



Styr & Ställ

Kundundersökning 2022

Innehåll

Om undersökningen	3
- Bakgrund	3
- Urval	3
- Metod	3
- Resultatredovisning	3
Om respondenterna	4
NPS – Net Promoter Score	7
Användning.....	13
Cyklarna	22
Stationerna	23
Abonnemang och kostnader.....	26
Styr & Ställs app.....	27
Styr & Ställs hemsida.....	28
Styr & Ställs Facebook.....	29
Styr & Ställs kundtjänst.....	30
Övriga synpunkter.....	32
Prioriteringsmatris.....	33
Sammanfattning.....	35



Göteborgs
Stad

Om undersökningen

Bakgrund & syfte

Undersökningen har tidigare genomförts vid två tillfällen, 2020 och 2021.

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

Urval

Tillhandahölls av trafikkontoret och bestod av 6401 deltagare.

Metod

Undersökningen genomfördes digitalt via webbenkät som togs fram genom dialog mellan trafikkontoret och Indikator.

Datainsamlingen pågick mellan den 26 september till den 10 oktober 2022. Regelbundna påminnelser via e-post skickades ut till deltagare som inte hade svarat.

Resultatredovisning

Vid avslutad datainsamling hade totalt 1951 svar erhållits vilket genererade en svarsfrekvens på 30%.

Om respondenterna

Antal svar: 1951

Svarsfrekvens: 30%

Är du...	Andel	Antal
Kvinna	36%	694
Man	62%	1210
Annat	1%	10
Vill ej ange	2%	37
<i>Bas</i>		1951

Var bor du?	Andel	Antal
Göteborg	78%	1528
Mölnådal	6%	118
Annan ort	16%	305
<i>Bas</i>		1951

Ålder	Andel	Antal
18-29 år	30%	575
30-39 år	29%	567
40-49 år	18%	346
50-65 år	21%	409
66+ år	2%	35
<i>Bas</i>		1932

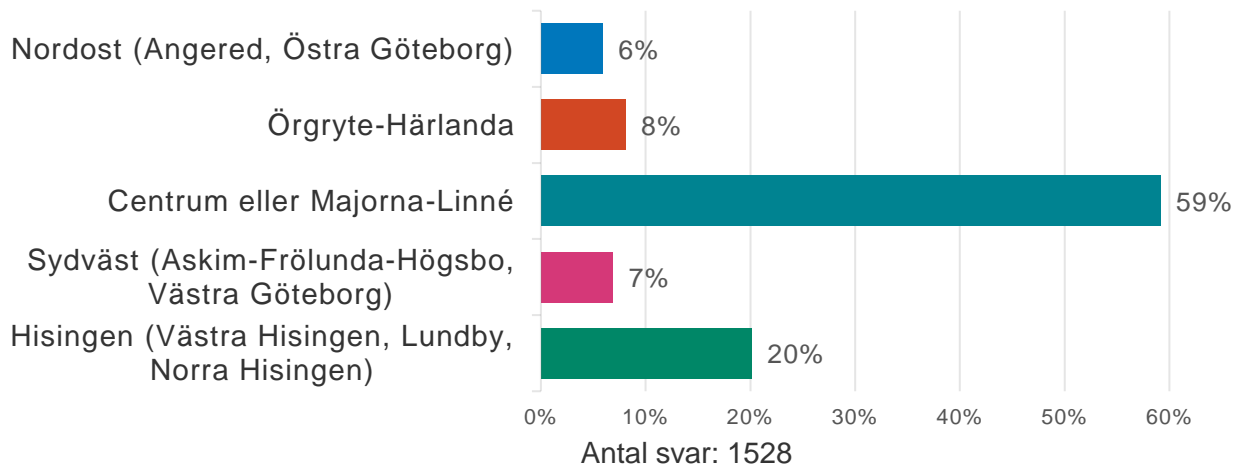
Vad har du för utbildning?	Andel	Antal
Grundskola eller gymnasieutbildning	10%	189
Eftergymnasial utbildning upp till tre år	23%	443
Eftergymnasial utbildning mer än tre år	68%	1319
<i>Bas</i>		1951

Var bor du? - följdfrågor

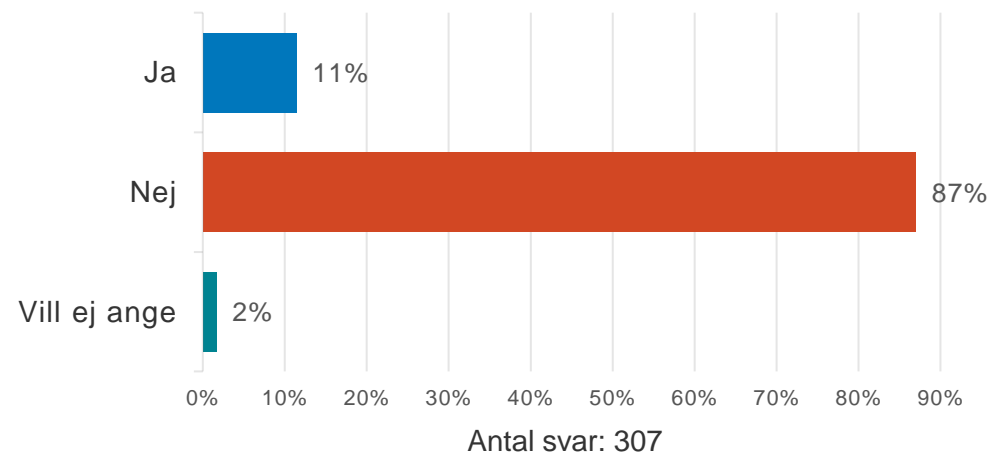


Göteborgs
Stad

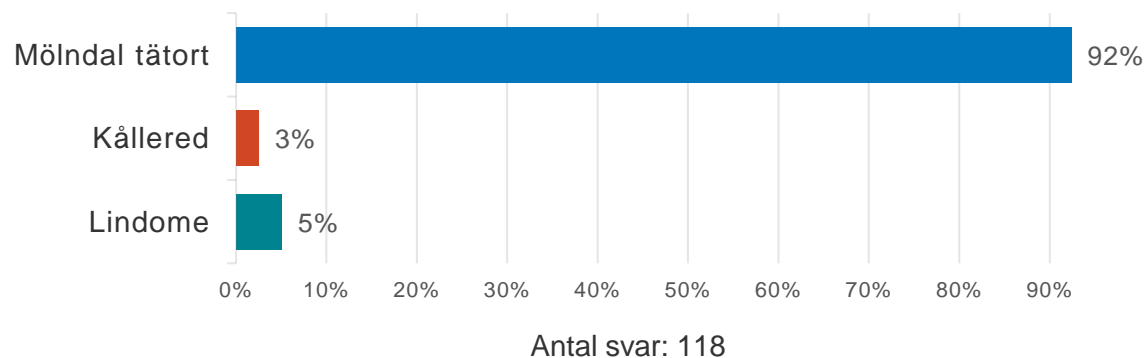
Var i Göteborg bor du?



Bor du i Backa?



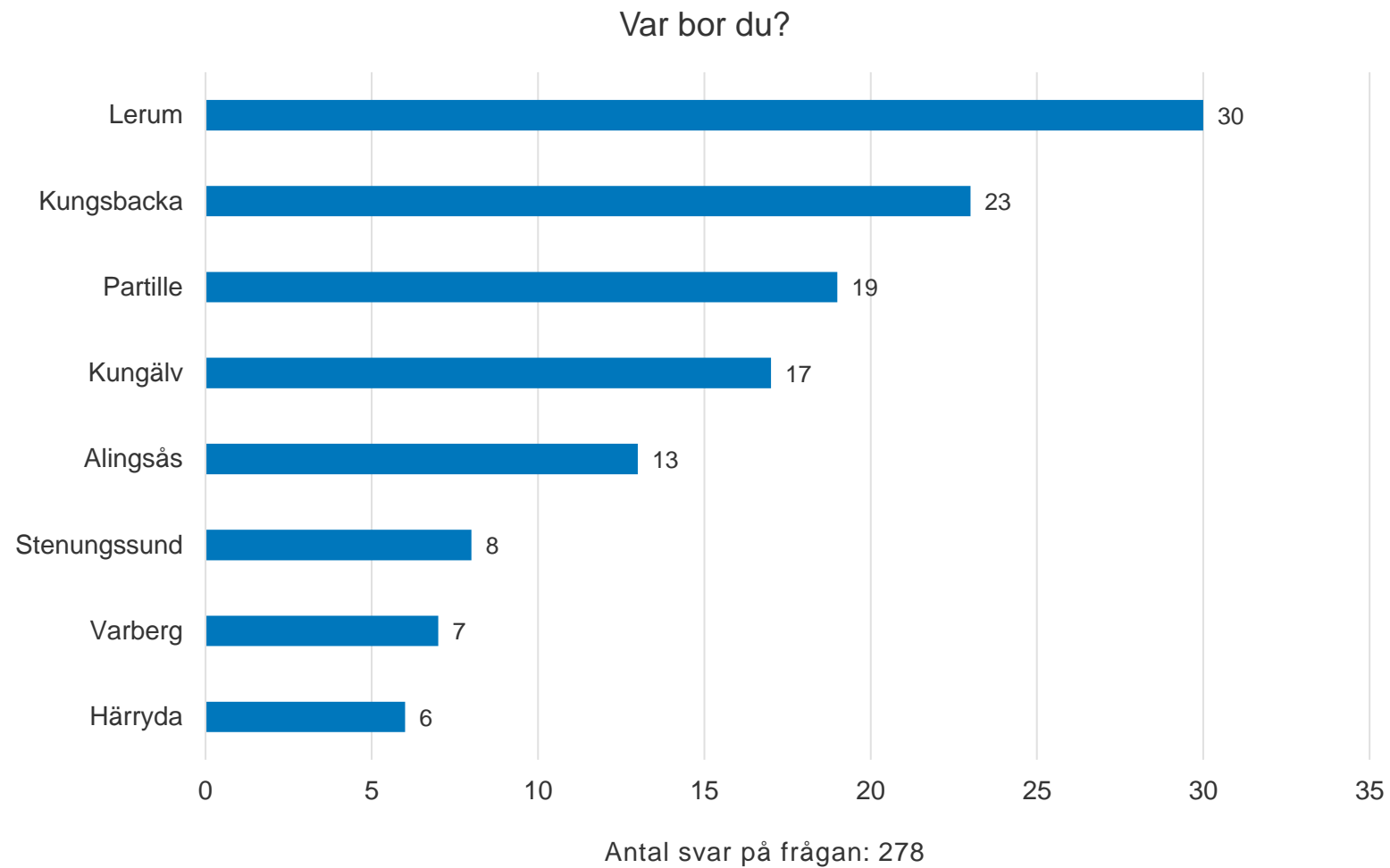
Var i Mölndal bor du?



Var bor du? - Annat



Göteborgs
Stad

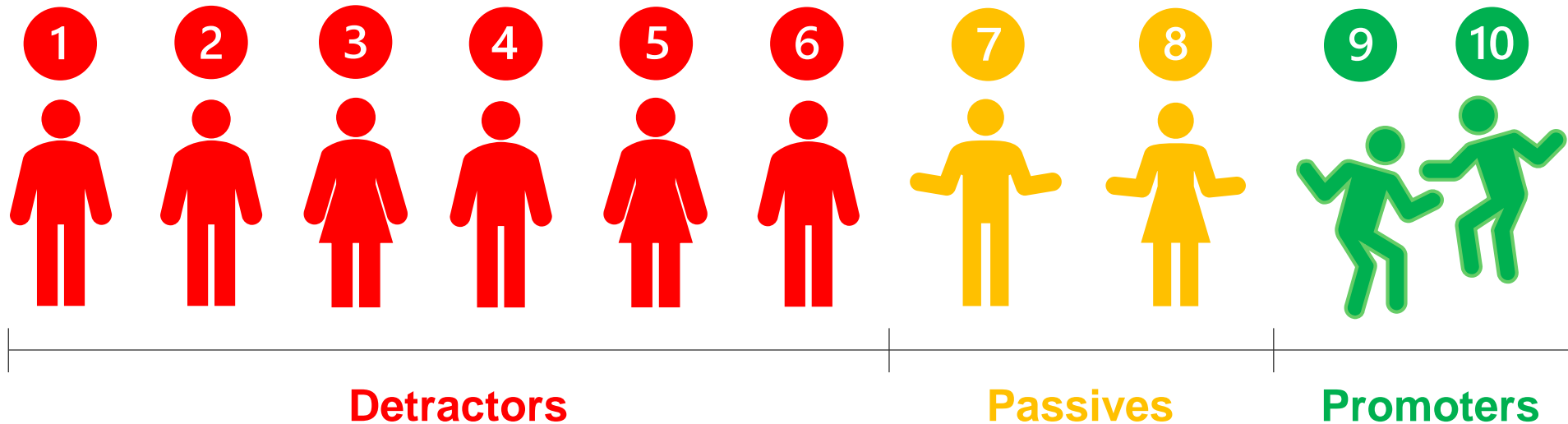


Net Promoter Score?

