



Styr & Ställ Kundundersökning 2024

Innehåll

Om undersökningen	3
- <i>Bakgrund</i>	3
- <i>Urval</i>	3
- <i>Metod</i>	3
- <i>Resultatredovisning</i>	3
Om respondenterna	4
NPS – Net Promoter Score	7
Användning.....	13
Cyklarna	26
Stationerna	27
Styr & Ställs kundtjänst.....	31
Övriga synpunkter.....	33
Prioriteringsmatris.....	35
Sammanfattning.....	37



Göteborgs
Stad



Göteborgs
Stad

Om undersökningen

Bakgrund & syfte

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

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

Urval

Register på årskortinnehavare vid 30/9 2024 tillhandahölls av stadsmiljöförvaltningen och bestod av 8144 mejladresser. Av dessa var det 166 st. mejladresser som inte kunde levereras (studsade på mottagarserver). 7978 giltiga mejladresser mottog enkätinbjudan.

Metod

Undersökningen genomfördes digitalt via webbenkät som togs fram genom dialog mellan Göteborgs Stad, Mölndals Stad och Sweco. Datainsamlingen pågick mellan den 7 oktober till den 29 oktober 2024. Tre påminnelser via mejl skickades ut till deltagare som inte hade svarat.

Resultatredovisning

Vid avslutad datainsamling hade totalt 2581 personer klickat på enkätlänken varav 2142 kompletta svar erhöles. Vilket genererade en svarsfrekvens på 27 procent när svar med partiellt bortfall rensats bort. Procentandelar i grafer är avrundade till heltal varför en del summor kan skilja sig från 100 procent.

Om respondenterna

Antal svar: 2142

Svarsfrekvens: 27 %

Är du...	Andel	Antal
Kvinna	37%	796
Man	60%	1294
Annat	0%	13
Vill ej ange	2%	39
<i>Bas</i>		2142

Var bor du?	Andel	Antal
Göteborg	78%	1678
Mölnådal	7%	141
Annan ort	15%	323
<i>Bas</i>		2142

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

Ålder	Andel	Antal
18-29 år	25%	538
30-39 år	30%	647
40-49 år	18%	392
50-65 år	23%	493
66+ år	2%	52
<i>Bas</i>		2142

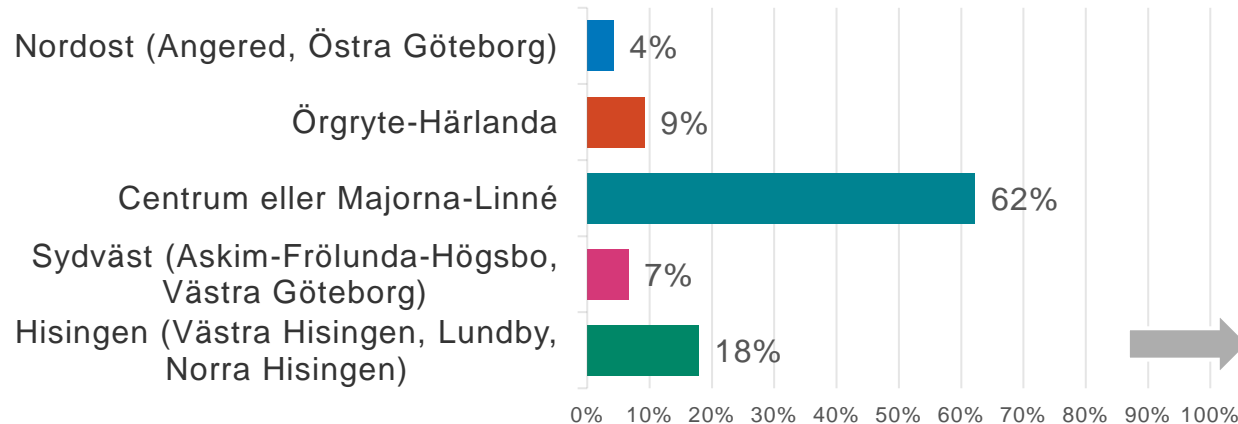
Vad har du för utbildning?	Andel	Antal
Grundskola eller gymnasieutbildning	8%	161
Eftergymnasial utbildning upp till tre år	21%	441
Eftergymnasial utbildning mer än tre år	70%	1503
<i>Bas</i>		2142

Var bor du? - följdfrågor



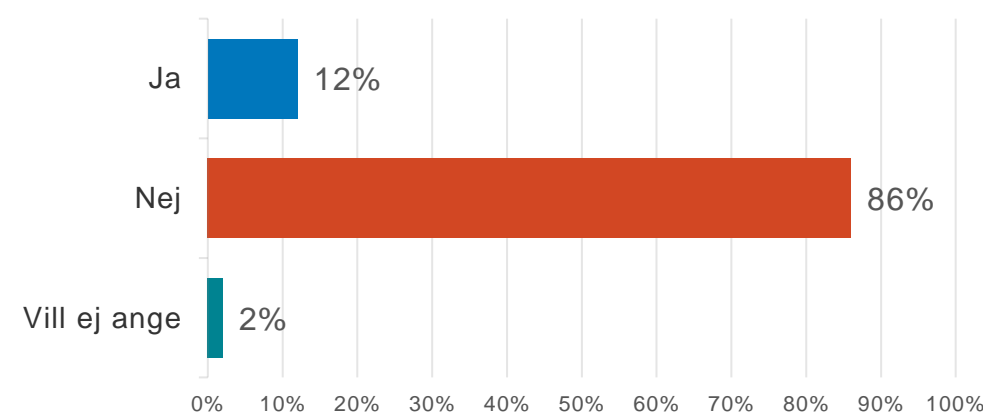
Göteborgs
Stad

Var i Göteborg bor du?



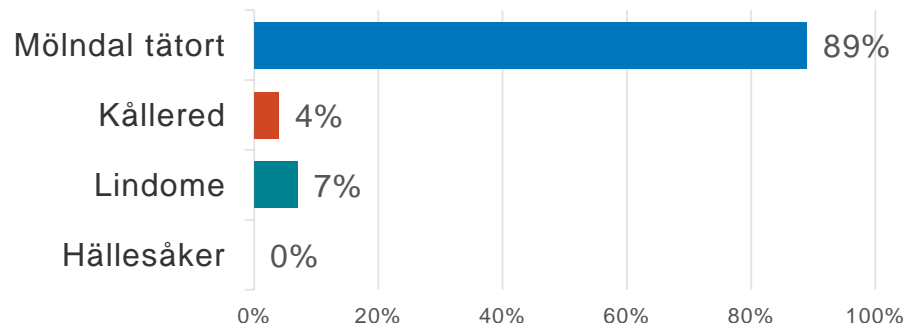
Bas: 1678 svar

Bor du i Backa?



Bas: 299 svar, fråga endast till de som klickade i "Hisingen"

Var i Mölndal bor du?



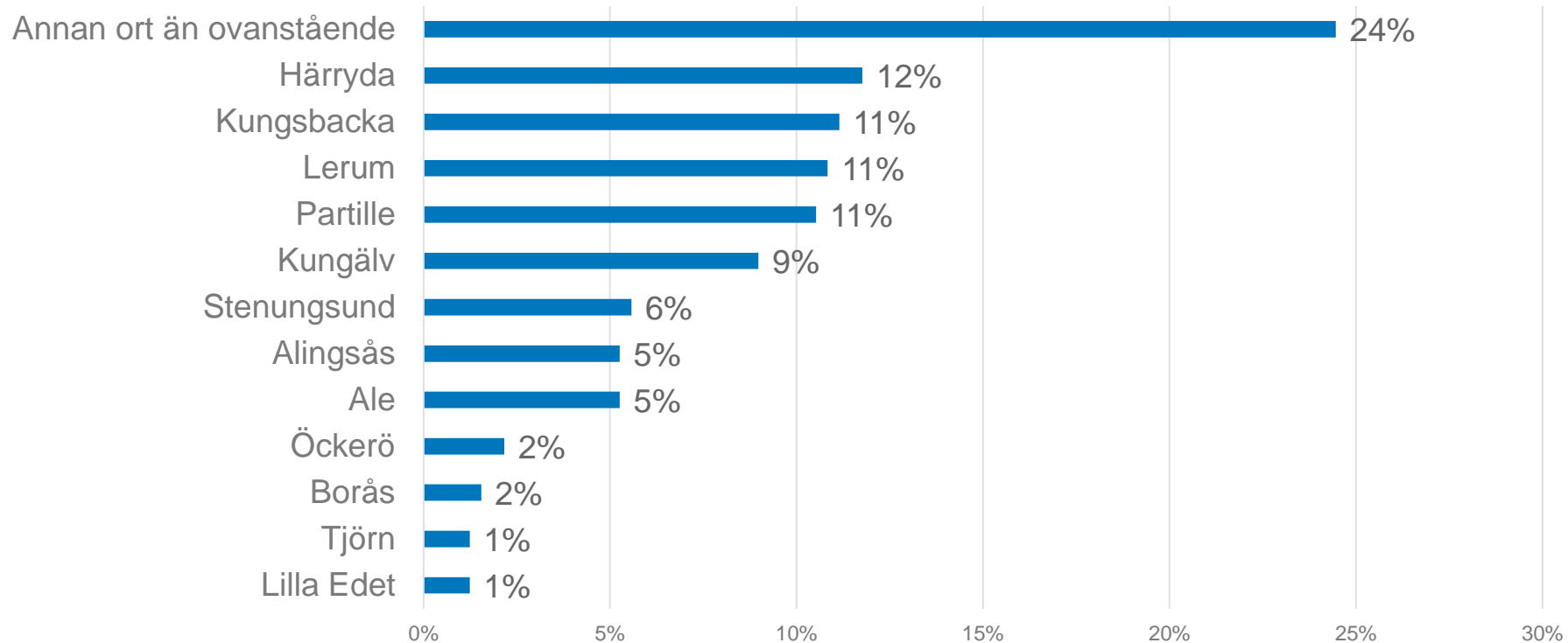
Bas: 141 svar

Var bor du? – Annan kommun/ort



Göteborgs
Stad

Var bor du?



Bas: 323 svar

Net Promoter Score (NPS)

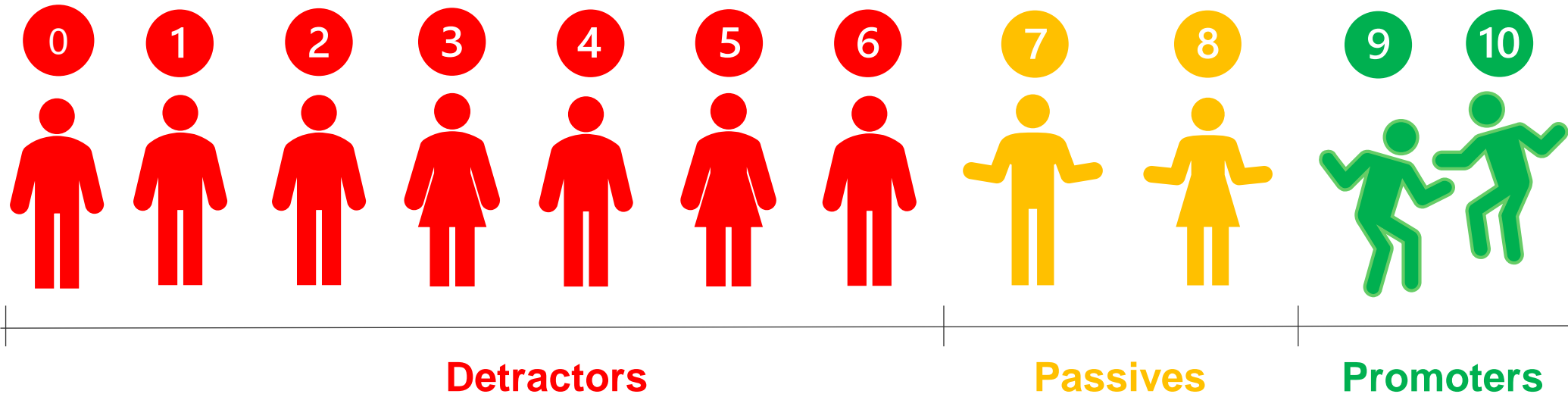


Göteborgs
Stad

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

Inte alls troligt

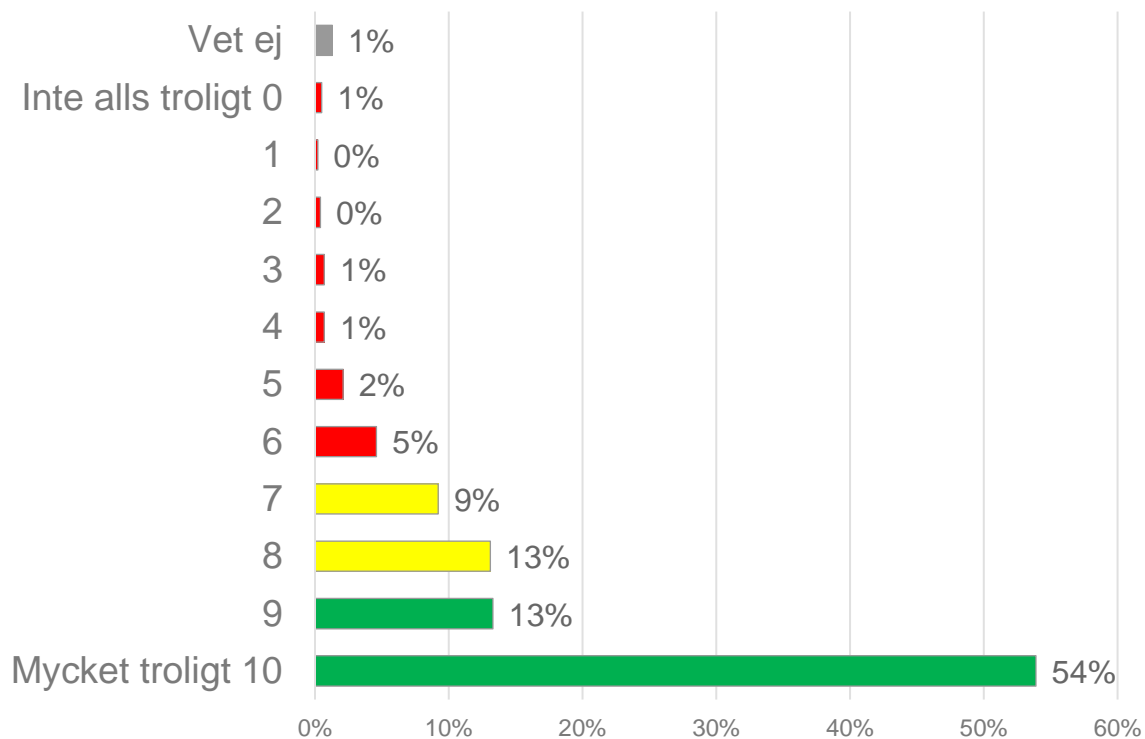
Mycket troligt



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

Net Promoter Score (NPS)

