vårda** – Frågor som har ett starkt samband med NPS och har relativt höga resultat, vilket ger dem en positiv inverkan på helhetsattityden. Kring dessa frågor bör det säkerställas att det goda resultatet upprätthålls.
- **Kan bli bättre** – Frågor som har svagt samband med NPS och relativt låga resultat, vilket tyder på att det finns förbättringspotential inom dessa områden.
- **Prioritera** – Frågor som har ett starkt samband med NPS, samt relativt låga resultat, vilket ger en negativ inverkan på helhetsattityden. Därför definieras dessa som förbättringsområden som bör prioriteras.

Prioriteringsmatris Spearman correlations och andel betyg 4 och 5

Samband mellan NPS-värdet och övriga faktorer är i denna beräkning generellt sett låga (koefficient <0,3). Det är höga betyg på NPS och en liten spridning mellan betygen vilket påverkar att korrelationskoefficienterna för de beräknade statistiska sambanden mellan NPS och övriga faktorer, där spridningen av betygen är något större, blir låga.



	% betyg 4+5	Korrelationskoefficient
Kundtjänst Kunna åtgärda mina problem	91%	0,272
Kundtjänst Bemötande	88%	0,272
Kundtjänst Förmåga att kunna svara på mina frågor	86%	0,287
Cyklarna [Det är lätt att låna och låsa upp cykeln]	85%	0,282
Stationerna [Cyklar finns tillgängliga vid stationerna när jag behöver hyra dem]	84%	0,159
Kundtjänst Väntetid	82%	0,268
Stationerna [Det är rent och snyggt vid cykelstationerna]	81%	0,164
Cyklarna [Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter jag använt den]	75%	0,308
Stationerna [Cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna]	62%	0,114
Cyklarna [Cyklarna är servade och hela]	58%	0,266

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Övergripande resultat

- Användningen i antal dagar per vecka ligger på stabil nivå jämfört med 2024. Andelarna som anger att de sannolikt eller mycket sannolikt kommer förnya sitt abonnemang nästa år ligger på liknande nivå 2025 (85 procent) jämfört med 2024 (86 procent).
- Det är en fortsatt hög nöjdhet med Styr & Ställ. De aspekter man är mest nöjd med är prisvärdheten och tillgängligheten. I fritextsvar kopplat till NPS anger en stor majoritet (85 procent) att de anser tjänsten är smidig/enkel/praktisk.
- Störst missnöje rör problem med cyklarna, de upplevs ofta trasiga med behov av underhåll.
- Ungefär var tredje användare (29 procent) anger att problem med appen är en sak de är minst nöjd med.
- Kundtjänsten får mycket bra betyg av de som varit i kontakt med dem, värden har dock gått ned något från 2024.

NPS

- I mätningen 2025 noteras en nedgång av NPS från 2024 (47 mot 58). Det är det lägsta värdet som uppmätts. Andelar av både Detractors och Passives har ökat. Det är dock fortfarande en klar majoritet av kunderna, 59 procent, som är ambassadörer och rekommenderar Styr & Ställ.
- Åldersgruppen 66+ år har högst NPS (66) medan det lägsta NPS (40) återfinns i åldersgruppen 18 till 29 år.
- Boende i annan ort har högre NPS (57) än boende i Göteborg (45) och Mölndal (47)

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- Årskortsanvändarna använder cyklarna på samma nivå som 2024.
- En tydlig majoritet använder tjänsten i Göteborg (77 procent) andelen som använder den både i Göteborg och Mölnåls har ökat något jämfört med 2022, från 21 till 22 procent.
- 64 procent anger att syftet med resan var att ta sig till/från arbete/studier/annan daglig aktivitet, det är samma nivå som 2024. Liksom under 2024 anger 19 procent i årets mätning att syftet är att ta sig till/från fritidsaktiviteter.
- Andelen som anger att de skulle rest med kollektivtrafik om de inte använt Styr & Ställ ligger något lägre 2025 (55 procent) jämfört med 2024 (57 procent).
- Andelen som nyttjar Styr & Ställ i kombination med andra färdmedel är på något högre nivå 2025 jämfört med 2024, 52 procent mot 49 procent. Kollektivtrafik är fortsatt det klart dominerande färdmedel för kombinationsresor, 91 procent.
- De främsta orsakerna till kombinationsresor som anges är att det blir snabbare resor (74 procent) och möjlighet till motion och frisk luft (44 procent).
- Den reseplanerare för kombinationsresor som Västtrafik testade under 2025 har använts av 11 procent. En stor andel (47 procent) kände inte till att den fanns.