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

Inte alls troligt

Mycket troligt



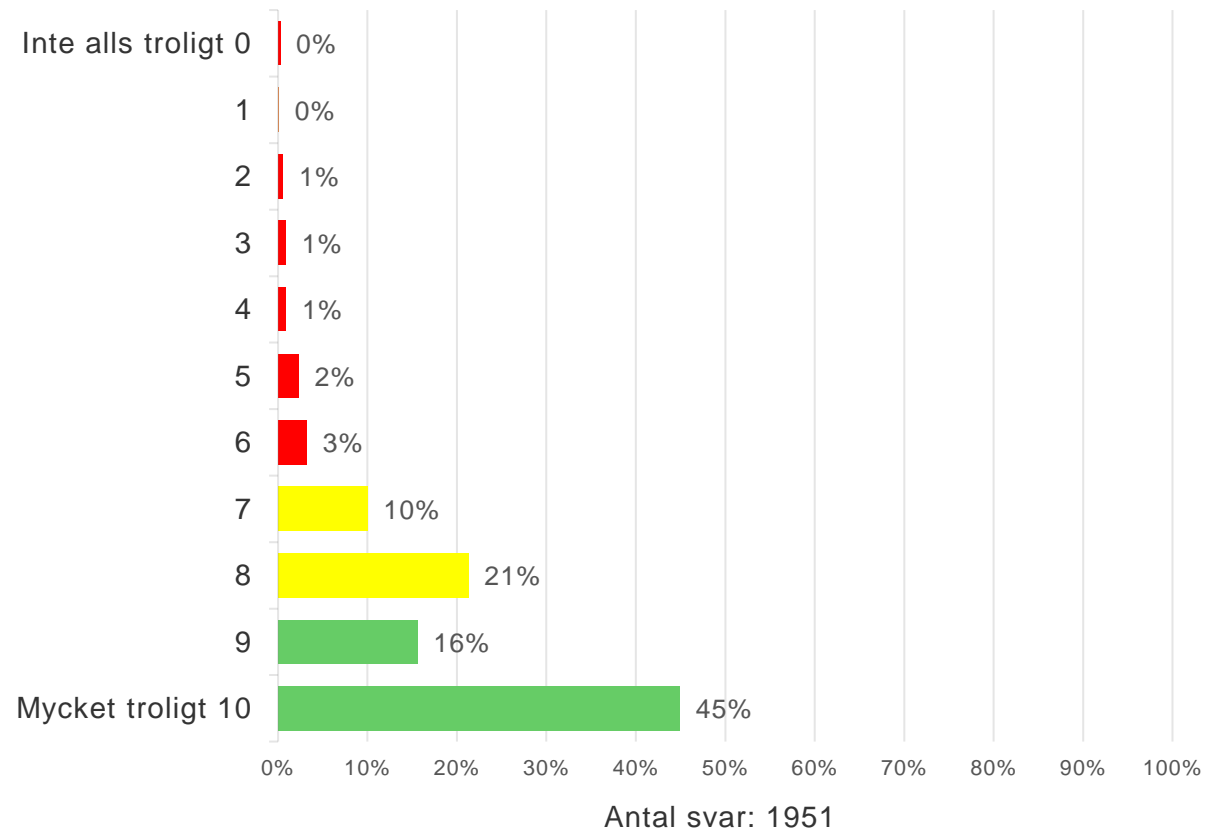
$$\text{NPS} = \text{Promoters} - \text{Detractors}$$

Net Promoter Score (NPS)



Göteborgs
Stad

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



Promoters: 61 %

Passives: 31 %

Detractors: 8 %

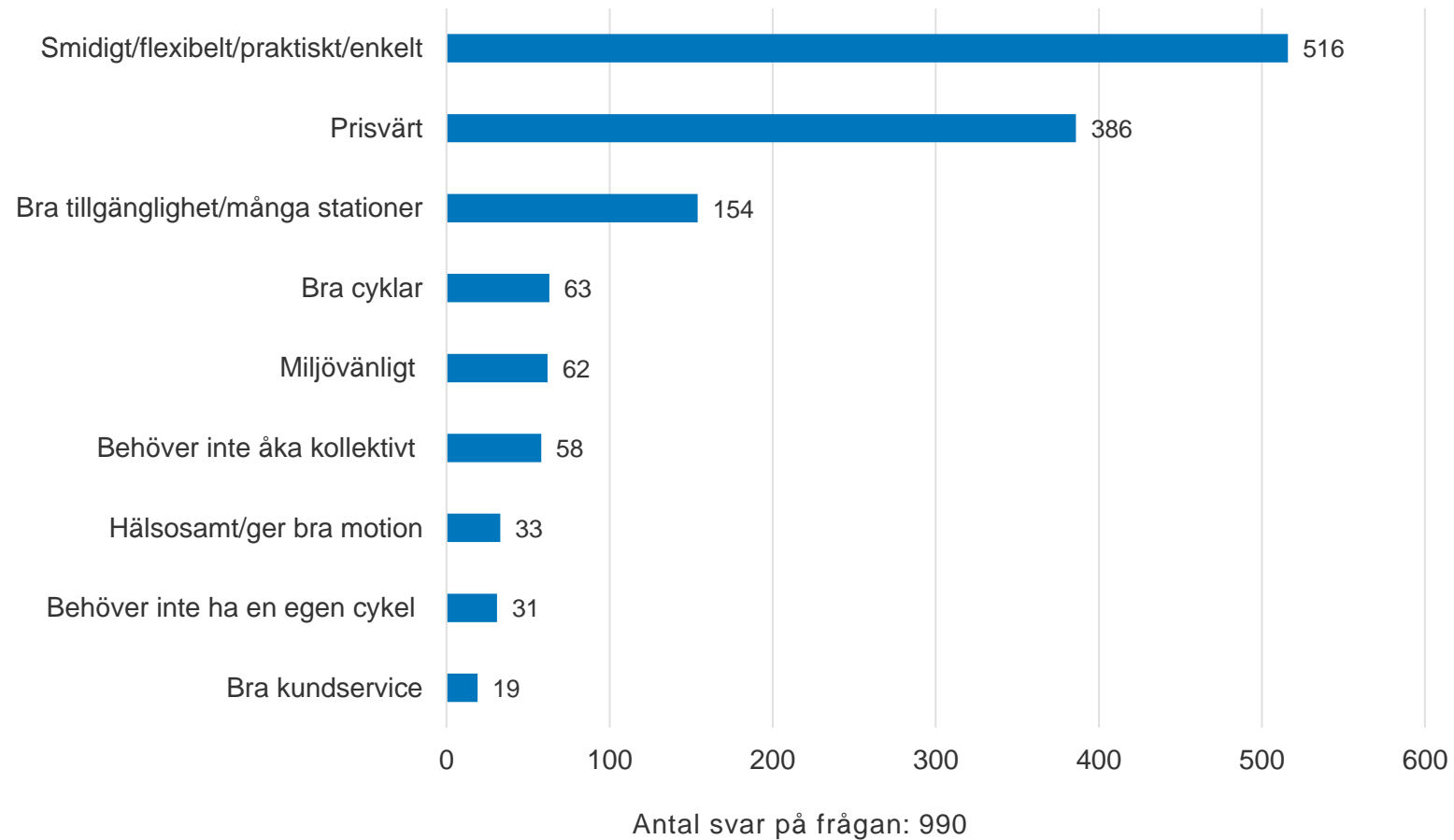
NPS: 53

Net Promoter Score (NPS)



Göteborgs
Stad

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

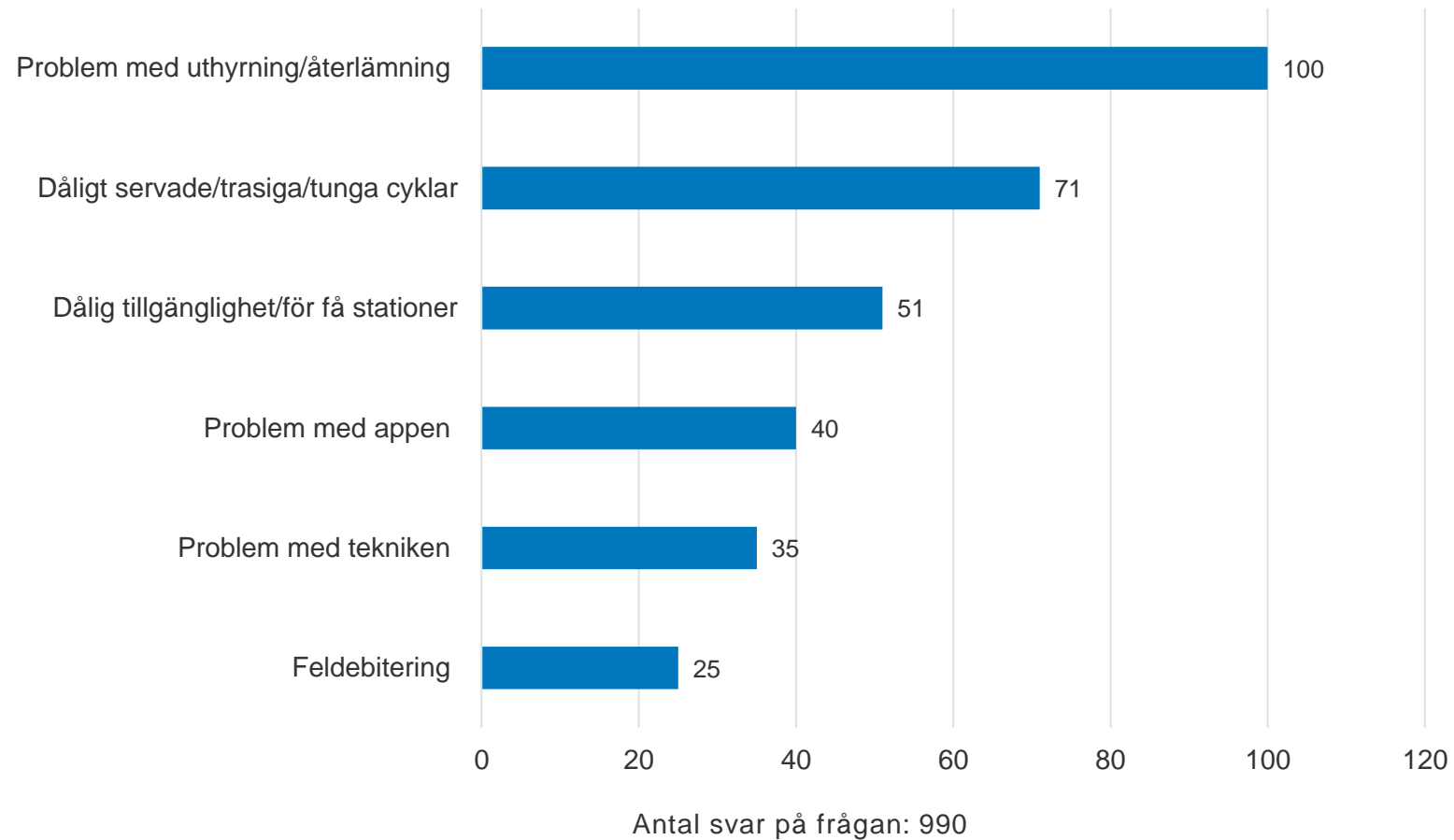


Net Promoter Score (NPS)



Göteborgs
Stad

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



Net Promoter Score (NPS) – Jämförelse mellan grupper



Göteborgs
Stad

NPS	Kön		Ålder					Kommun		
	Kvinna	Man	18-29 år	30-39 år	40-49 år	50-65 år	66 + år	Göteborg	Mölnådal	Annat
Antal respondenter	694	1210	575	567	346	409	35	1528	118	305
NPS	57	51	52	45	55	62	54	51	48	62
Promoters	63%	60%	60%	56%	63%	67%	66%	60%	58%	67%
Passives	31%	32%	32%	33%	29%	28%	22%	31%	32%	28%
Detractors	6%	8%	8%	11%	8%	5%	12%	9%	10%	5%