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



Bas: 2142 svar



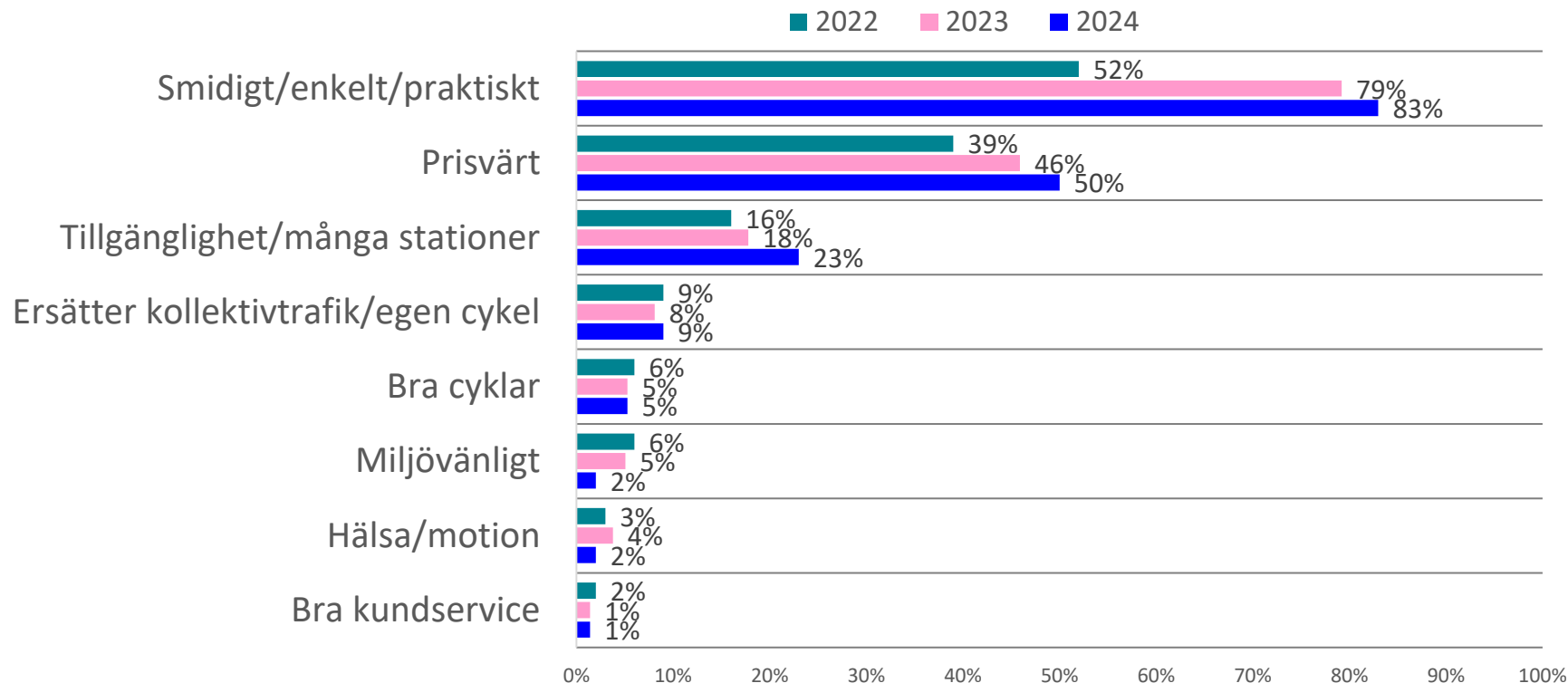
Göteborgs
Stad

	2021	2022	2023	2024
Promoters	66,0%	60,3%	74,5%	67,2%
Passives	24,5%	30,8 %	19,3 %	22,3%
Detractors	9,0%	8,9 %	5,2 %	9,2%
NPS	57	51	69	58

Net Promoter Score (NPS)

Jämförelse mellan år

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



Bas: 775 svar som kodats som positiva (av 905 fritextsvar)



Göteborgs
Stad

Exempel på fritextsvar

”Väldigt smidigt, lättillgängligt, billigt och ett bra miljövänligt alternativ.”

”Väldigt smidigt då många stationer finns. Mycket prisvärt om man jämför med Västtrafikbiljett.”

”Tycker att det är ett jättebra alternativ! Både som komplement till buss och en frihet att kunna lämna var som helst.”

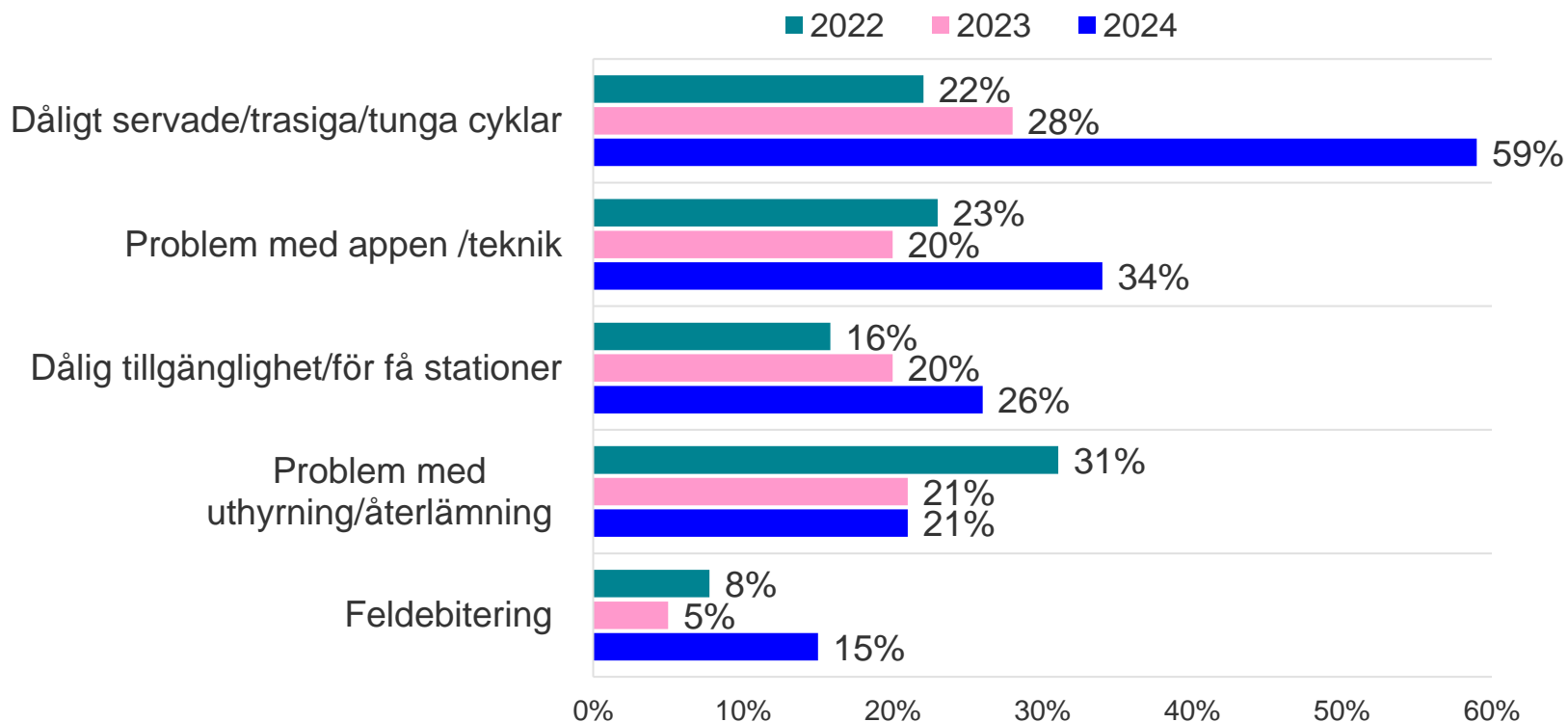
”Tillgången, bra kvalitet på cyklar samt smidigt att ta sig fram.”

”Det är en bra tjänst, men cyklarna är ofta slitna”



Net Promoter Score (NPS) Jämförelse mellan år

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



Bas: 149 svar som kodats som negativa (av 905 fritextsvar)



Göteborgs
Stad

Exempel på fritextsvar

"Smidigt för det mesta. Lite tunga cyklar. Krångligt ibland att återlämna cykeln, appen känner oftast inte av att jag är vid stationen utan menar att jag är många meter ifrån."

"Bra tillgänglighet, cyklarna är dock tunga att köra särskilt i uppförbacke. Ibland krånglar låset vilket är jobbigt när man är stressad"

"Cyklarna är väldigt slitna med växlar som ofta krånglar"

"Tyvärr svårigheter att lämna tillbaka cyklarna utan straffavgifter."

"Vore mer troligt om det fanns stationer i tex biskopsgården."



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	796	1294	538	647	392	493	52	1678	141	323
NPS	62	56	59	55	53	64	77	57	51	63
Promoters	71%	65%	68%	65%	65%	71%	79%	67%	61%	71%
Passives	18%	25%	22%	23%	22%	21%	17%	22%	26%	22%
Detractors	9%	9%	9%	10%	12%	7%	2%	10%	10%	7%