Sammanfattning

Användning

- 45 procent har haft periodkort för Västtrafik under samma period som Styr & Ställ.
- 71 procent anger att man har haft ett årskort på Styr & Ställ tidigare, det är en högre andel än 2024 (70).
- 69 procent anger att det är mycket sannolikt att man kommer förnya sitt årskort nästa år, en minskning från 2024 (minus 3 procentenheter). Den främsta orsaken till att man inte kommer förnya sitt årskort är missnöje med cyklarna, stationerna eller att man inte använder tjänsten särskilt mycket.
- Ungefär hälften, 51 procent anser att Göteborg är en cykelvänlig stad, en nedgång från 2025 (56 procent).
- 75 procent av de som anger ett svar för Mölnåls anser att det är en cykelvänlig stad. En majoritet av respondenterna (66 procent) uppger dock att man inte vet/inte har någon åsikt om huruvida Mölnåls är en cykelvänlig stad eller ej.
- Prisvärdheten är den klart främsta aspekten som användarna är mest nöjda med (91 procent), följt av tillgängliga cyklar (53 procent) och stationernas placering (26 procent).
- De aspekter som användarna uppger att man är minst nöjd med är cyklarna (45 procent), appen (29 procent) och stationernas placering (28 procent).

Cyklarna

- 85 procent håller med om att det är lätt att låna och låsa upp cykeln, en liten nedgång med en procentenhet från 2024.
- 58 procent håller med om att cyklarna är servade och hela, en stor nedgång med sju procentenheter från 2024.
- 75 procent att det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter användning. En nedgång med en procentenhet jämfört med kundundersökningen 2024.

Stationerna

- 84 procent håller med om att cyklar finns tillgängliga vid stationerna när man behöver hyra dem. En ökning med en procentenhet jämfört med 2024.
- 81 procent håller med om att det är rent och snyggt vid stationerna, en minskning med två procentenheter jämfört med 2024.
- 62 procent håller med om att cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna, en minskning jämfört med 2023 (68 procent).
- 63 procent anser att Styr & Ställs stationslägen täcker deras behov i dagsläget, en ökning med en procentenhet från 2023.
- 86 procent anger att de någon eller flera gånger upplevt problem med att återlämna cykeln, en minskning med en procentenhet jämfört med 2024.

Styr & Ställs kundtjänst

- 81 procent har kontaktat Styr & Ställs kundtjänst 2025, en lägre andel än 2024 (84 procent). Kontakten har huvudsakligen skett via telefon eller app.
- Mellan 82 till 91 procent av respondenterna är nöjda med olika aspekter angående kundtjänsten. Störst andel nöjda återfinns rörande deras förmåga att kunna åtgärda användarens problem.
- Även om andelarna nöjda är fortsatt mycket hög 2025 har medelvärdet på betygen sjunkit jämfört med kundundersökningen 2024, det är signifikanta nedgångar.

Prioriteringsmatris

Att vårda:

- Det är lätt att låna och låsa upp cykeln
- Lätt att lämna tillbaka/låsa cykeln
- Bemötande (kundtjänst)
- Väntetid (kundtjänst)
- Förmåga att kunna åtgärda mitt problem (kundtjänst)
- Förmåga att kunna svara på mina frågor (kundtjänst)



Att prioritera:

- Cyklar är servade och hela

Att bevaka:

- Rent och snyggt vid stationerna
- Cyklar finns tillgängliga