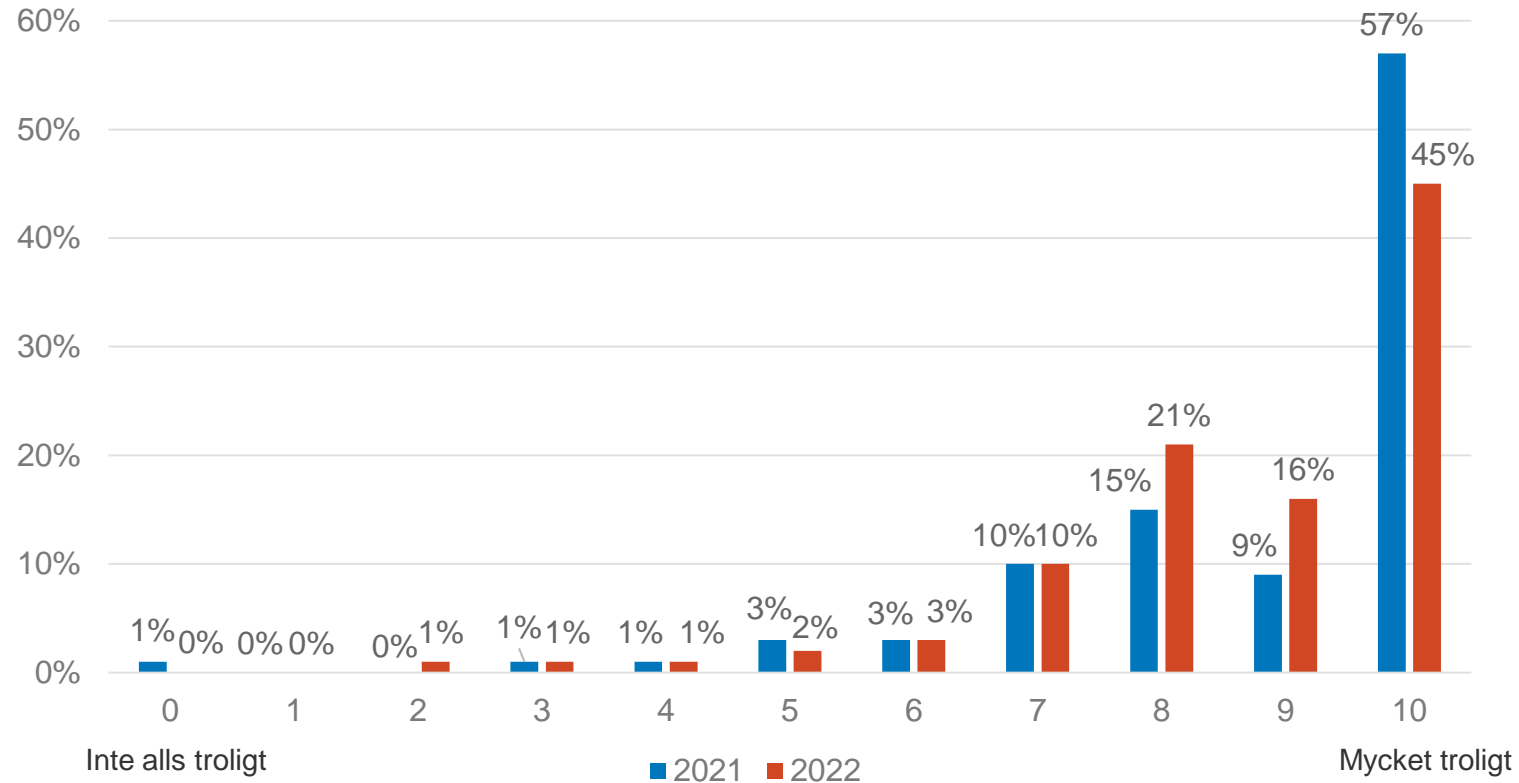
Antal svar: 1951

Net Promoter Score (NPS) – Tidsjämförelse

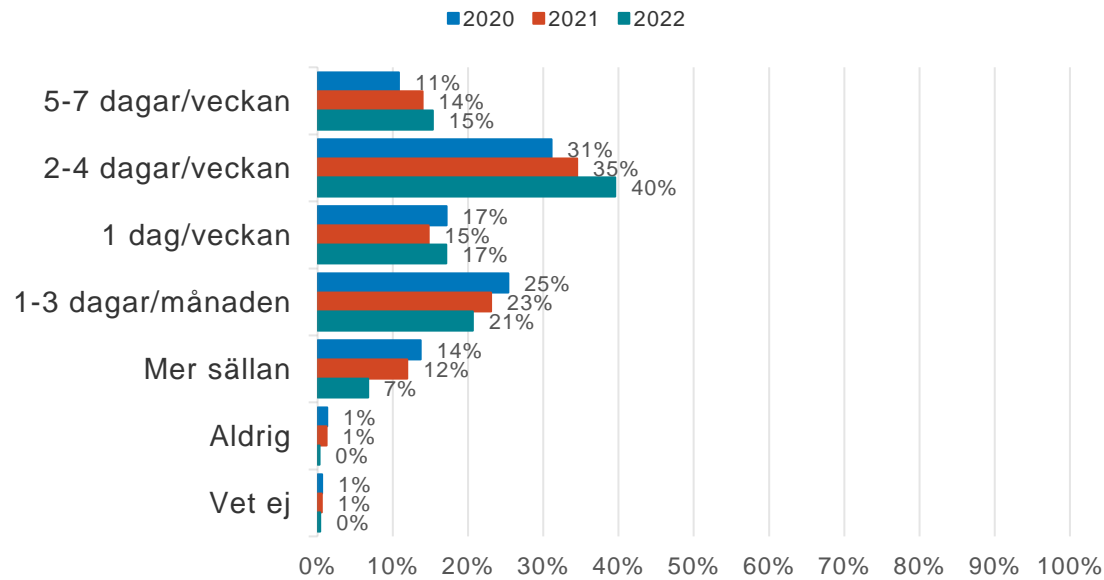


Göteborgs
Stad

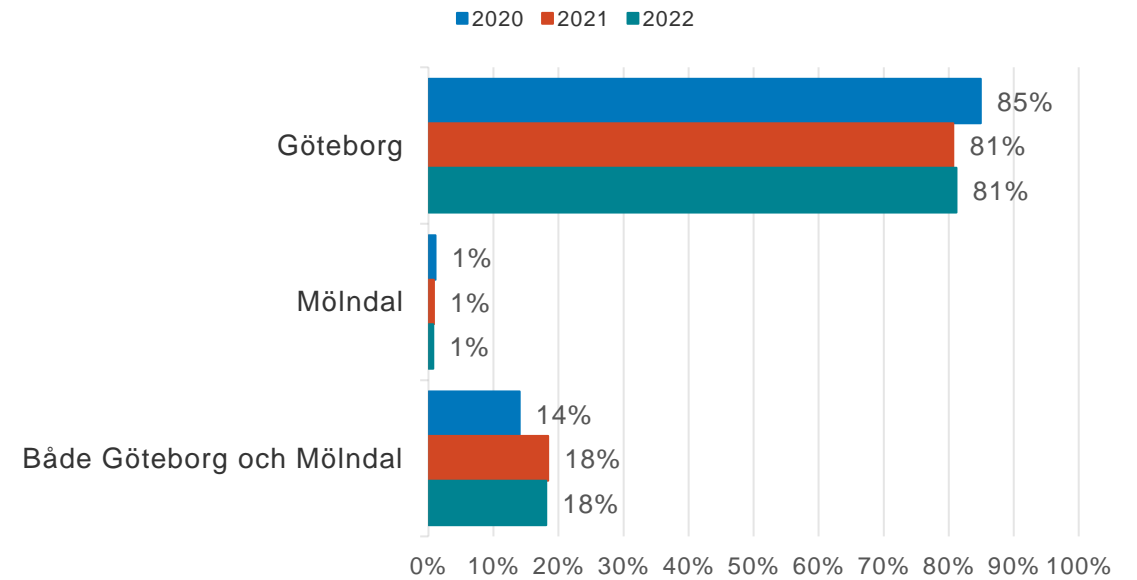
NPS – 2021 och 2022



Hur ofta har du använt Styr & Ställ under 2022?



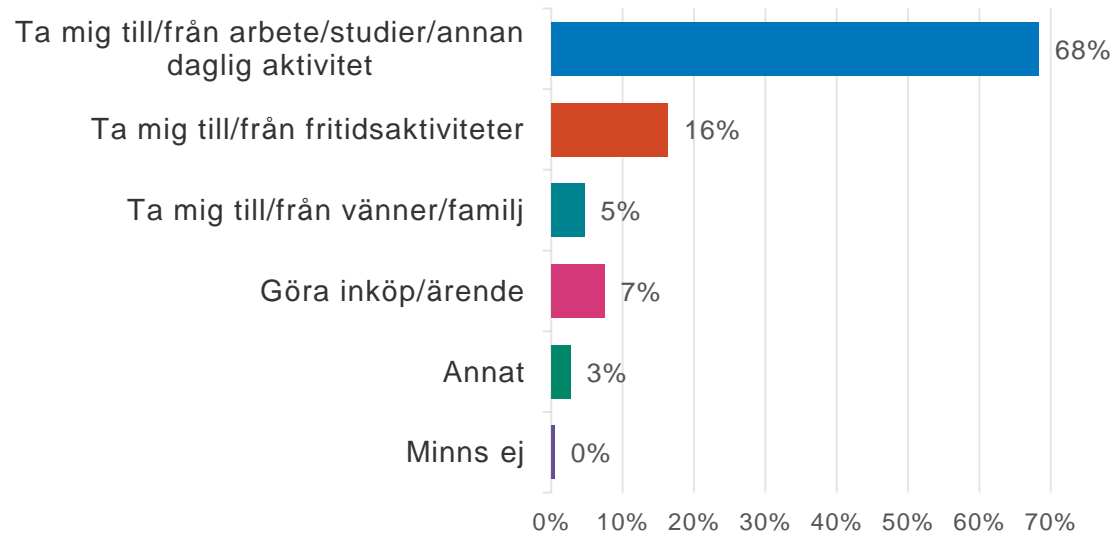
Var använder du Styr & Ställ?



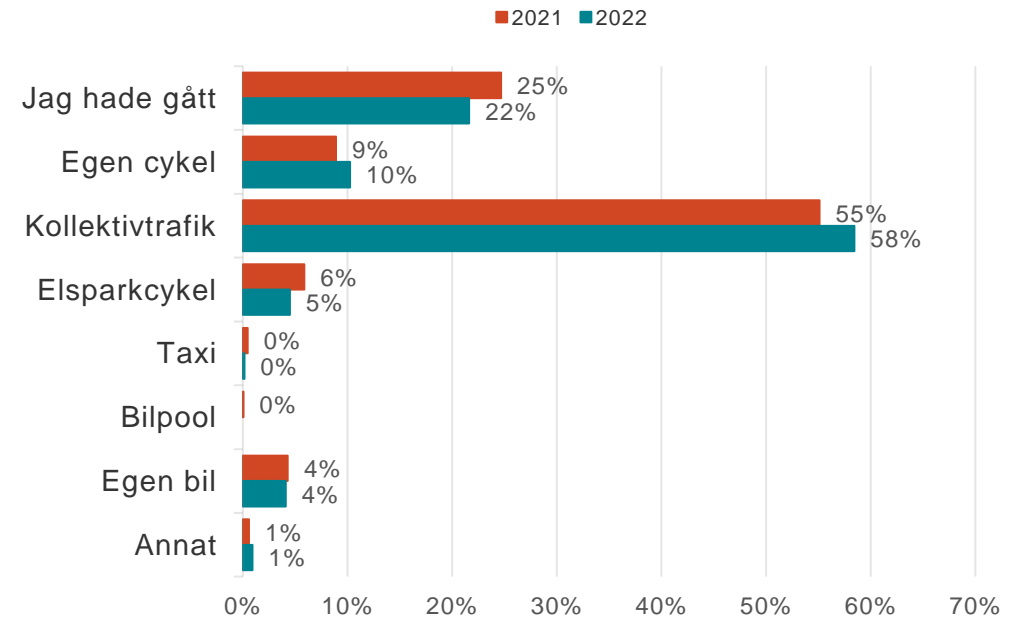
Antal svar: 1951

Tänk på senaste gången du använde en Styr & Ställ-cykel

Vad hade du för syfte med den cykelresan?

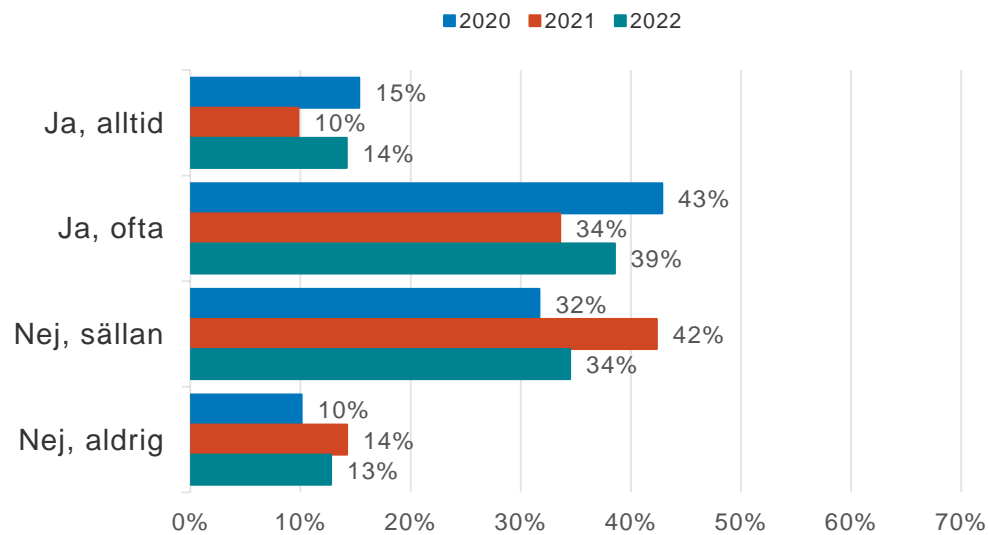


Om du inte hade använt Styr & Ställ, vilket transportsätt hade du använt då?