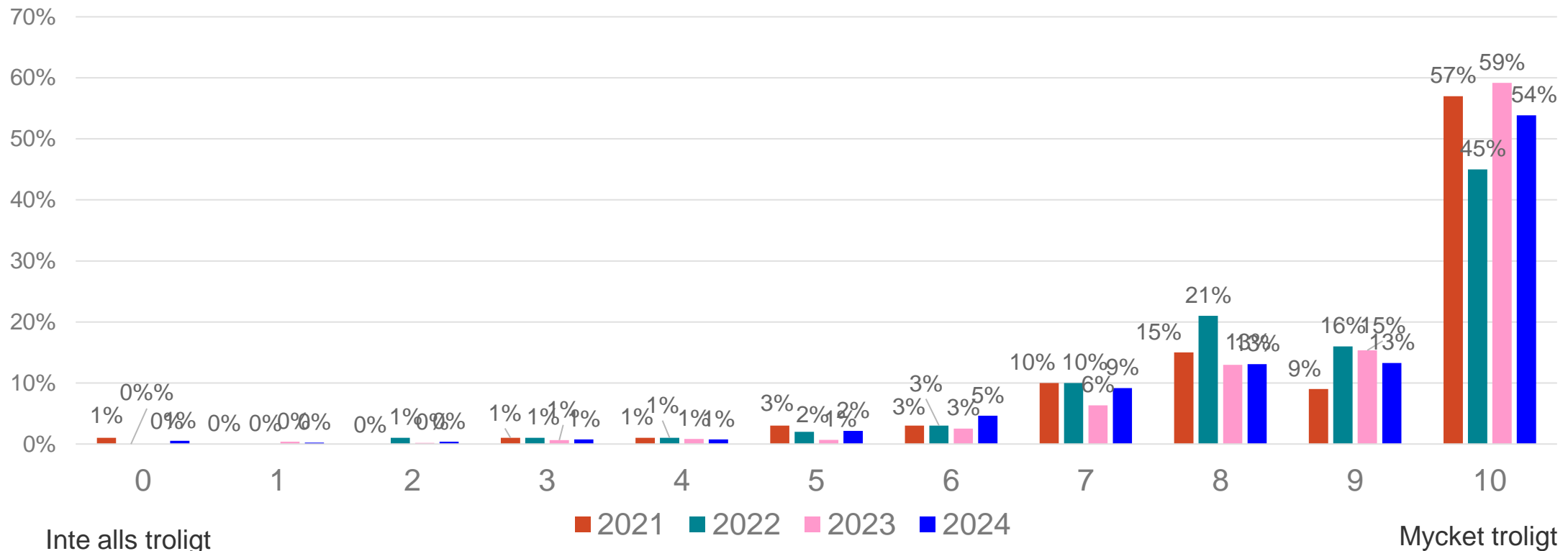
Bas: 2142 svar

Net Promoter Score (NPS) – Tidsjämförelse



Göteborgs Stad

NPS – 2021, 2022, 2023 och 2024



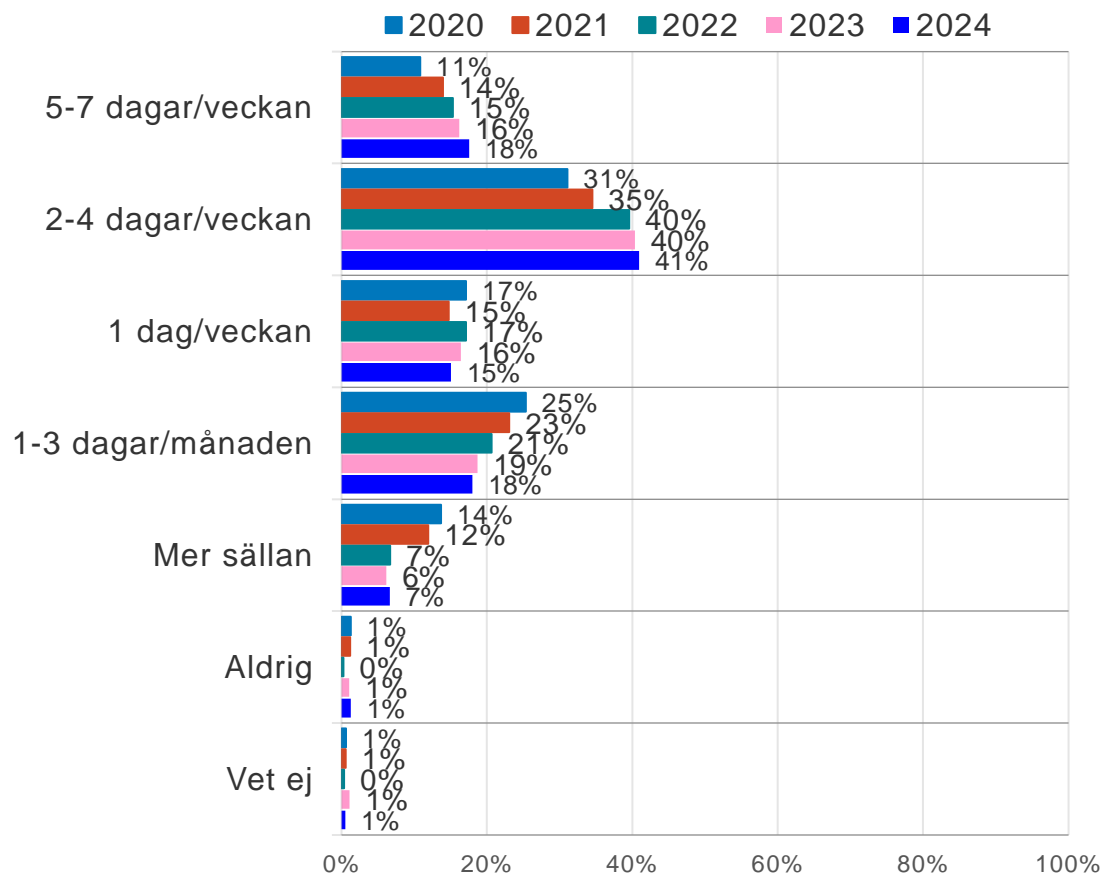
Bas: 2142 svar

Användning

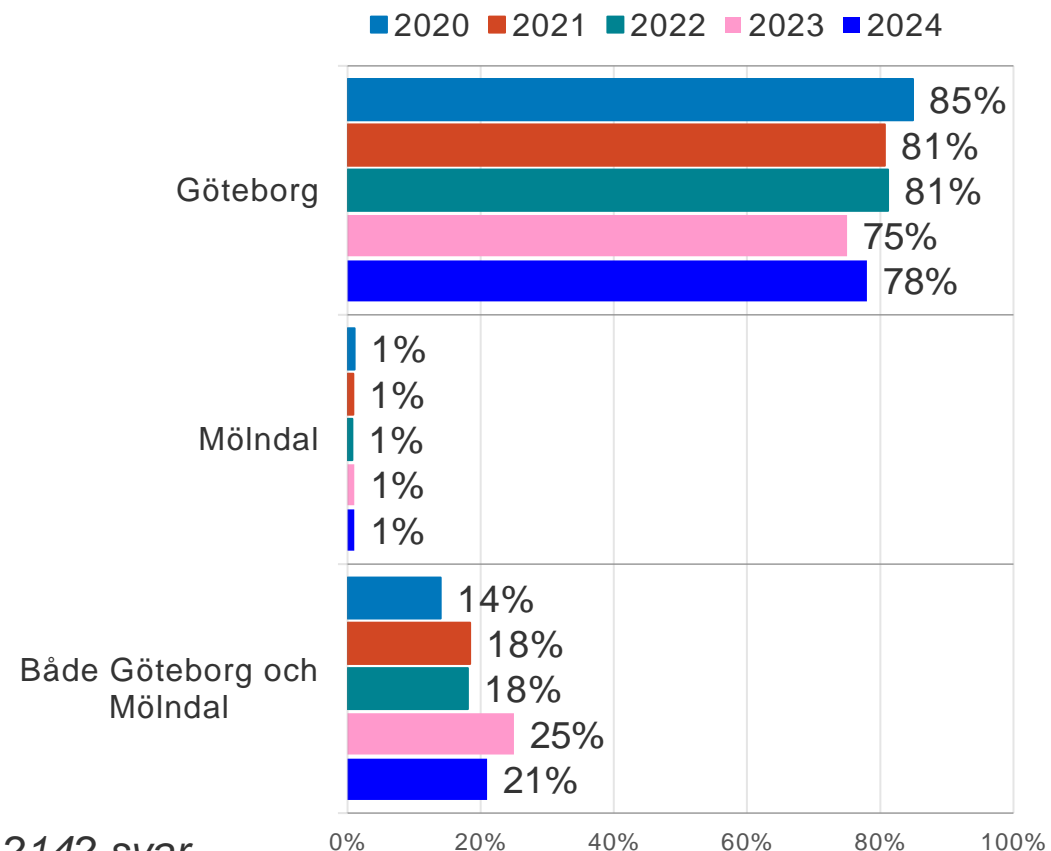


Göteborgs Stad

Hur ofta har du använt Styr & Ställ under sommarhalvåret (april till september) 2024?

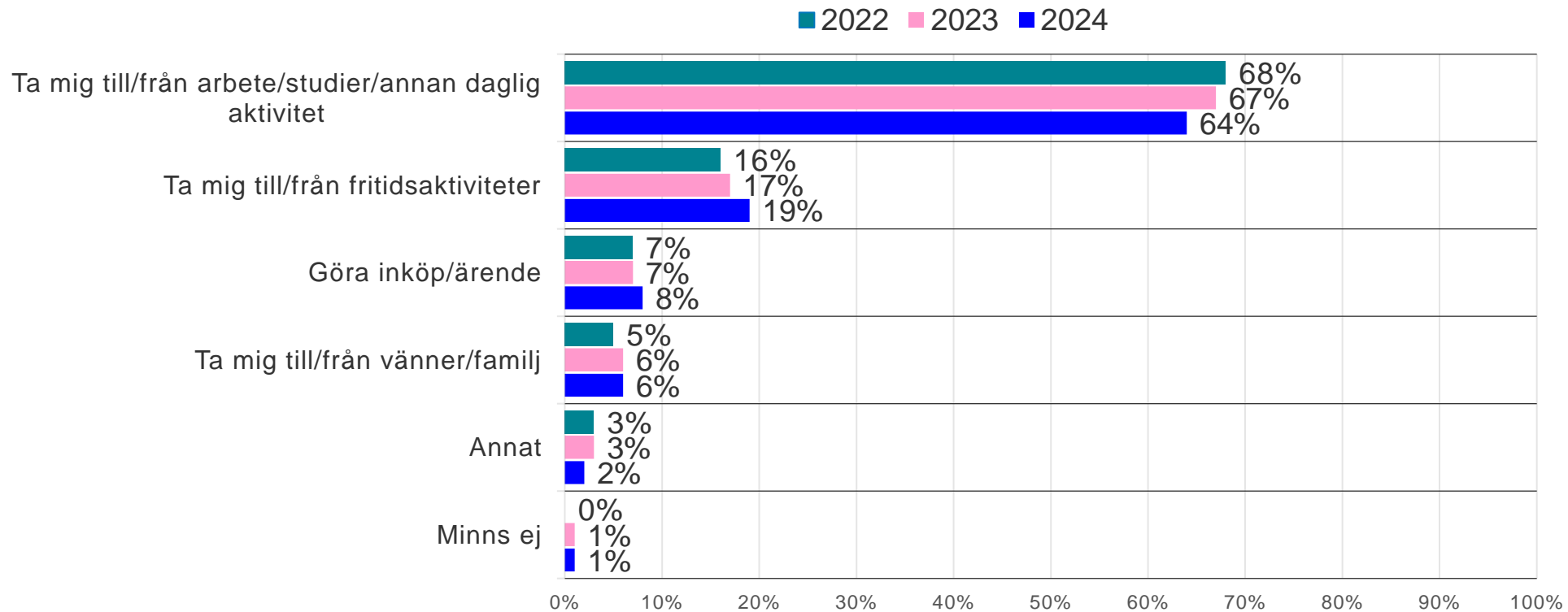


Var har du använt Styr & Ställ under det senaste året?



Bas: 2142 svar

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



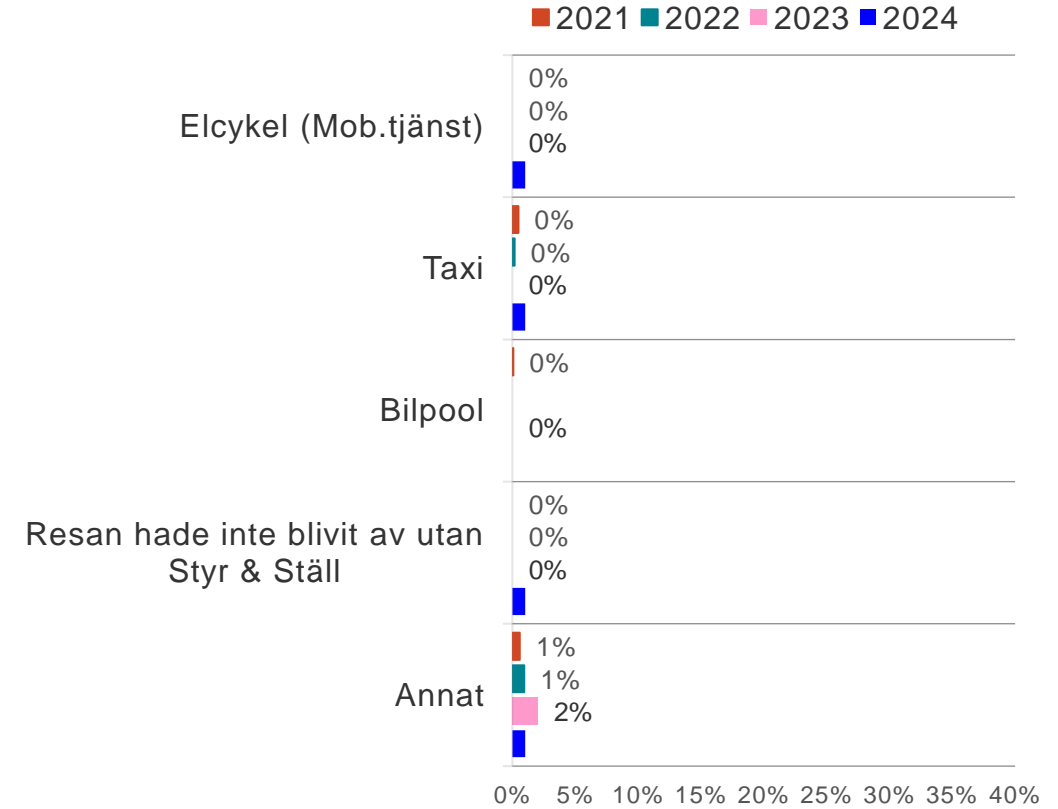
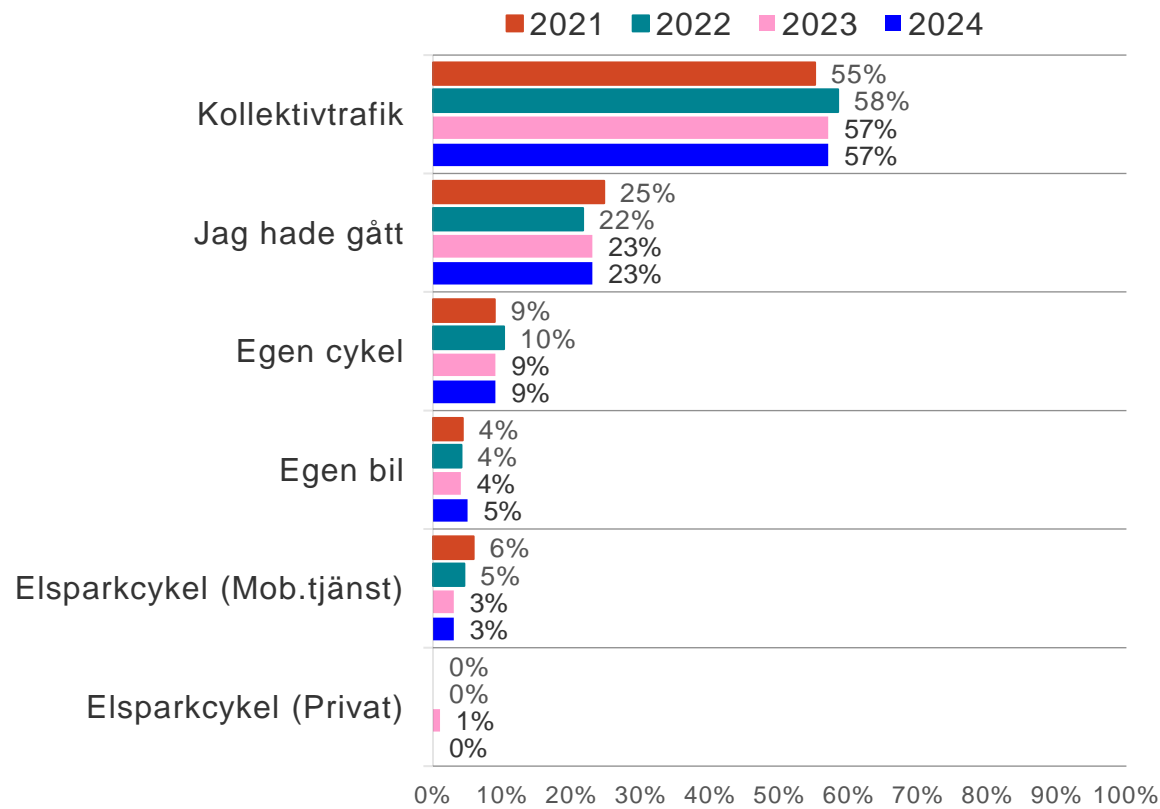
Bas: 2142 svar