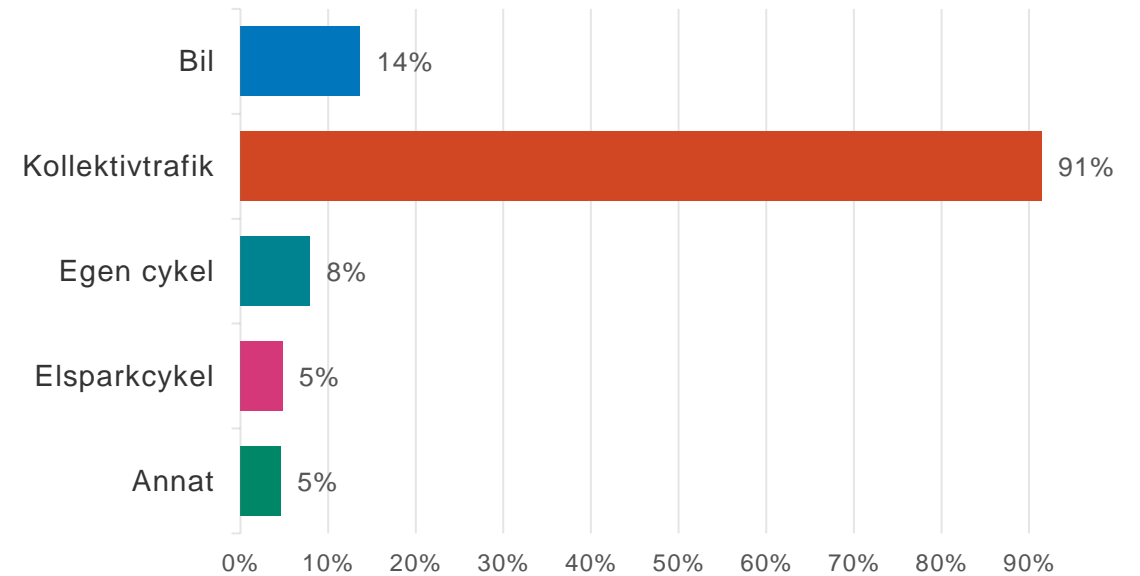
Antal svar: 1951

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



Antal svar: 1951

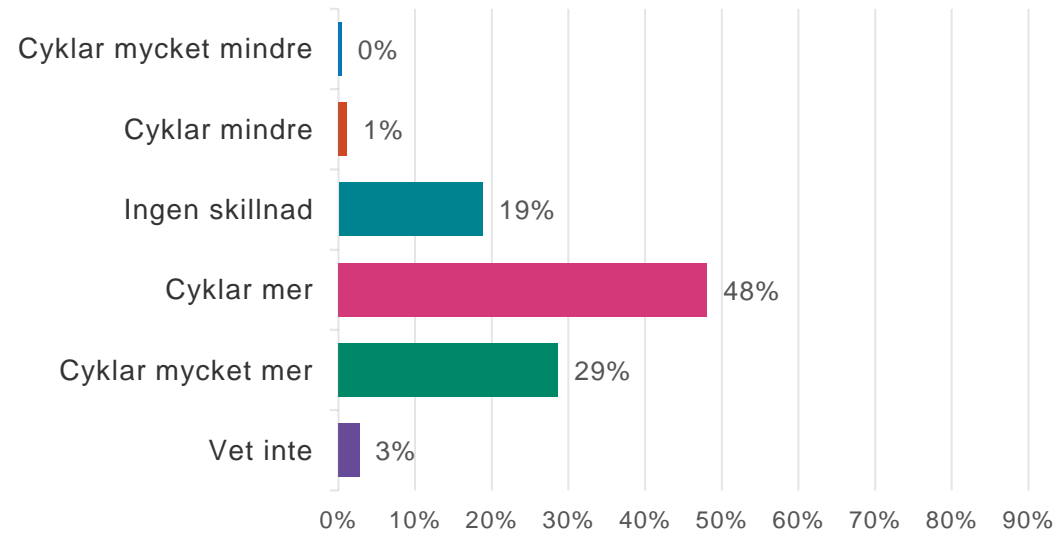
Vilka färdmedel brukar du oftast kombinera med?



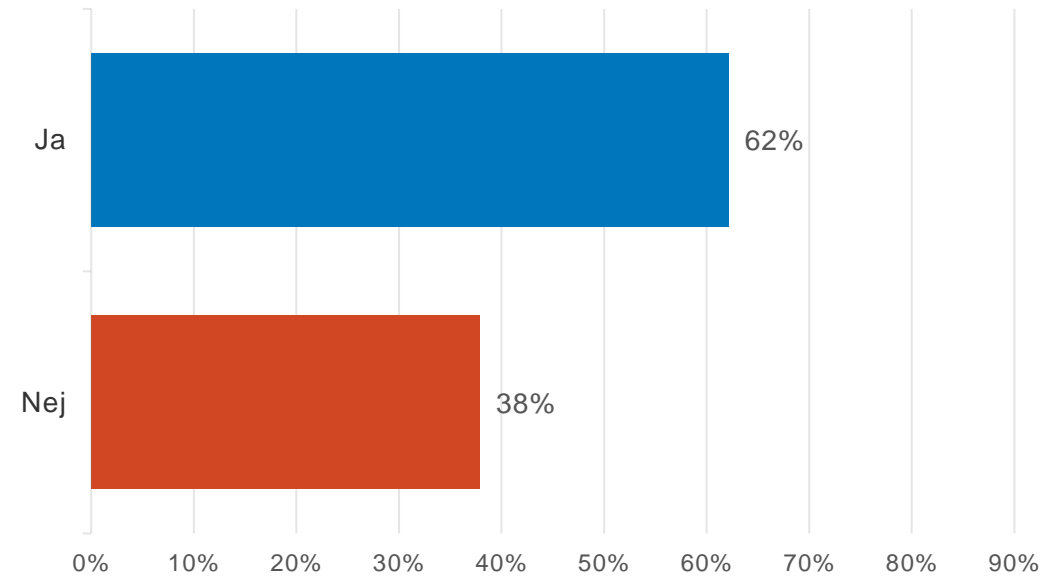
Antal svar: 1029



Hur har Styr & Ställ påverkat dina resvanor med cykel?

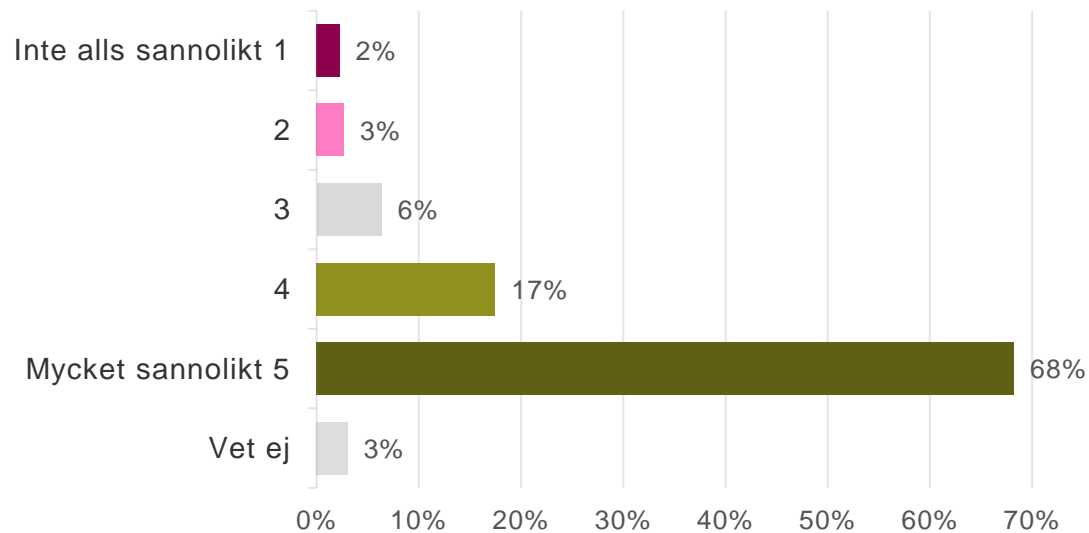


Har du haft årskort för Styr & Ställ tidigare?



Antal svar: 1951

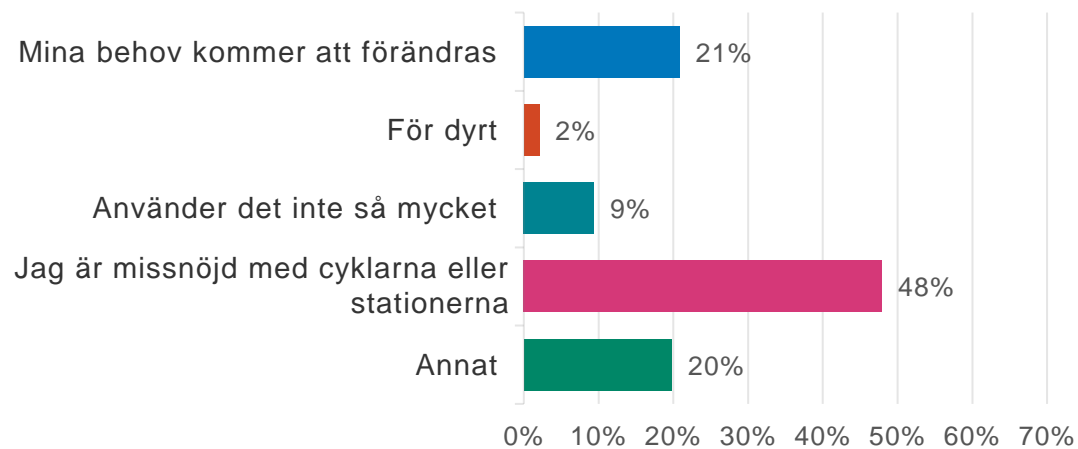
Hur sannolikt är det att du kommer att förnya ditt årskort/köpa ett nytt årskort nästa år?



Antal svar: 1951

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

Välj den huvudsakliga orsaken



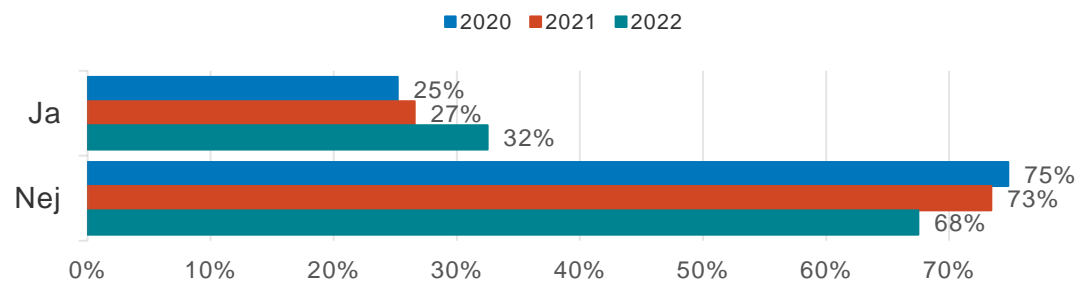
Antal svar: 96

Användning



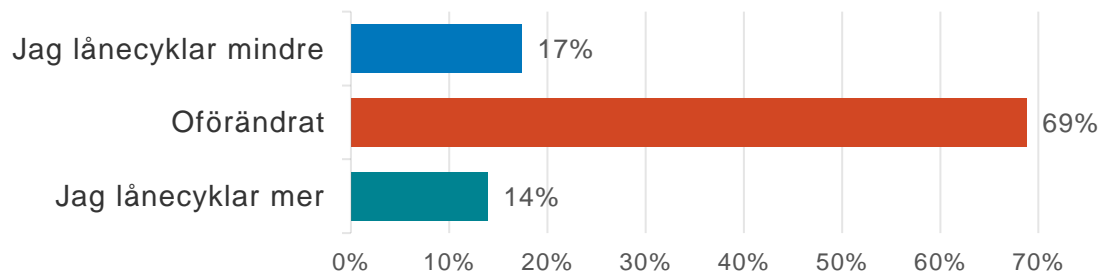
Göteborgs
Stad

Har du använt andra
mikromobilitetstjänster/delade mobilitetstjänster,
t.ex. elsparkcyklar, under 2022?



Antal svar: 1951

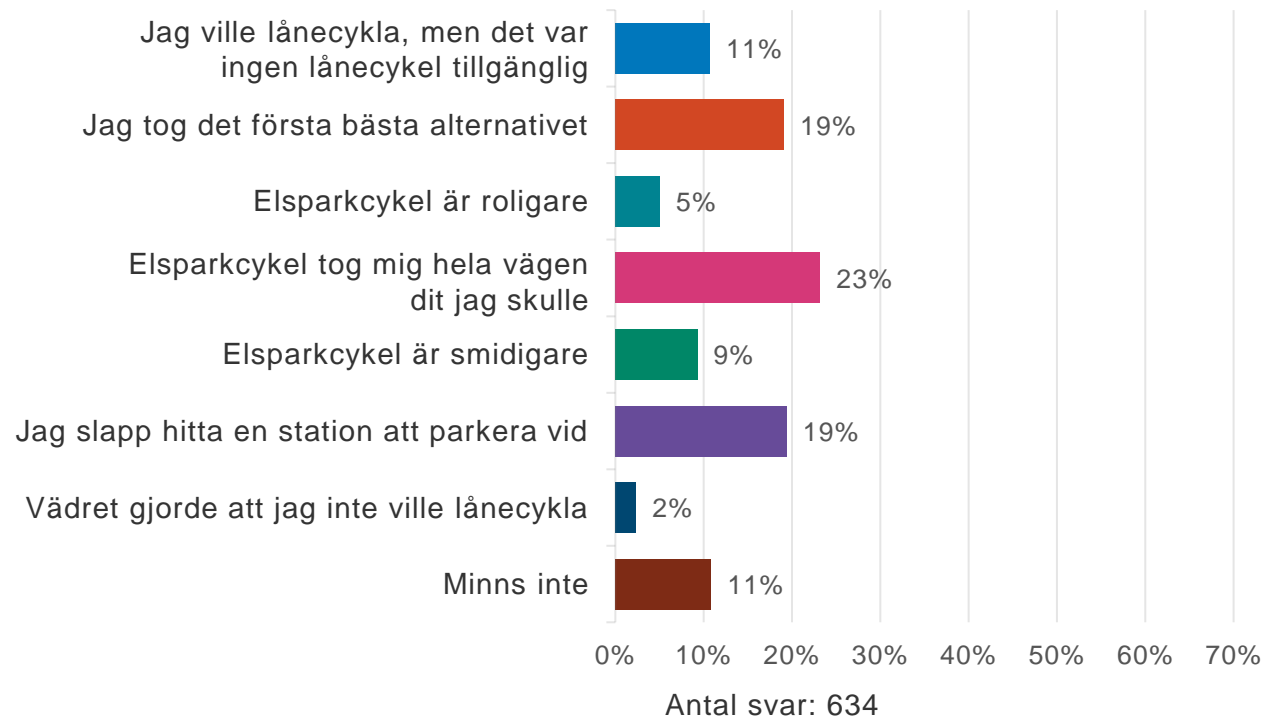
Hur har införandet av elsparkcyklar påverkat ditt
låncykelanvändande?