Användning

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



Göteborgs Stad



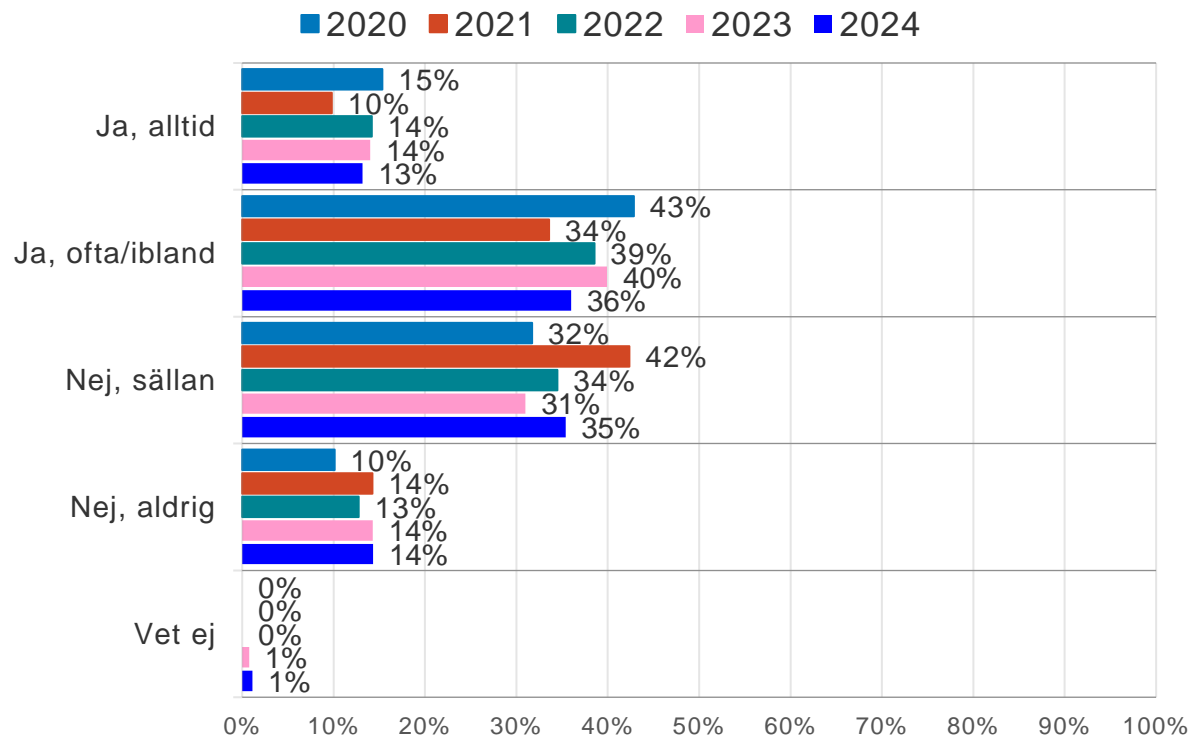
Bas: 2142 svar

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

Användning

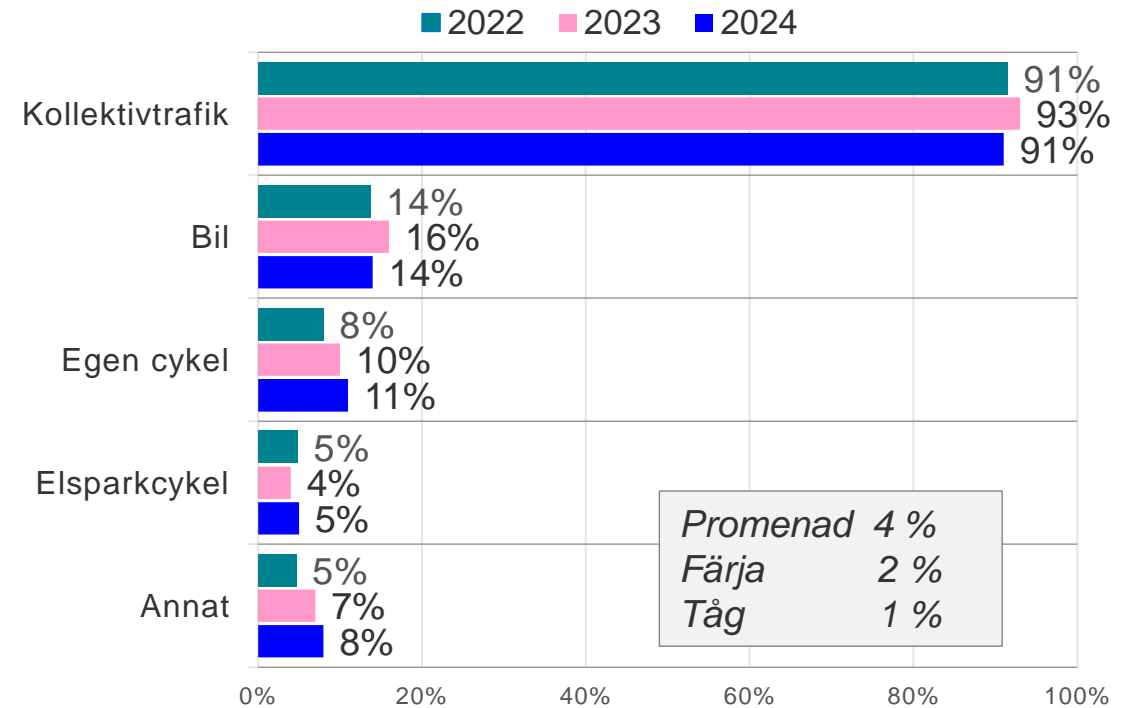


Är Styr & Ställ som transportmedel en del av din resa i kombination med andra transportmedel så som bil, kollektivtrafik, egen cykel eller elsparkcykel?



Bas: 2142 svar

Vilka färdmedel brukar du oftast kombinera med?



Bas: 1053 svar



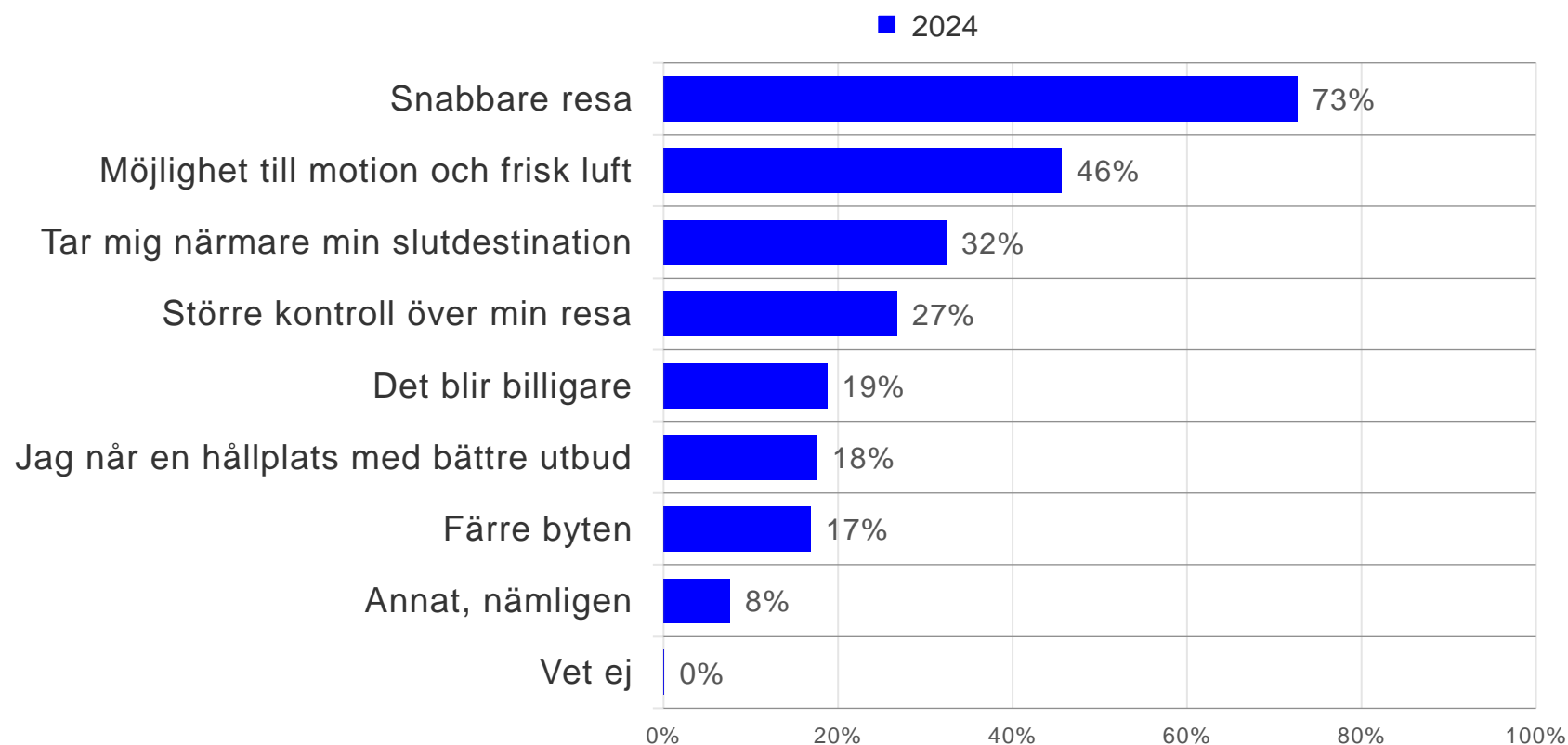
OBS! Notera att flera färdmedel kunde väljas, exempelvis kollektivtrafik samt bil.

Användning – kombinationsresor med kollektivtrafik



Göteborgs
Stad

Varför kombinerar du dessa färdmedel?



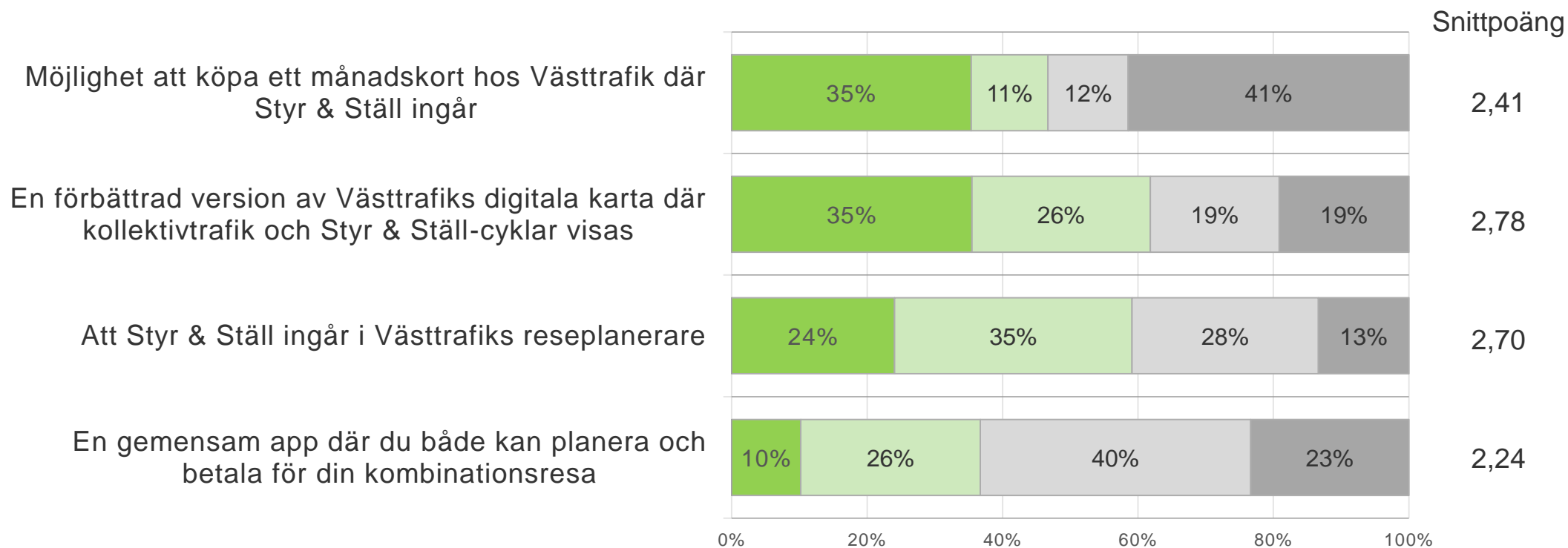
Bas: 955 svar



Användning – Vilka funktioner skulle underlätta mest för dig i ditt kombinationsresande med kollektivtrafiken?