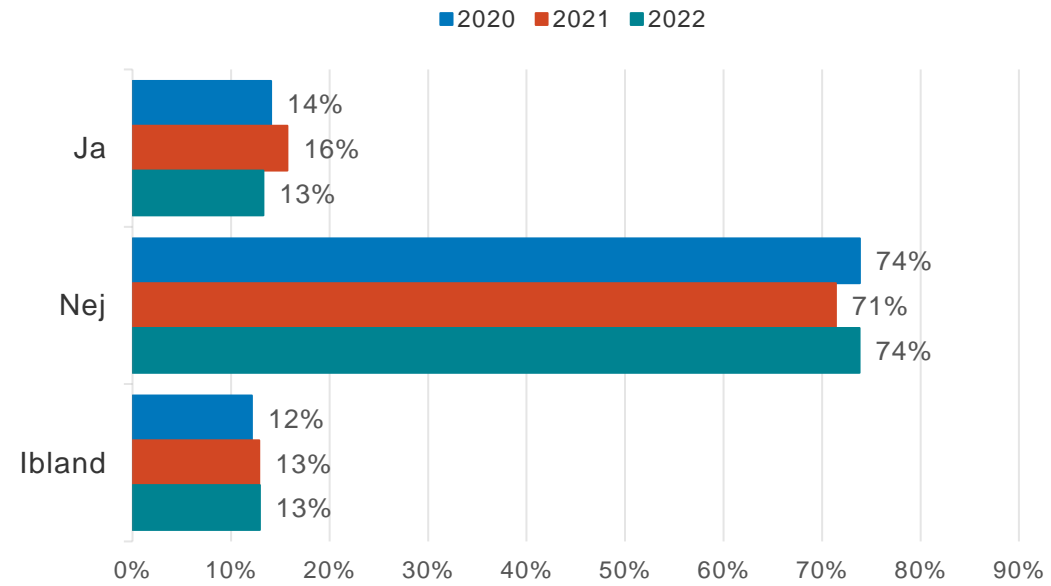
Antal svar: 634

Förra gången du använde en elsparkcykel, varför valde du
det framför låncykel?

Välj den huvudsakliga orsaken

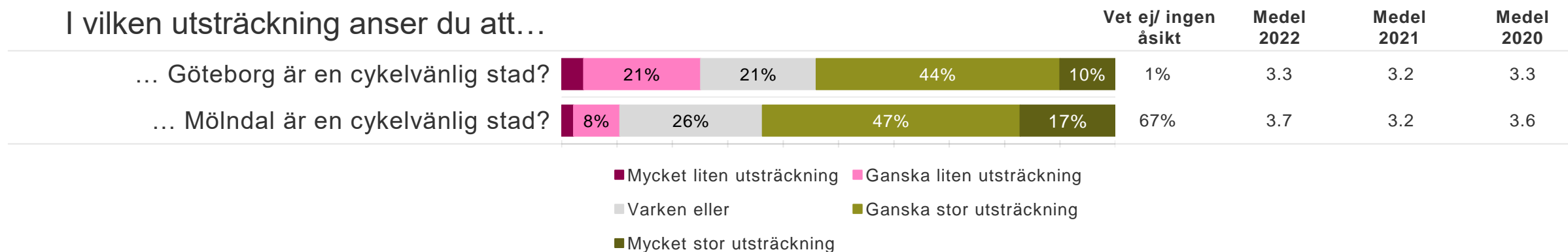


Brukar du använda cykelhjälm när du använder Styr & Ställ?



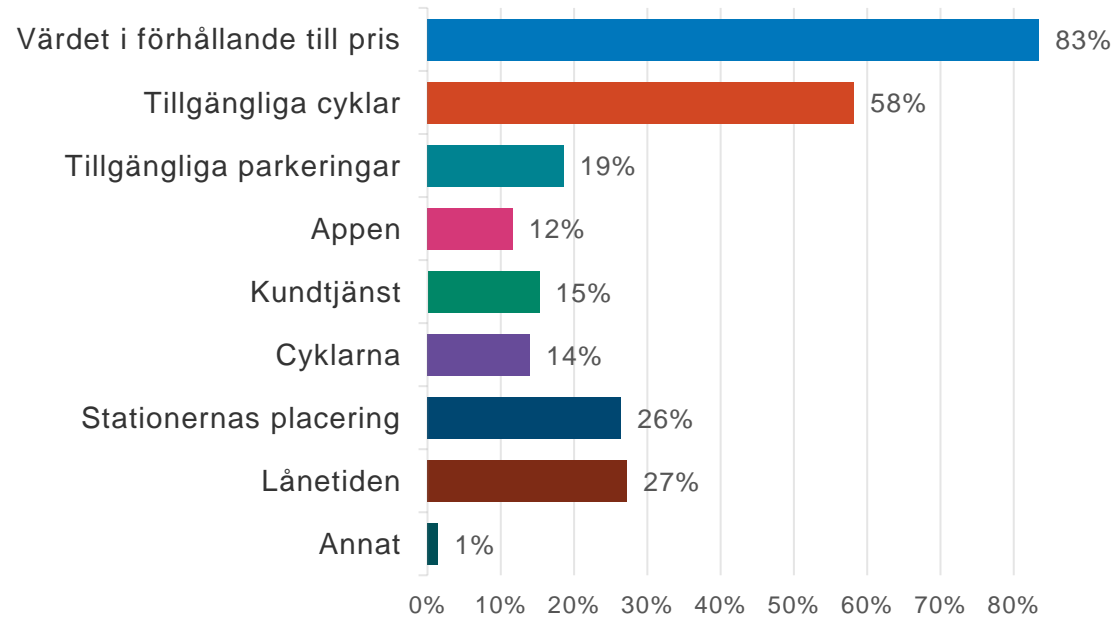
Antal svar: 1951

I vilken utsträckning anser du att...

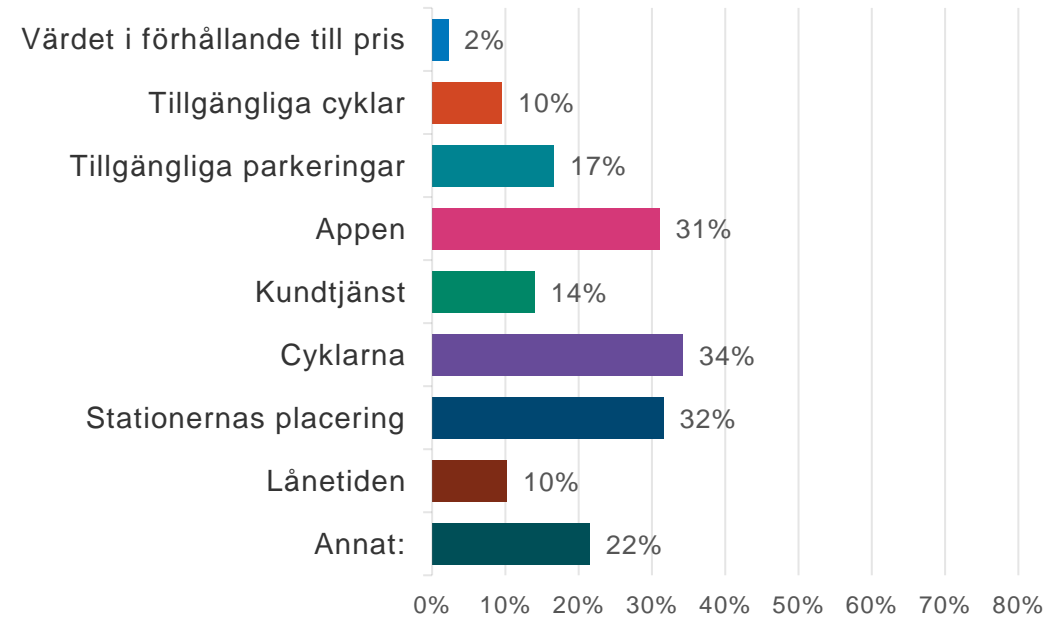


Antal svar: 1951

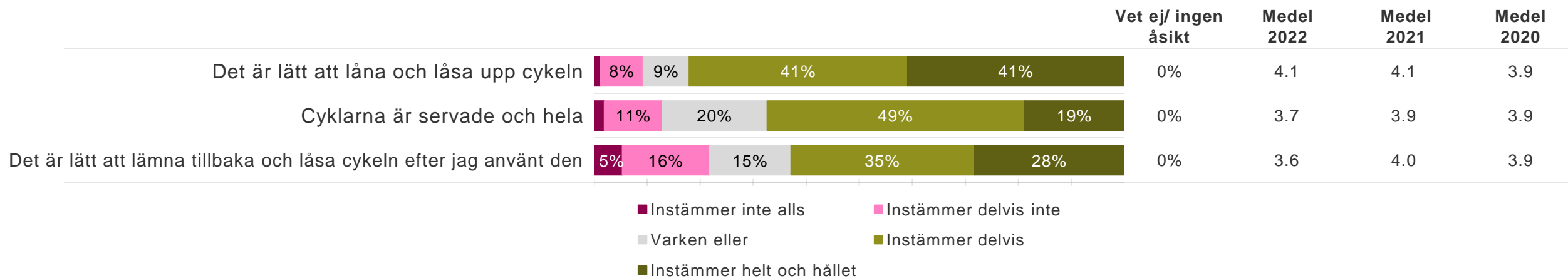
Vilka aspekter av Styr & Ställ är du mest nöjd med? (Max 3 alternativ kunde anges)