Göteborgs
Stad



Bas: 919 svar



Användning – Vilka funktioner skulle underlätta mest för dig i ditt kombinationsresande med kollektivtrafiken? Fritextsvar



Göteborgs
Stad

Årskort 2024 – Sweco GPT sammanfattning av 218 st. fritextsvar:

Flera funktioner efterfrågas av användarna för att förbättra tjänsten Styr & Ställ och dess integration med kollektivtrafiken. Här är en sammanfattning av de mest nämnda önskemålen:

1. Fler cykelstationer: Användarna önskar fler stationer, särskilt i områden som Mölnådal, Kålleröd och vid kollektivtrafikhallplatser.
2. Elcyklar: Det finns en stark önskan om att inkludera elcyklar i Styr & Ställ-flottan.
3. Bättre tillgång till cyklar: Användarna vill att det alltid ska finnas fungerande cyklar på stationerna, särskilt vid populära tider.
4. Kombinerade biljetter: Förslag om ett kombinerat periodkort med både Styr & Ställ och kollektivtrafik, samt billigare biljetter för kortare resor.
5. Förbättrad app-funktionalitet: en enklare och mer pålitlig app för att hyra cyklar, inklusive direkt upplåsning och bättre hantering av avgifter.
6. Tydligare kartor och information: Användarna vill ha en bättre och tydligare karta för att veta var cyklar kan lämnas och hämtas.
7. Rabatter och incitament: Förslag om att få rabatter på kollektivtrafikbiljetter om man använder cykel samma dag, samt att cykelresor kan ge fribiljetter för kollektivtrafiken.
8. Ökad tillgänglighet: Det önskas att cykelstationer ska finnas i närheten av kollektivtrafikhallplatser för att underlätta resor.



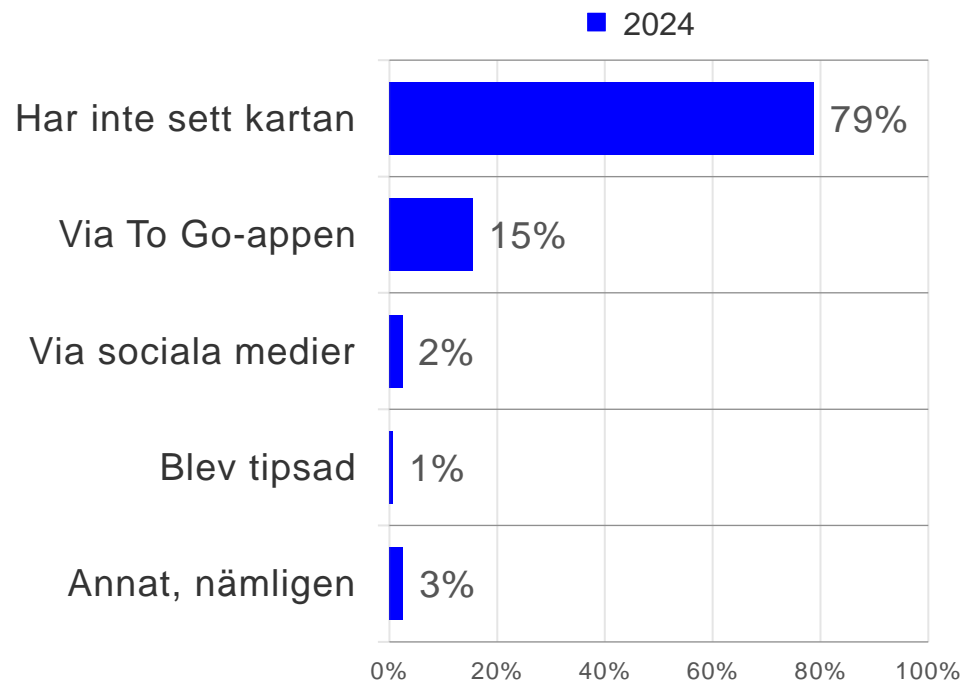
Bas: 218 fritextsvar.

OBS! Notera att fritextsvar har behandlats i Sweco GPT som har frågats om att sammanställa användarnas åsikter.

Användning

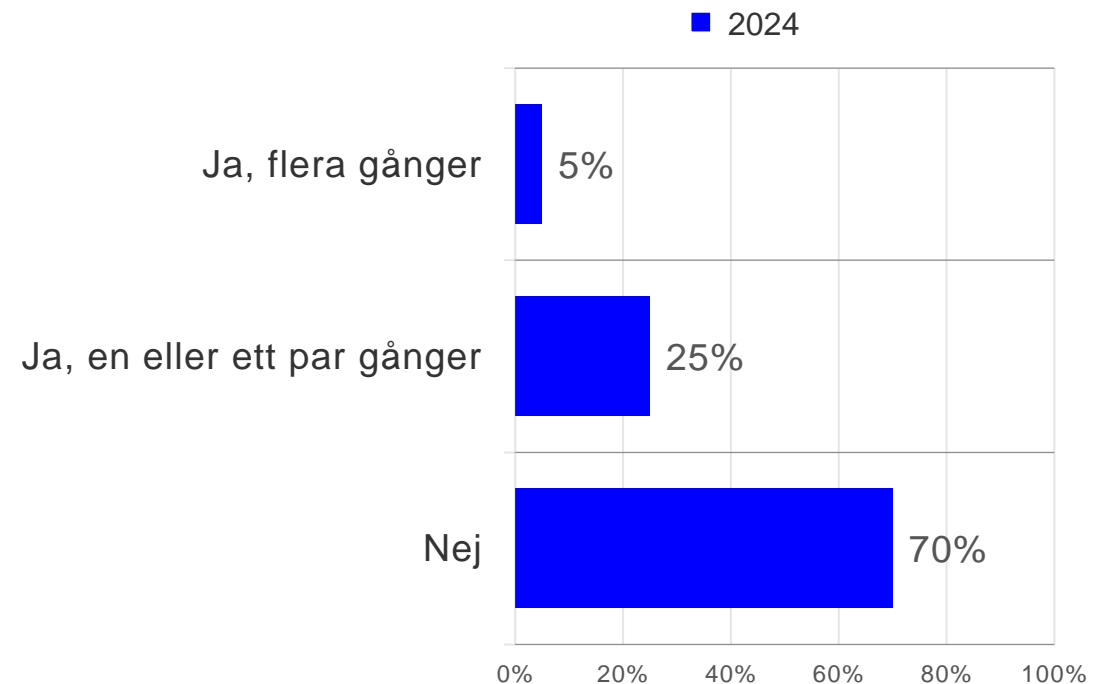


Under sommaren har Västtrafik testat en digital karta där både kollektivtrafik och Styr & Ställ-cyklar har visats. Hur hittade du till denna kartan?



Bas: 2127 svar

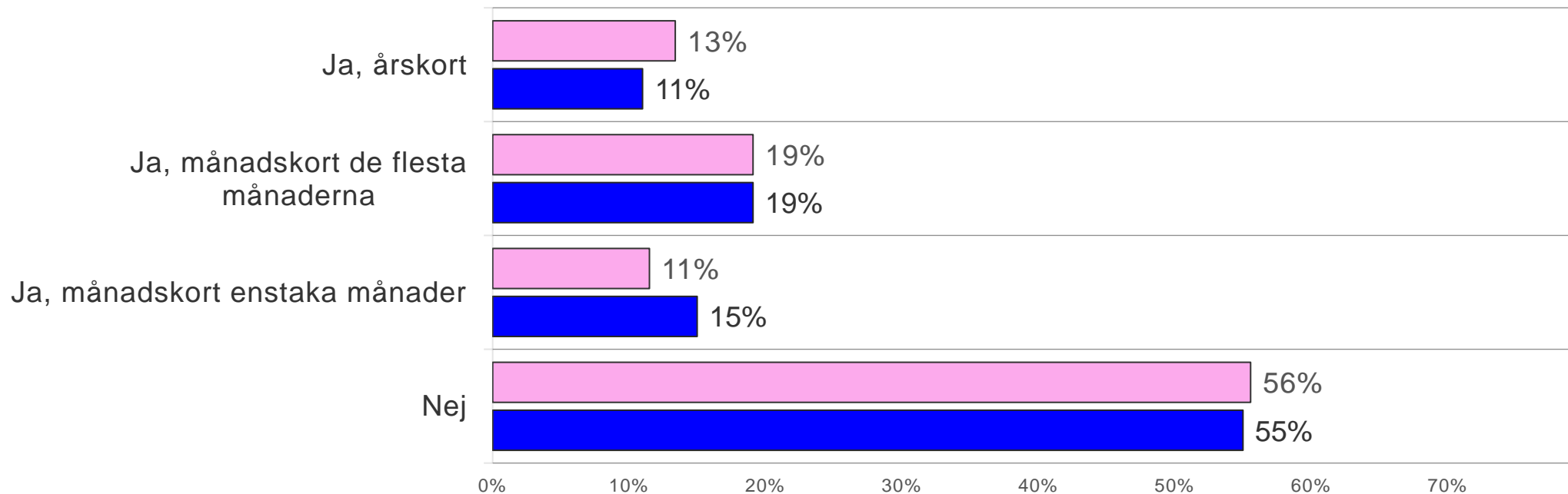
Sedan du såg kartan första gången, har du använt den?



Bas: 456 svar

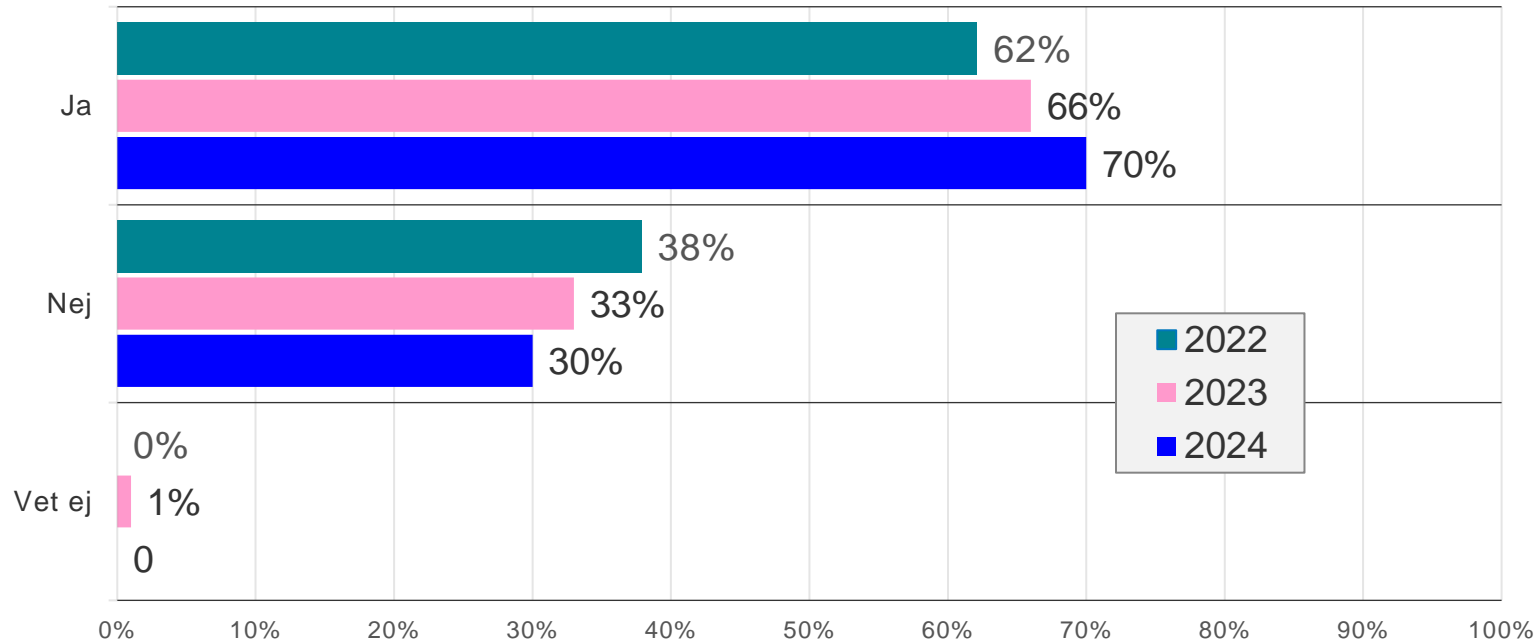
Har du haft periodbiljett (exempelvis månads- eller årskort) för Västtrafik under samma period som ditt årskort för Styr & Ställ?

2023 2024



Bas: 2142 svar

Har du haft årskort för Styr & Ställ tidigare?