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



Antal svar: 1951

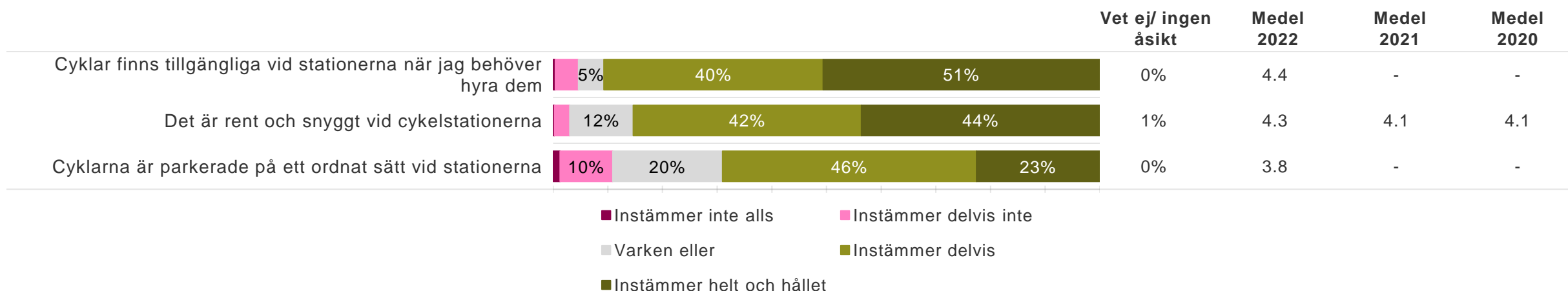


Antal svar: 1951

Stationerna



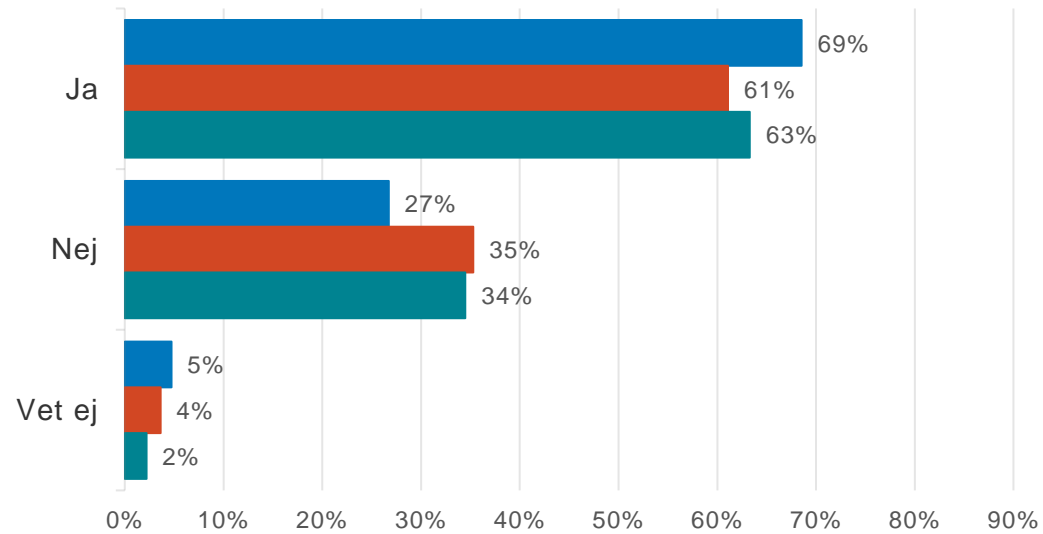
Göteborgs
Stad



Antal svar: 1951

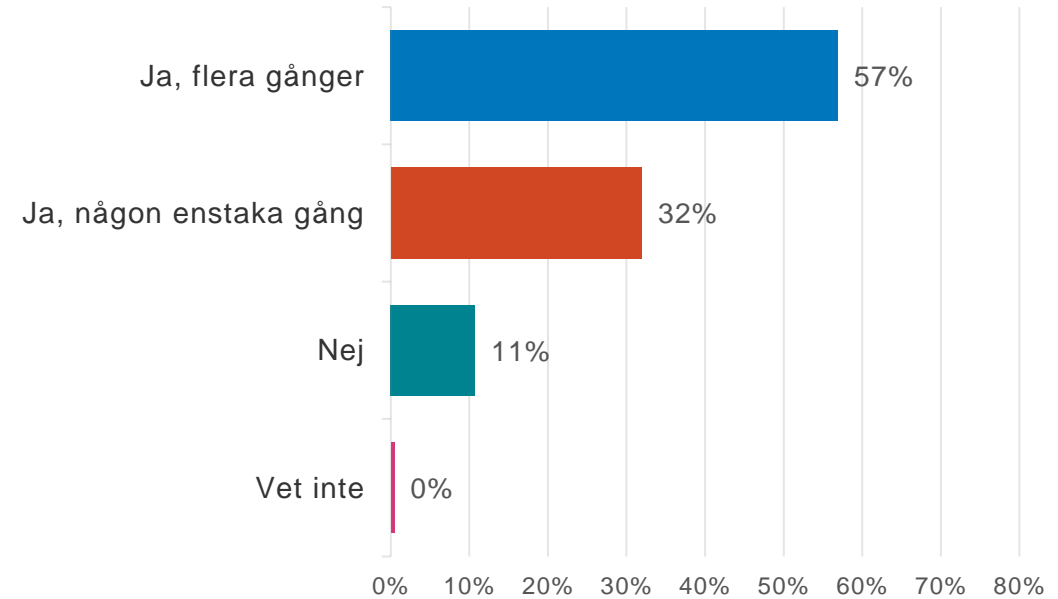
Anser du att Styr & Ställs stationslägen täcker dina behov i dagsläget?

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Antal svar: 1951

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



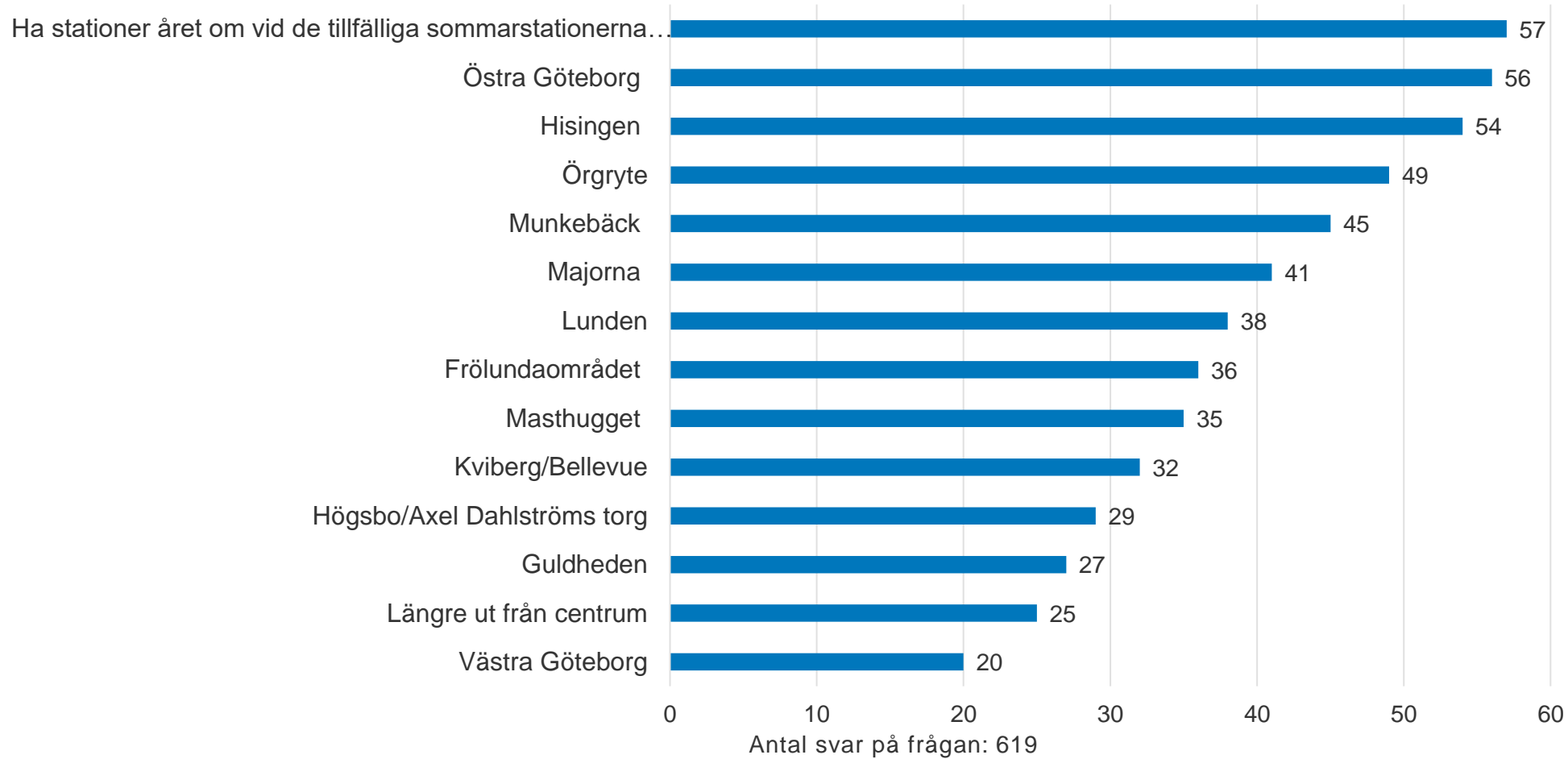
Antal svar: 1951

Stationerna



Göteborgs
Stad

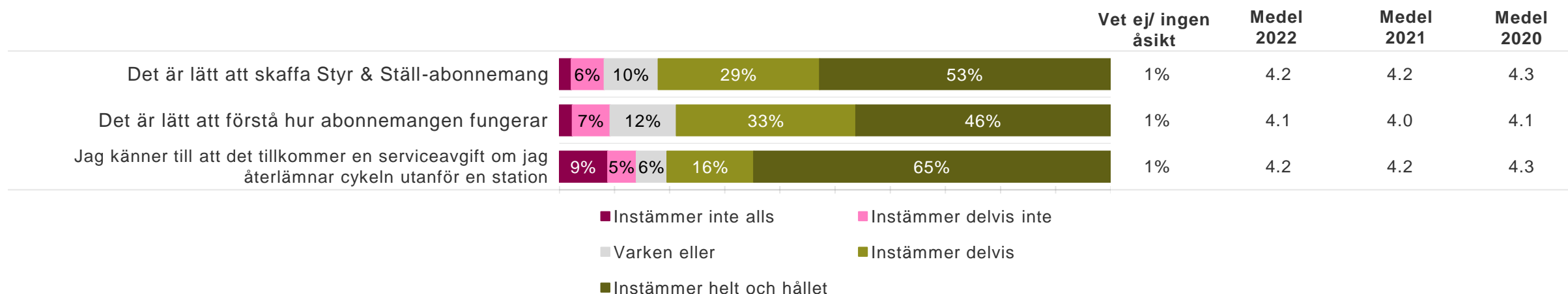
Saknar du en station någonstans eller skulle du vilja justera läget på en?



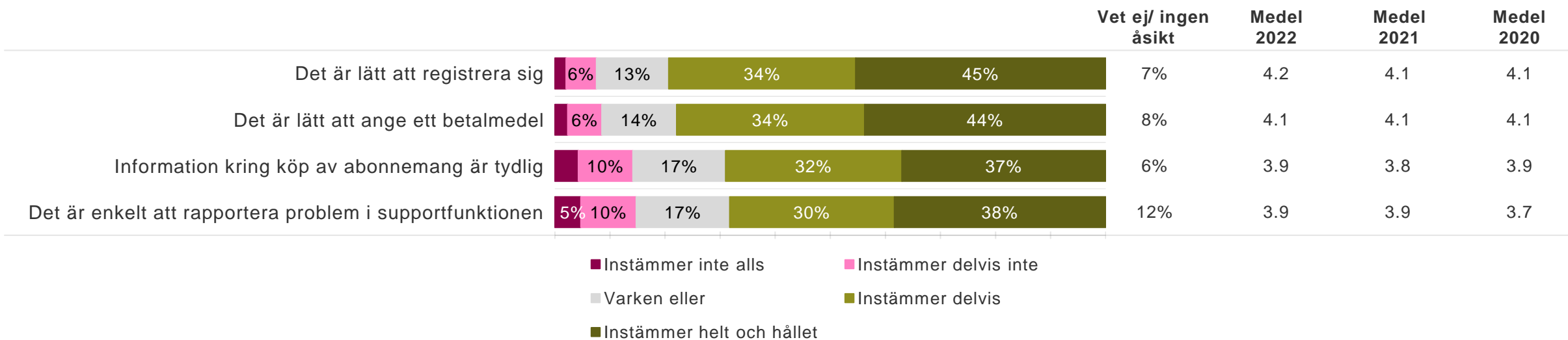
Abonnemang och kostnader



Göteborgs
Stad



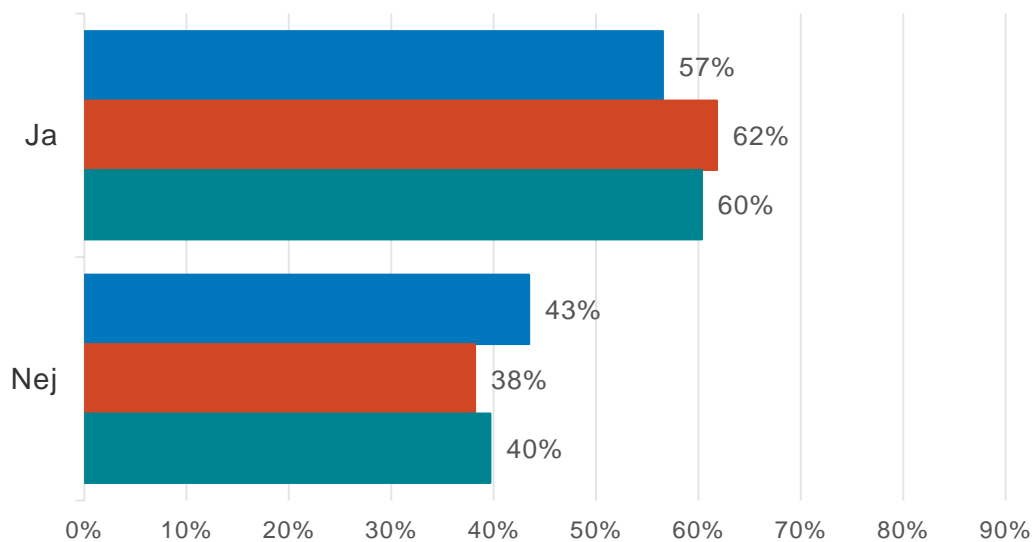
Antal svar: 1951



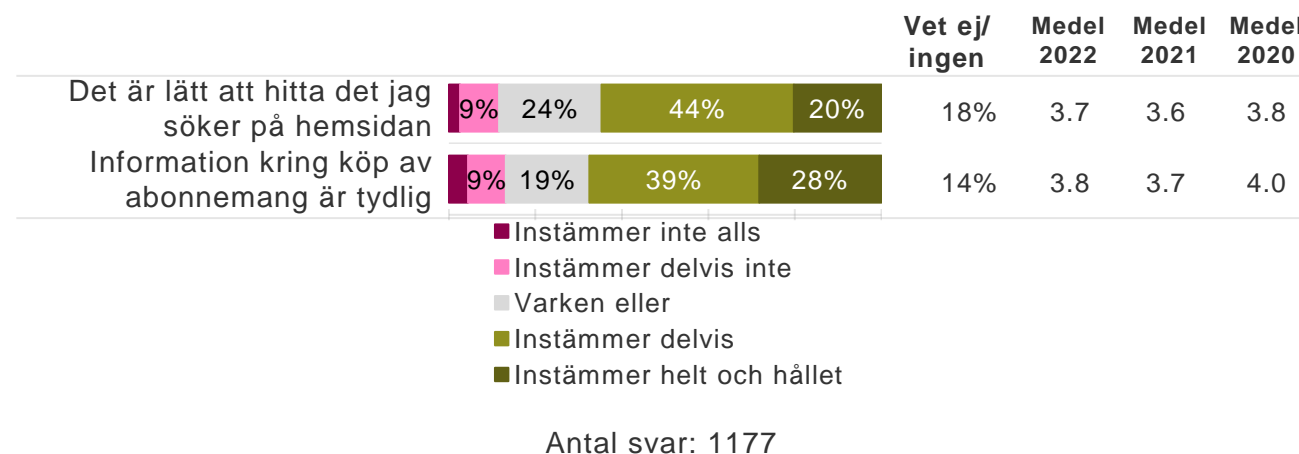
Antal svar: 1951

Har du besökt Styr & Ställs hemsida
styrochstall.se?

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



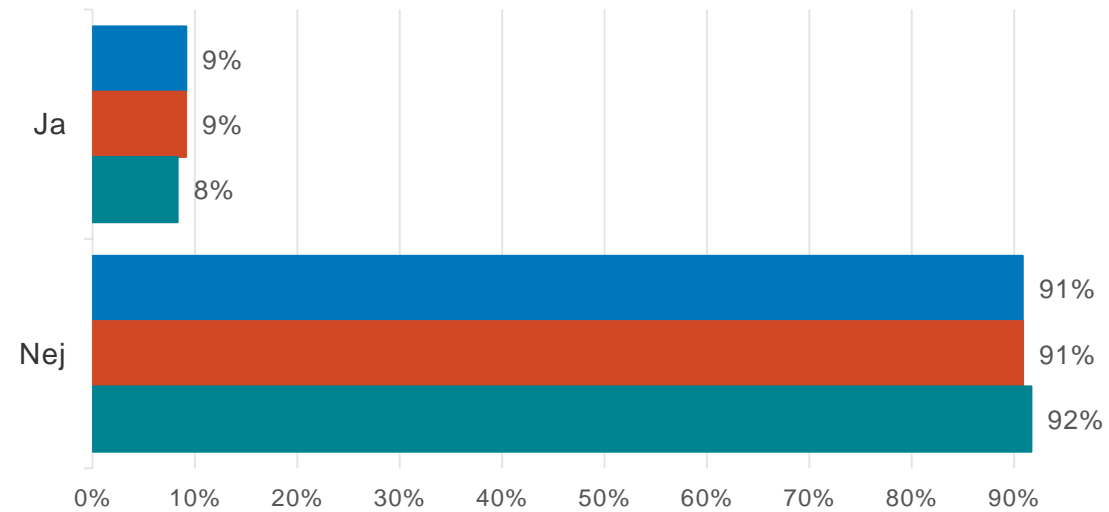
Antal svar: 1951



- Instämmer inte alls
- Instämmer delvis inte
- Varken eller
- Instämmer delvis
- Instämmer helt och hållet

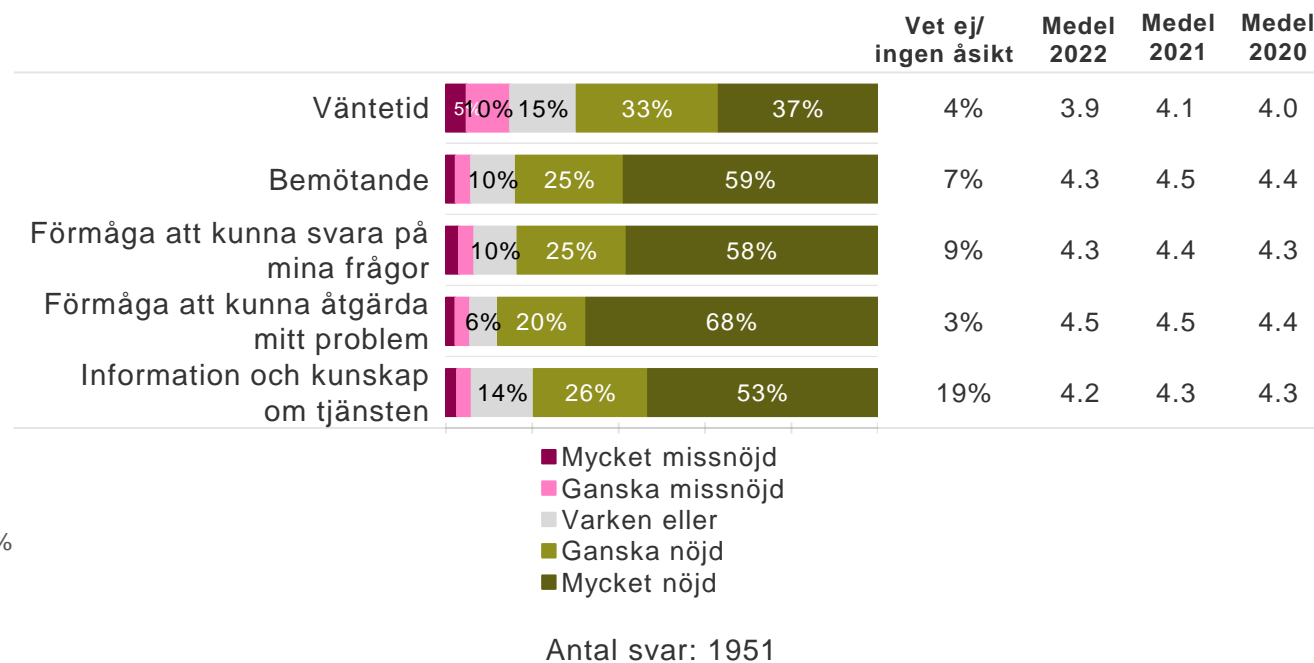
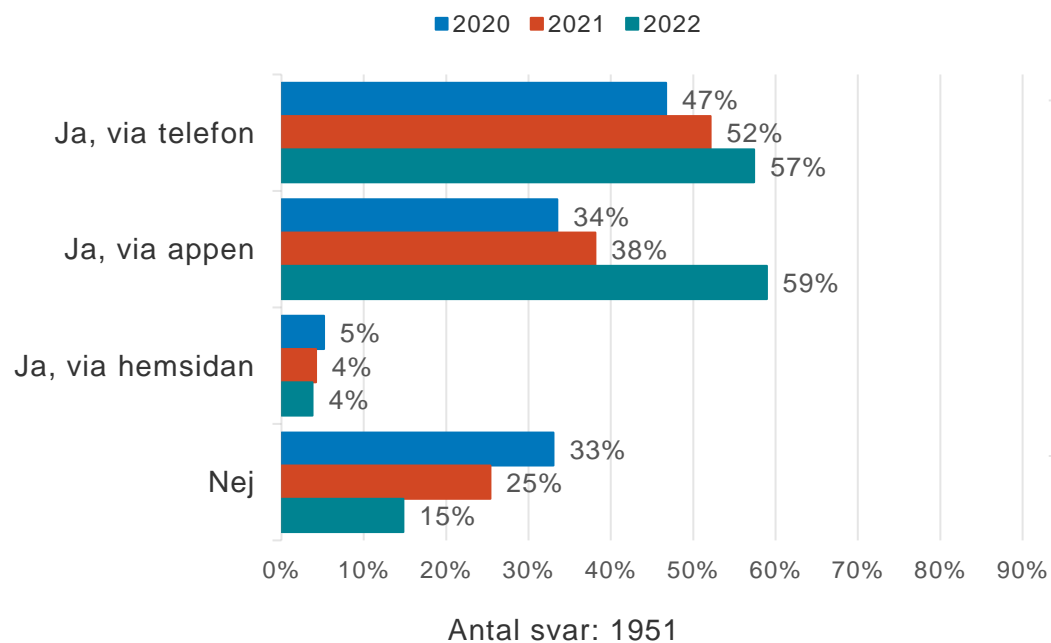
Känner du till att Styr & Ställ har en sida på Facebook?

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Antal svar: 1951

Har du kontaktat Styr & Ställs kundtjänst i år?

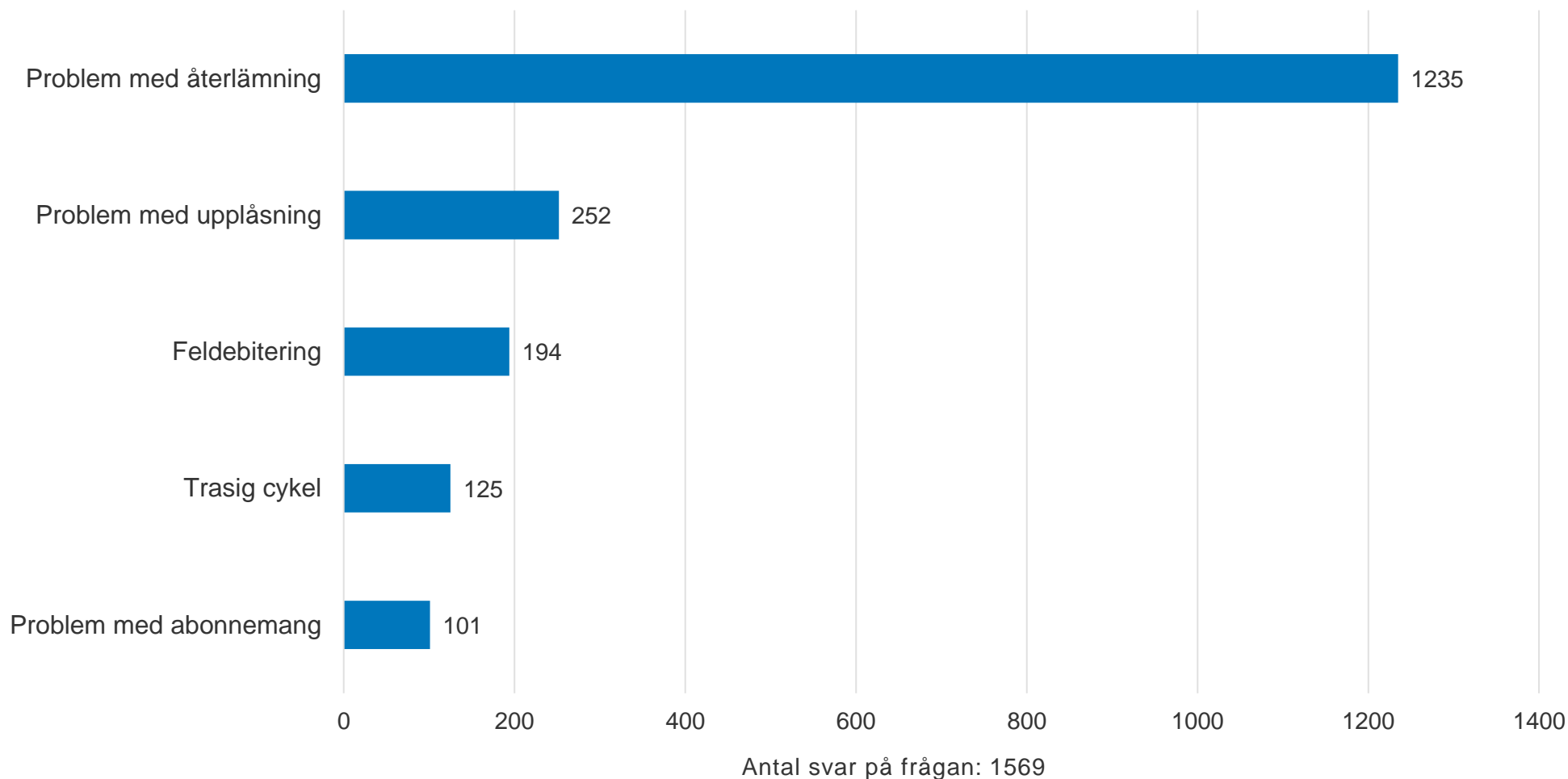


Styr & Ställs kundtjänst



Göteborgs
Stad

Vad handlade ditt ärende om?

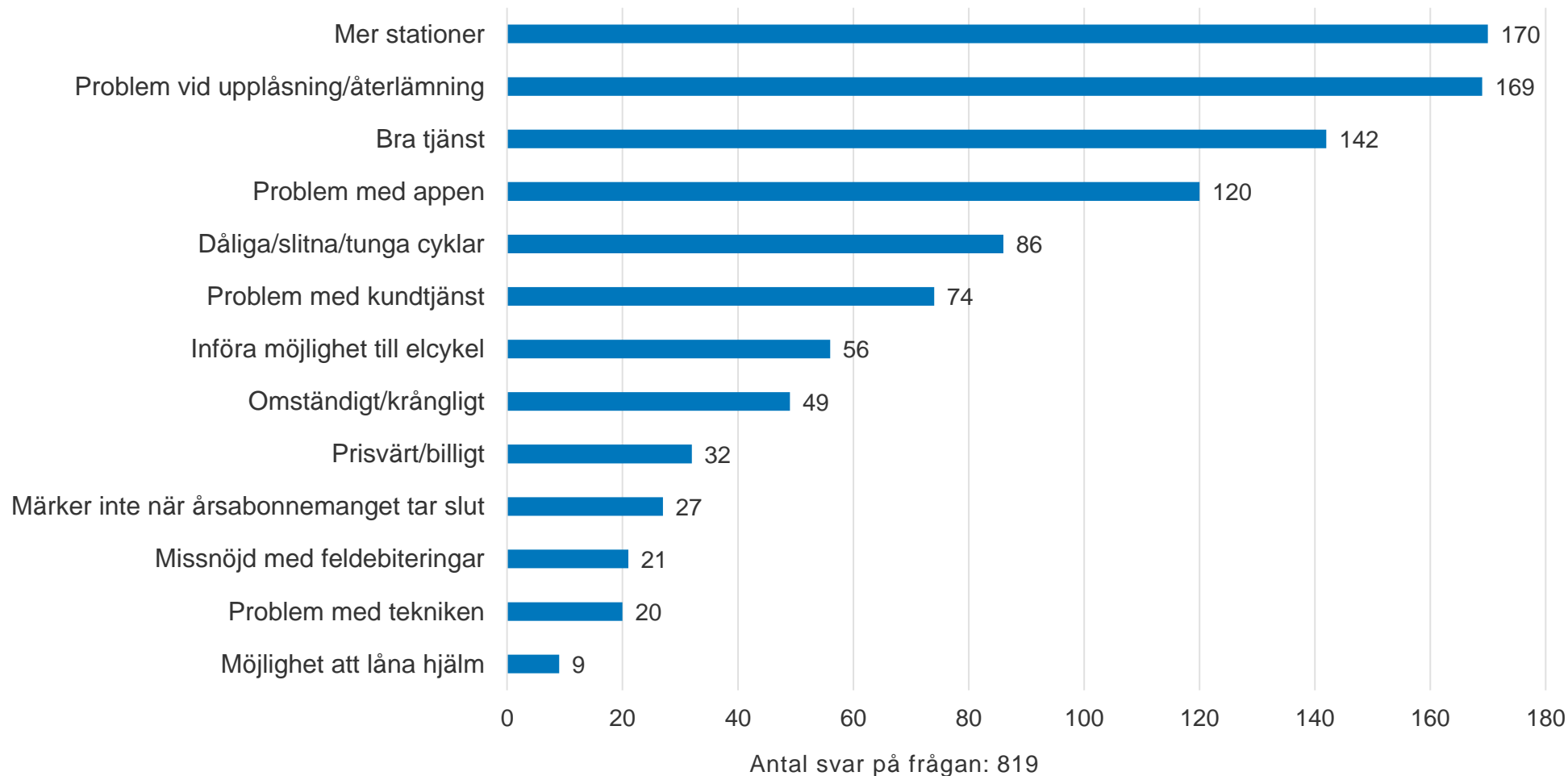


OBS! Notera att ovan redovisas antal gånger en specifik kategori nämns i fritextsvaren. Flera kategorier kan nämnas i ett svar.