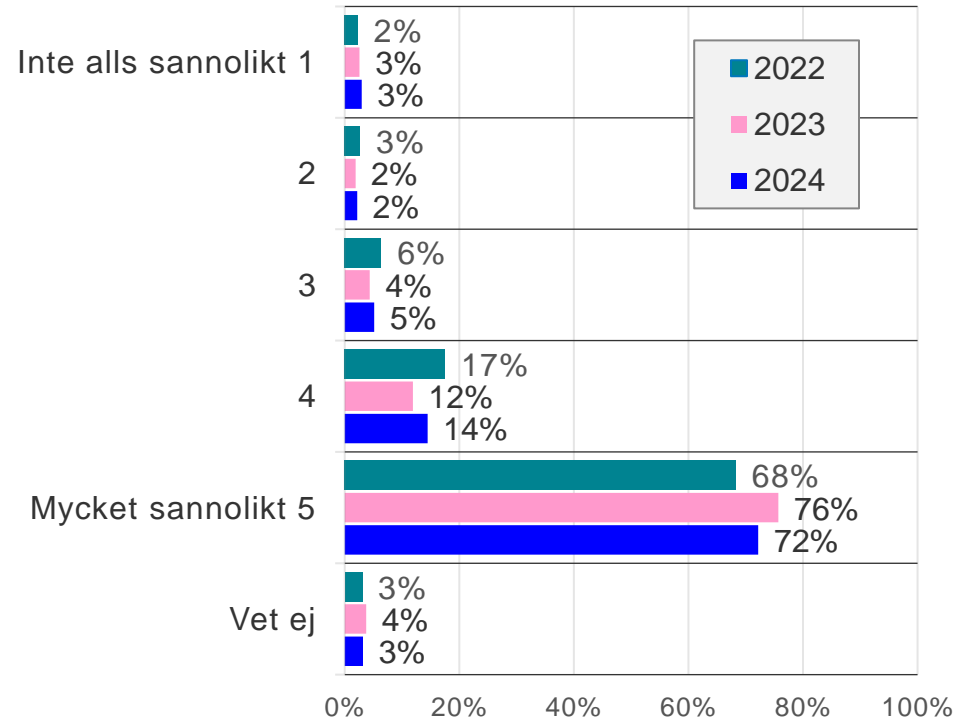


Bas: 2142 svar

Användning



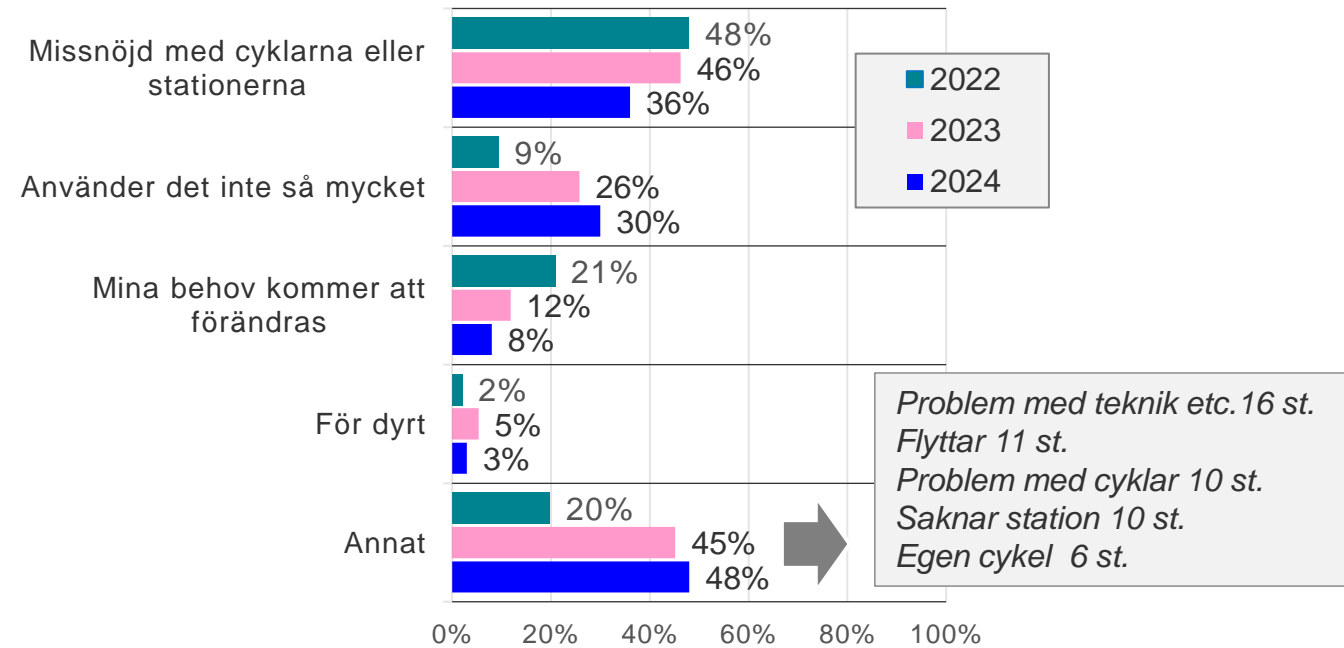
Hur sannolikt är det att du kommer att förnya ditt årskort/köpa ett nytt årskort nästa år?



Bas: 2142 svar

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

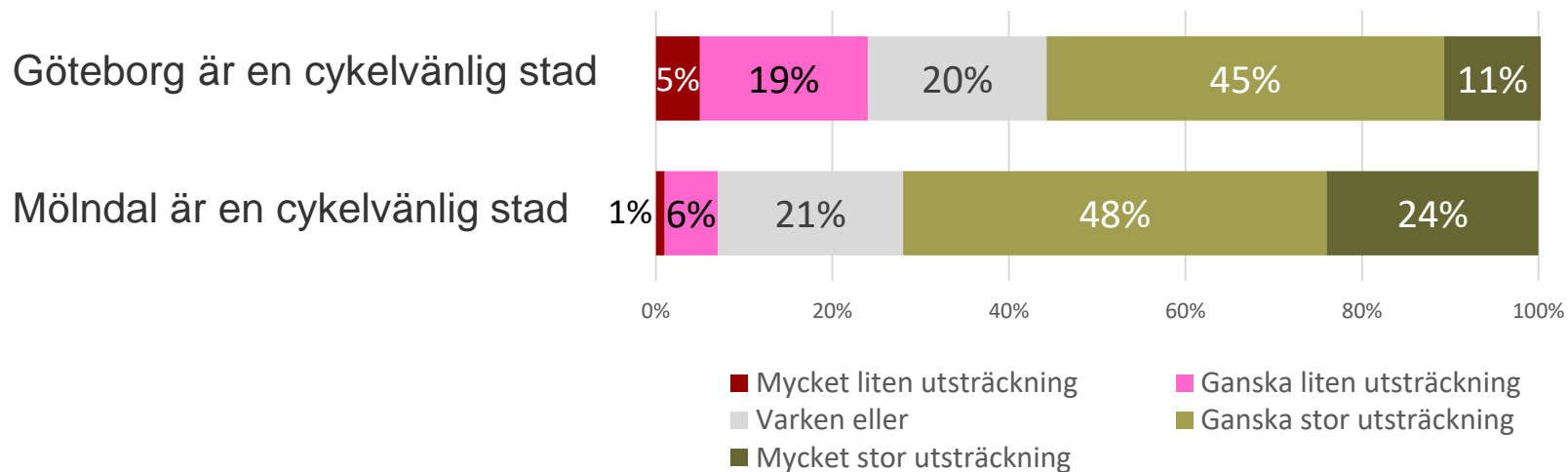
Välj den huvudsakliga orsaken



Bas: 51 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	2024	2023	2022	2021	2020
1%	3,4	3,3	3,3	3,2	3,3
66%	3,9	3,7	3,7	3,2	3,6

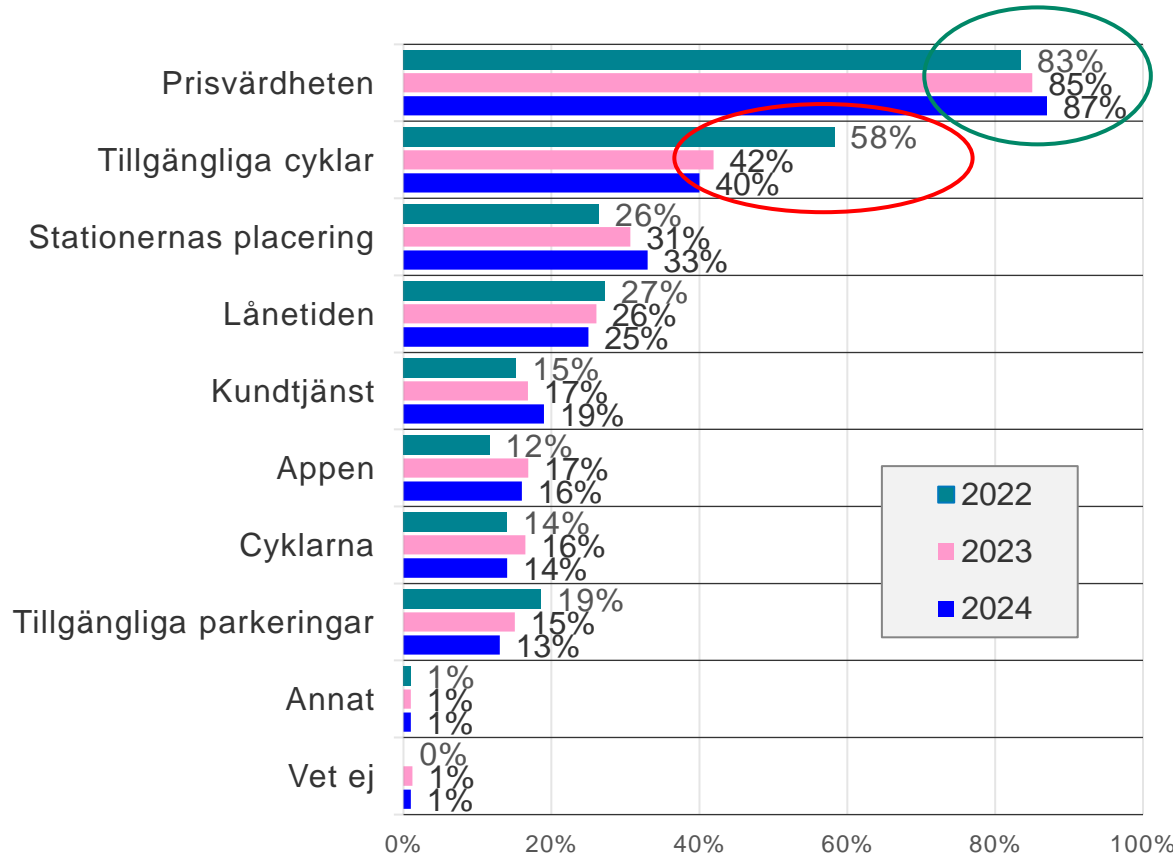
■ Signifikant nedgång från 2023 enligt T-test
■ Signifikant uppgång från 2023 enligt T-test

Bas: 2142 svar, varav 2123 st. angav betyg på Göteborg och 721 st. angav betyg på Mölndal

Användning

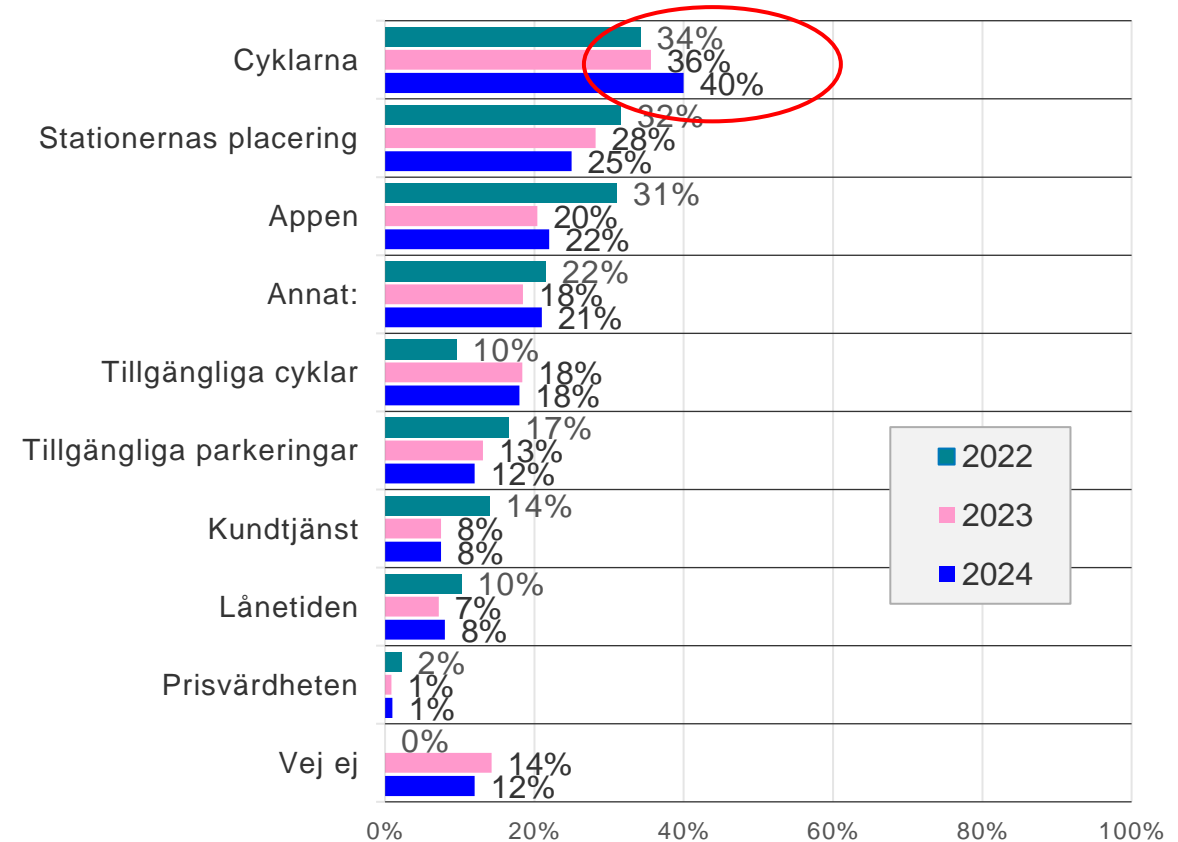


Vilka aspekter av Styr & Ställ är du **mest nöjd** med?
(Max 3 alternativ kunde anges)