Övriga synpunkter



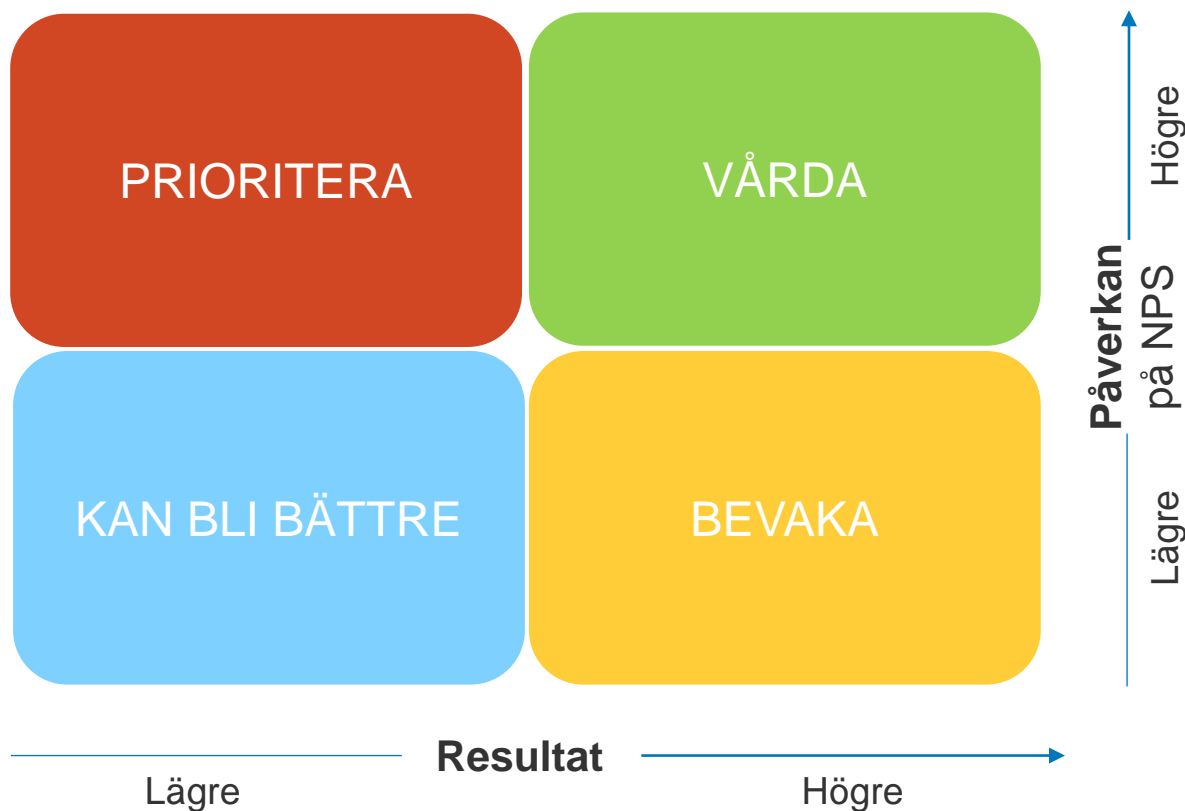
Övriga synpunkter, kommentarer och önskemål



Prioriteringsmatris



Göteborgs
Stad



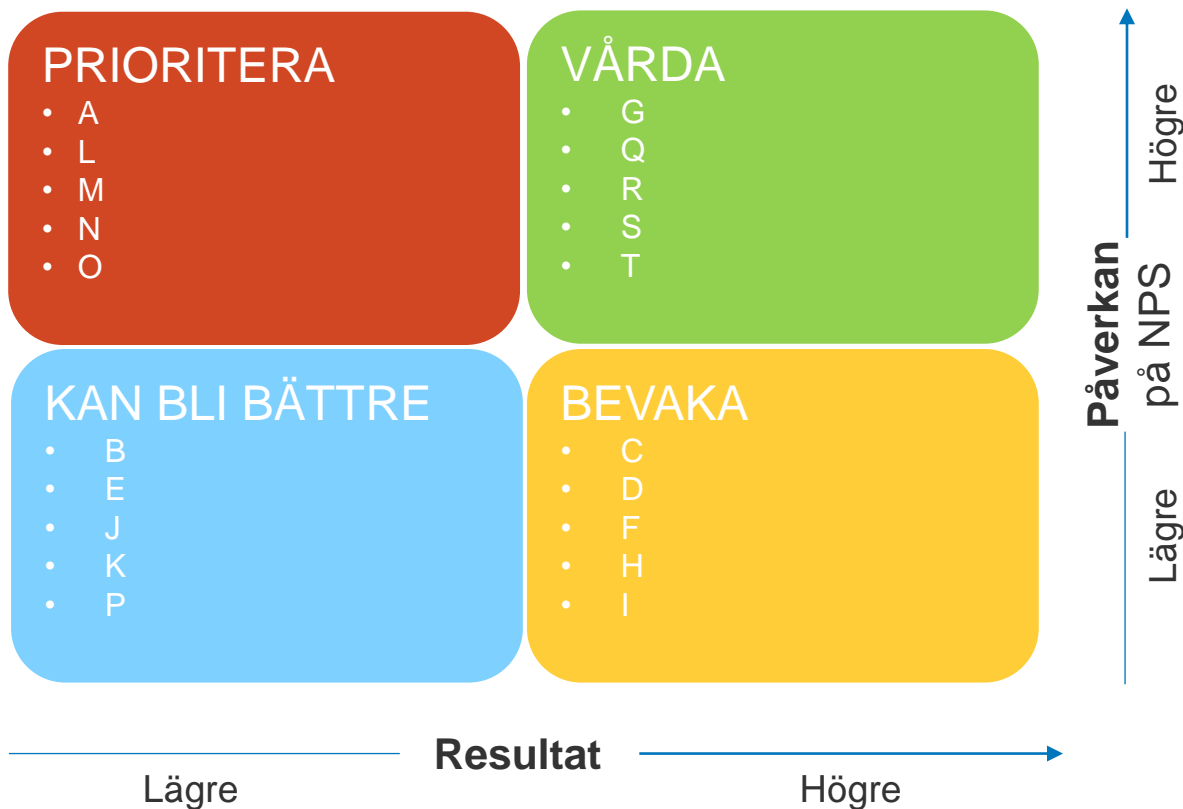
Prioriteringsmatrisen visar vilka frågor man bör prioritera i nuläget, baserat på vad man får bäst utväxling av. Frågorna delas in i fyra fält:

- **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 övervaka 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 dem en negativ inverkan på helhetsattityden. Därför definieras dessa som förbättringsområden som bör prioriteras.

Prioriteringsmatris



Göteborgs
Stad



A – Det är lätt att låna och låsa upp cykeln	K - Information kring köp av abonnemang är tydlig
B – Cyklarna är servade och hela	L - Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter jag använt den
C – Cyklar finns tillgängliga när jag behöver hyra dem	M - Det är enkelt att rapportera problem i supportfunktionen
D - Det är rent och snyggt vid cykelstationerna	N - Det är lätt att hitta det jag söker på hemsidan
E - Cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna	O - Information kring köp av abonnemang är tydlig
F - Det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang	P - Väntetid
G - Det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar	Q - Bemötande
H - Jag känner till att det tillkommer en serviceavgift om jag återlämnar cykeln utanför en station	R - Förmåga att kunna svara på mina frågor
I - Det är lätt att registrera sig	S - Förmåga att kunna åtgärda mitt problem
J - Det är lätt att ange ett betalmedel	T - Information och kunskap om tjänsten

NPS

- Lägre NPS i år (53) jämfört med föregående mätning (57). Däremot har andelen Detractors minskat och andelen passives ökat. Majoritet av kunderna är ambassadörer och rekommenderar Styr & Ställ.
- Största andelen Promoters återfinns bland kvinnorna som svarat på enkäten (57) jämfört med männen (51).
- Åldersgruppen 30-39 år står för lägst NPS (45) och högst NPS (62) står åldersgruppen 50-69 år för.
- "Annan" kommun har högst NPS (62) och lägst NPS (48) har Mölnåls. Värt att notera är att Mölnåls förra året hade högre NPS än Göteborg.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- Användarna gör fler resor och använder cyklarna mer frekvent än tidigare år.
- Tydlig majoritet använder tjänsten i Göteborg.
- 68% anger att syftet med resan var att ta mig till/från arbete/studier/annan daglig aktivitet.
- Främsta färdmedlet användaren kombinerar sin resa med Styr & Ställ är kollektivtrafiken.
- 48% anger att Styr & ställ har bidragit till att man cykla mer.
- 62% anger att man har haft ett årskort på Styr & Ställ tidigare.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- 68% anger att det är mycket sannolikt att man kommer förnya sitt årskort nästa år.
- Den främst orsaken till att man inte kommer förnya sitt årskort är missnöje med cyklarna eller stationerna.
- 32% anger att man använt andra mikromobilitetstjänster, t.ex. elsparkcyklar, under 2022.
- 69% av låncykelanvändarna som även använder elsparkcyklar uppger att det inte påverkat deras låncykelanvändande.
- Endast 13% anger att man använder cykelhjälm när man använder Styr & Ställ.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- Drygt hälften, 54% anser att Göteborg är en cykelvänlig stad. 64% anser att Mölnåls är en cykelvänlig stad. Dock uppger 67% att man inte vet/inte har någon åsikt om huruvida Mölnåls är en cykelvänlig stad eller ej.
- Det användarna är mest nöjda med är värdet i förhållande till pris.
- De aspekter som användarna uppger att man är minst nöjd med är cyklarna, appen och stationernas placering.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Cyklarna

- 82% håller med om att det är lätt att låna och låsa upp cykeln.
- Drygt 60% håller med om att cyklarna är servade och hela, och att det är lätt att lämna tillbaka och låsa den efter användning.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Stationerna

- Drygt 90% håller med om att cyklar finns tillgängliga vid stationerna när man behöver hyra dem.
- Knappt 90% håller med om att det är rent och snyggt vid stationerna.
- 69% håller med om att cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna.
- 63% anser att Styr & Ställs stationslägen täcker deras behov i dagsläget.
- 57% anger att man flera gånger upplevt problem med att återlämna cykeln, flera gånger. Endast 11% har aldrig upplevt problem med att återlämna en cykel.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Abonnemang och kostnader

- Drygt 80% håller med om att det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang.
- Knappt 80% håller med att det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar.
- 9% anger att man inte alls känner till att det tillkommer en serviceavgift om man återlämnar cykeln utanför en station.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Styr & Ställs app

- Knappt 80% håller med om att det är lätt att registrera sig, samt att det är lätt att ange ett betalmedel.
- Knappt 70% håller med om att information kring köp av abonnemang är tydlig, samt att det är enkelt att rapportera problem i supportfunktionen.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Styr & Ställs hemsida

- 60% har besökt hemsidan styrochstall.se
- Över 60% håller med om att det är lätt att hitta det man söker på hemsidan, samt att information kring köp av abonnemang är tydlig.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Styr & Ställs Facebook och kundtjänst

- Endast 8% känner till att Styr & Ställ har en sida på Facebook.
- 85% har kontaktat Styr & Ställs kundtjänst i år. Kontakten har huvudsakligen skett via telefon eller appen.
- Över 70% är nöjda med samtliga aspekter angående kundtjänsten.

Prioriteringsmatris

Att vårda:

- Det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar
- Bemötande (kundtjänst)
- Förmåga att kunna svara på mina frågor (kundtjänst)
- Förmåga att kunna åtgärda mitt problem (kundtjänst)
- Information och kunskap om tjänsten (kundtjänst)

Att prioritera:

- Det är lätt att låna och låsa upp cykeln
- Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter jag använt den
- Det är enkelt att rapportera problem i supportfunktionen
- Det är lätt att hitta det jag söker på hemsidan
- Information kring köp av abonnemang är tydlig