Bas: 2142 svar

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

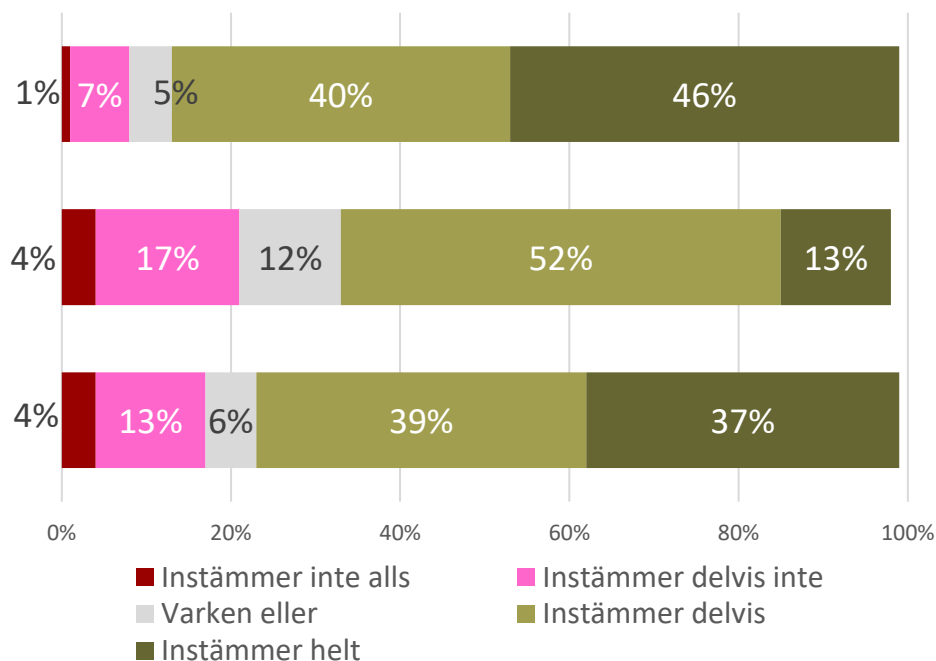


Cyklarna

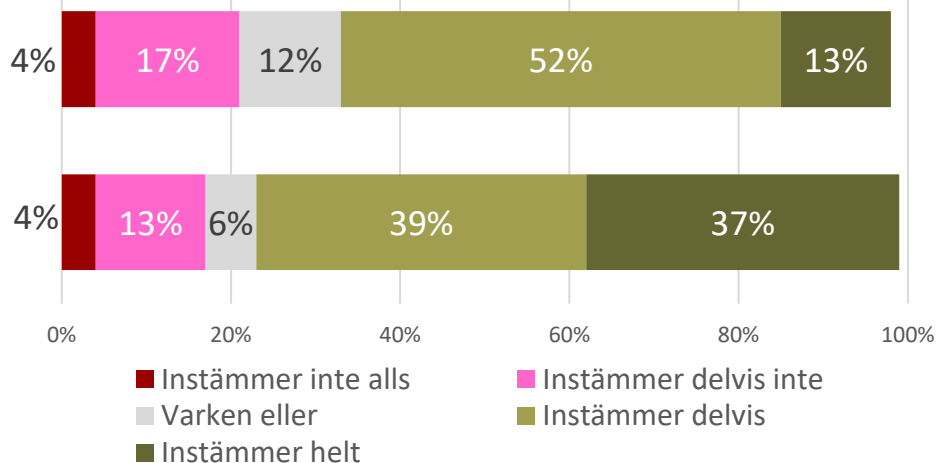


Göteborgs
Stad

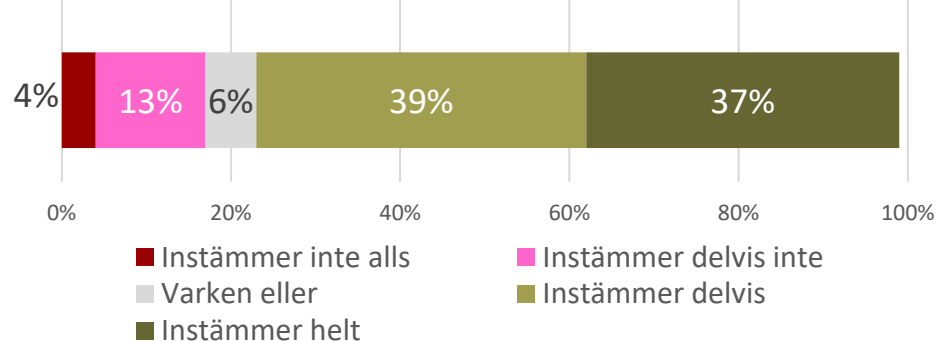
Det är lätt att låna
och låsa upp cykeln



Cyklarna är servade
och hela



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



Bas: 2142 svar

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

■ Signifikant nedgång från 2023 enligt T-test
■ Signifikant uppgång från 2023 enligt T-test

Stationerna

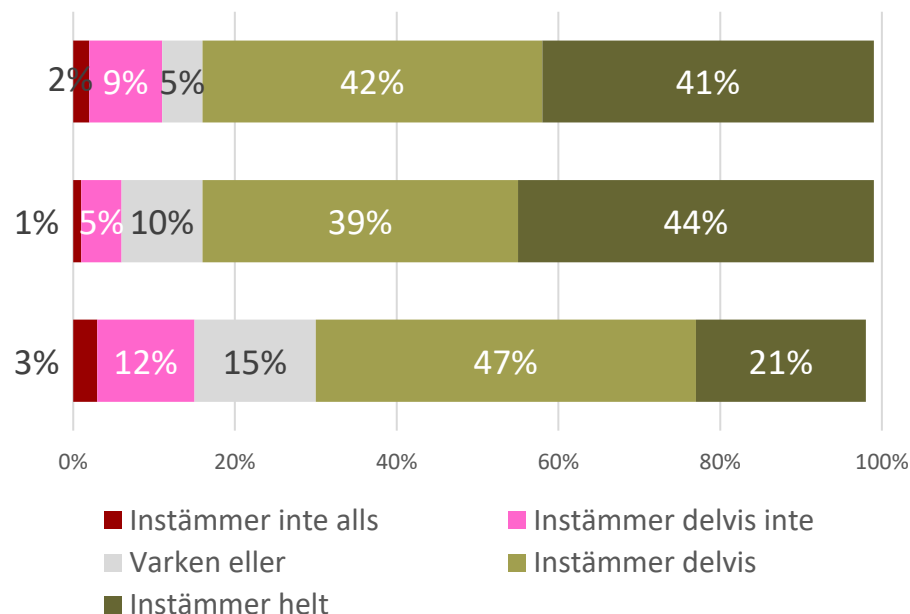


Göteborgs Stad

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

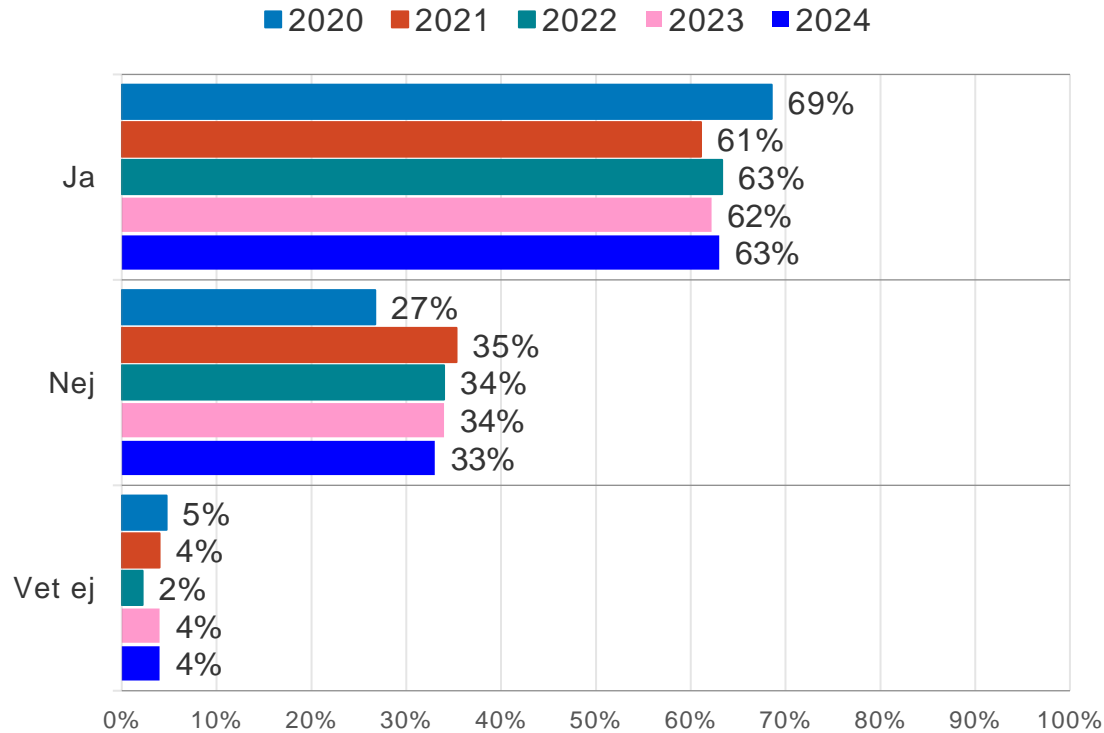


Bas: 2142 svar

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

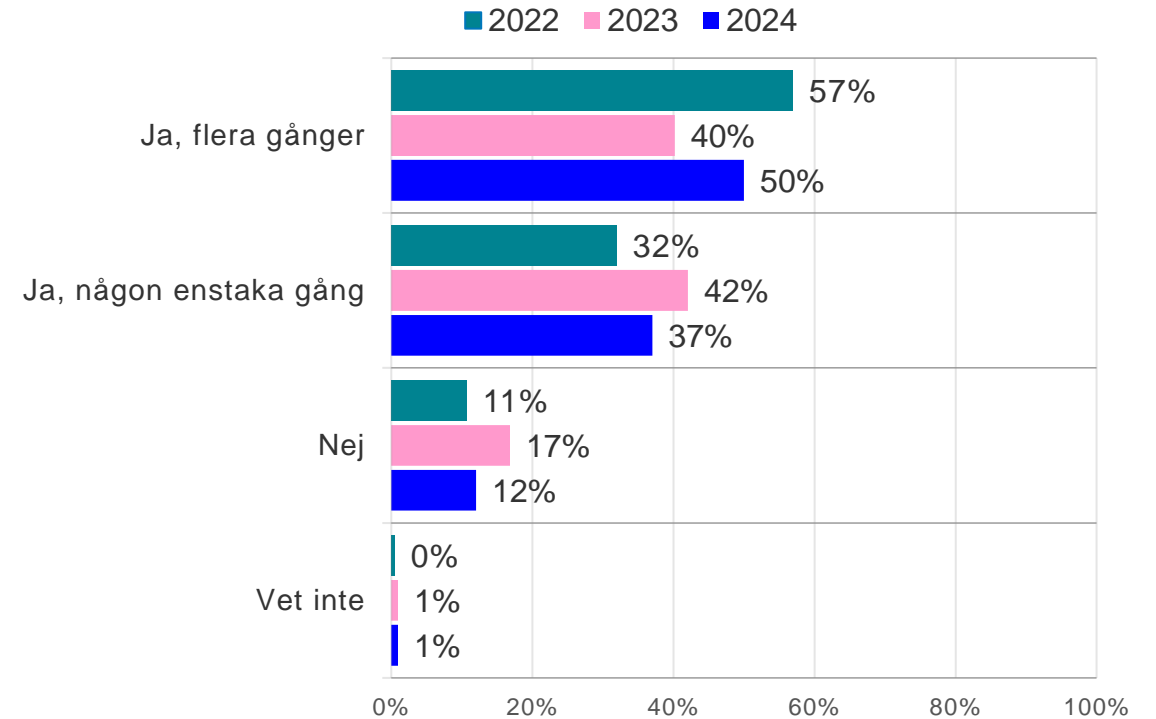
■ Signifikant nedgång från 2023 enligt T-test
■ Signifikant uppgång från 2023 enligt T-test

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



Bas: 2142 svar

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



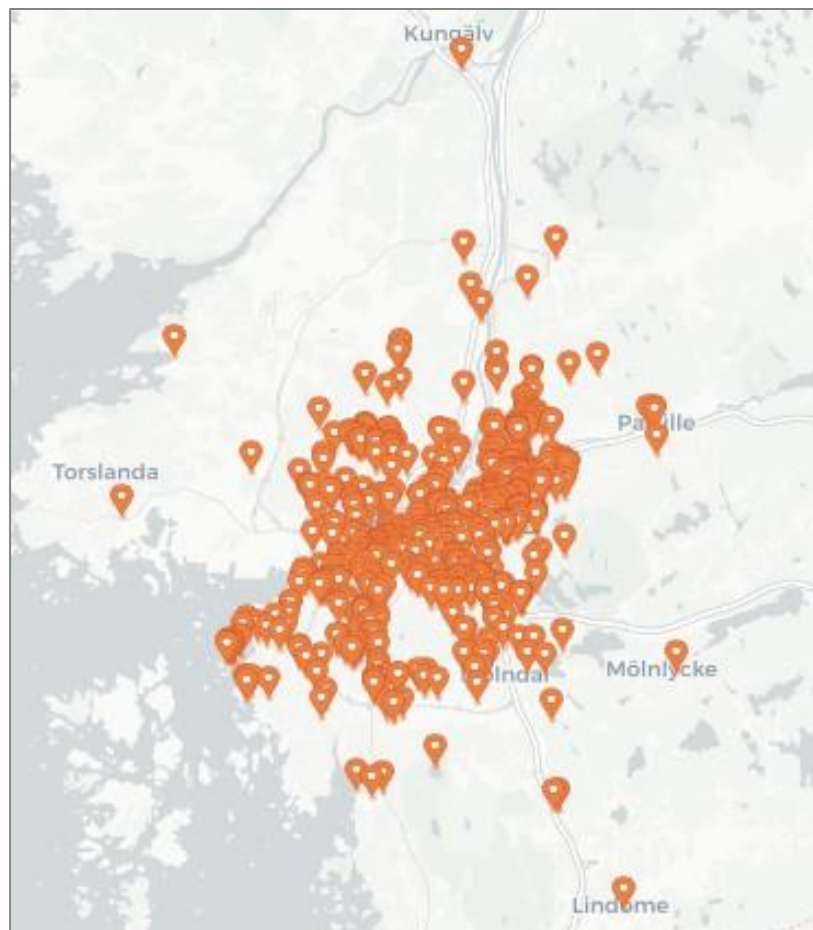
Bas: 2142 svar

Stationerna Saknar du en station någonstans? Markera i kartan.

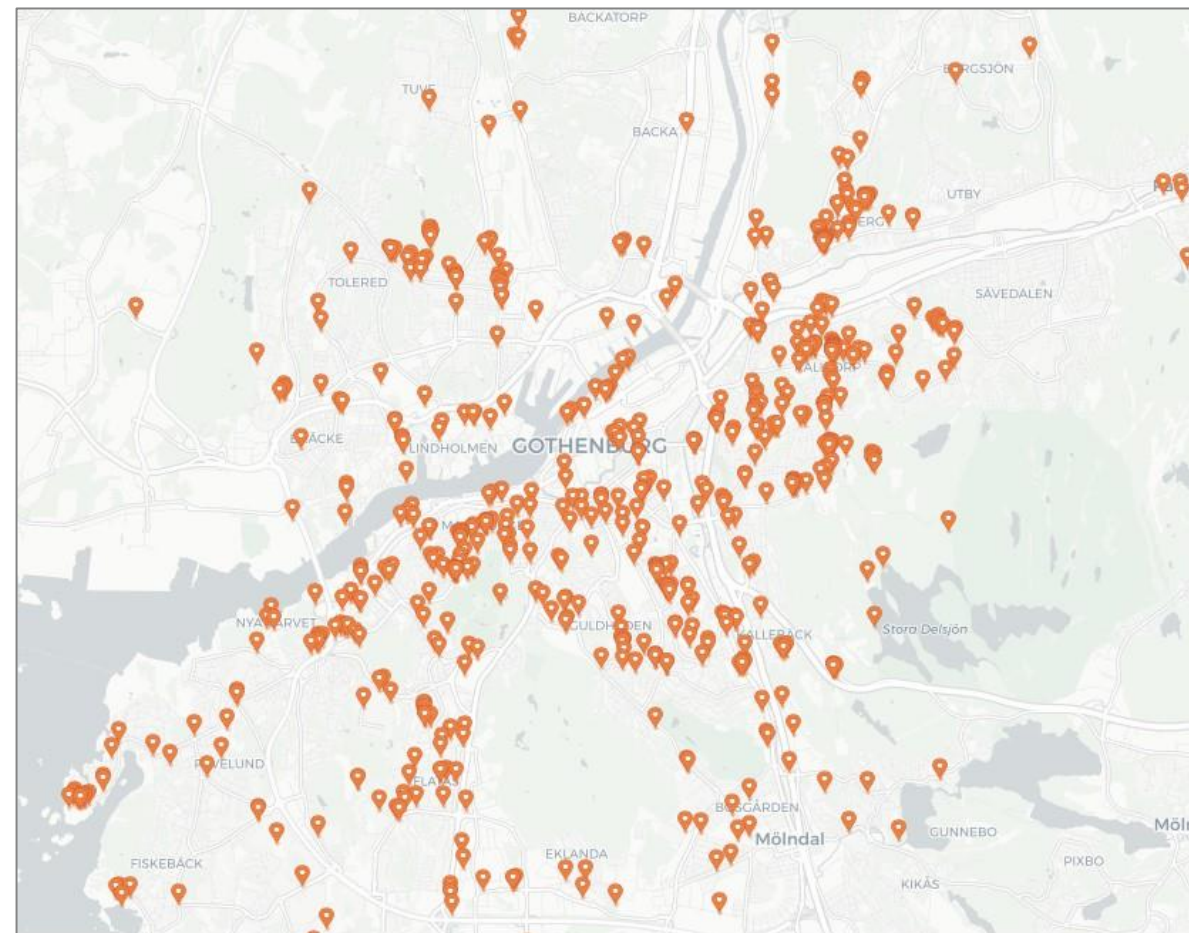


Göteborgs
Stad

Utzoomad karta



Inzoomad karta



OBS! Notera att de respondenter som svarade att stationslägena inte täcker deras behov i dagsläget på tidigare fråga (de som svarade "nej") kunde göra en (1) kartmarkering i kartan.
Bas: 647 svar

Respondenters kommentarer kring kartmarkering



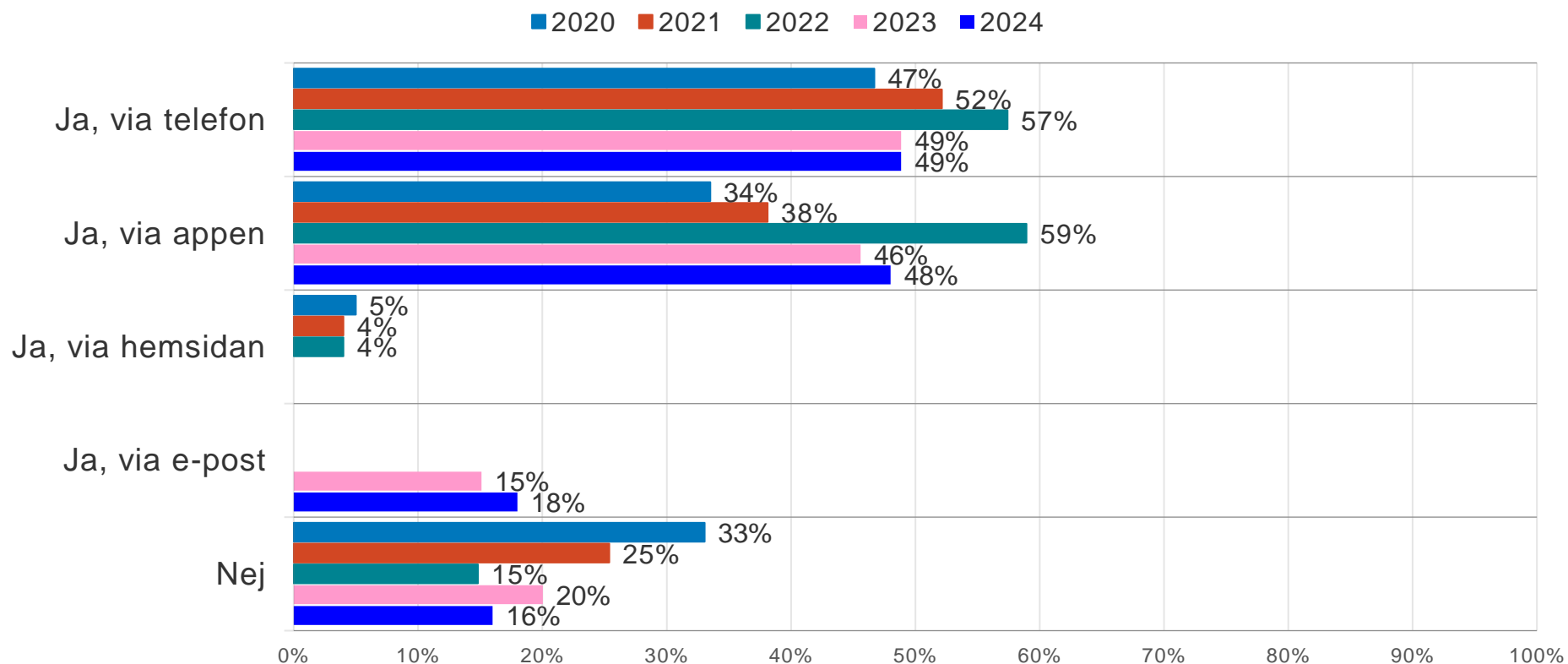
Göteborgs
Stad

Sweco GPT sammanställning av fritextsvar bland de som kommenterat sin kartmarkering.

- Användarna som markerat att de saknar en station uttrycker en stark önskan om fler Styr & Ställ-cykelstationer i Göteborg, särskilt i områden som Kålltorp, Munkeback, och östra Göteborg.
- Många nämner att de har långt till närmaste station, vilket gör det oattraktivt att använda cyklarna. Det finns också ett behov av stationer i närheten av kollektivtrafik, idrottsanläggningar och bostadsområden med många studenter.
- Användarna påpekar att det saknas stationer i flera centrala och västerområden, vilket hindrar dem från att cykla mer. Det finns en allmän känsla av att nuvarande stationer är otillräckliga och att det skulle underlätta deras vardag om fler stationer fanns tillgängliga.
- Flera användare nämner specifika platser där de anser att stationer skulle vara fördelaktiga, såsom vid Delsjöområdet, Bellevue, och olika hållplatser för kollektivtrafik. Det finns också en önskan om att återinföra stationer som tidigare funnits men tagits bort.
- Sammanfattningsvis efterfrågar användarna en utökning och förbättring av cykelstationerna för att öka cyklandet i staden.



Har du kontaktat Styr & Ställs kundtjänst i år?

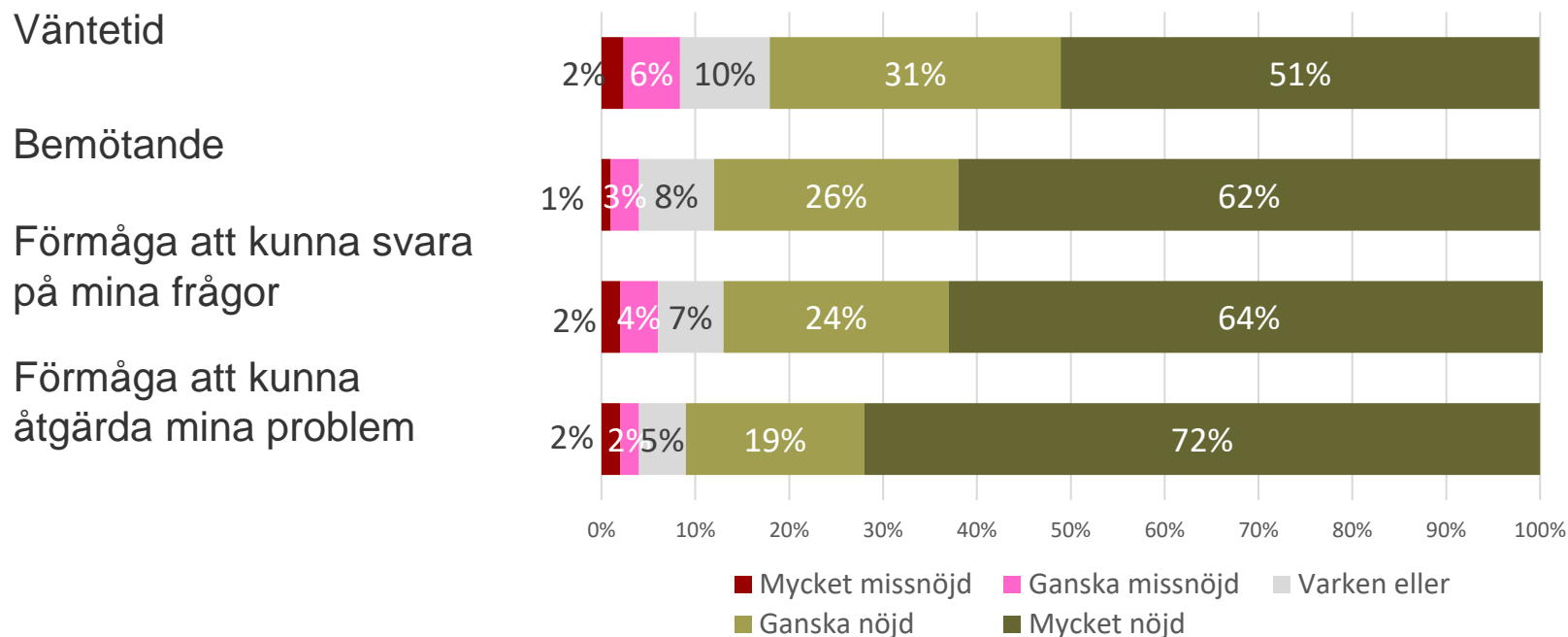


Bas: 2142 svar



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?



Bas: 1802 svar

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

Inga signifikanta skillnader från 2023 enligt T-test.



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

Användarna har överlag en positiv inställning till tjänsten Styr & Ställ, men det finns flera områden där de önskar förbättringar. Här är en sammanställning av deras åsikter:

Positiva aspekter:

- Många användare är nöjda med tjänsten och anser att den är prisvärd.
- Det finns en uppskattning för att cyklarna alltid är tillgängliga och att tjänsten underlättar vardagen.
- Många användare tycker att det är en fantastisk tjänst som gör det enkelt att ta sig runt i staden.

Önskemål och förbättringar:

Cyklar och underhåll: Många användare påpekar att cyklarna ofta är i dåligt skick, med problem som trasiga växlar, skramlande ljud och svårigheter att justera sadeln. Det önskas fräschare och bättre underhållna cyklar.

Stationer: Det finns önskemål om fler stationer, särskilt i områden som Högsbo-Frölunda, Partille, Kungsbacka och Kungälv. Användarna vill också ha stationer vid större köpcentra och i närheten av kollektivtrafik.



Övriga synpunkter



Göteborgs
Stad

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

App och användarvänlighet: Många användare anser att appen är svårnavigerad och önskar en tydligare och mer användarvänlig design. Det föreslås att funktioner som att se tillgängliga cyklar och att låsa upp cyklar via appen istället för med kod skulle förbättra upplevelsen.

Kundtjänst: Det finns vissa klagomål på kundtjänstens bemötande och tillgänglighet, med önskemål om att få svar på mejl och att förbättra kommunikationen.

Betalningssystem: Användarna vill ha en mer transparent och enkel hantering av abonnemang och avgifter, inklusive att undvika oönskade debiteringar. Vissa anser det är otydligt när abonnemang löper ut.

Övriga förslag: Flera användare efterfrågar elcyklar som ett alternativ och önskar att det ska vara möjligt att återlämna cyklar på fler platser. Det föreslås att det ska finnas en funktion för att planera resor och rekommendera närmaste station för cykelåterlämning. Sammanfattningsvis är användarna överlag nöjda med tjänsten men vissa användare ser ett stort behov av förbättringar när det gäller cyklarnas skick, stationernas placering, appens funktionalitet och kundtjänstens bemötande.



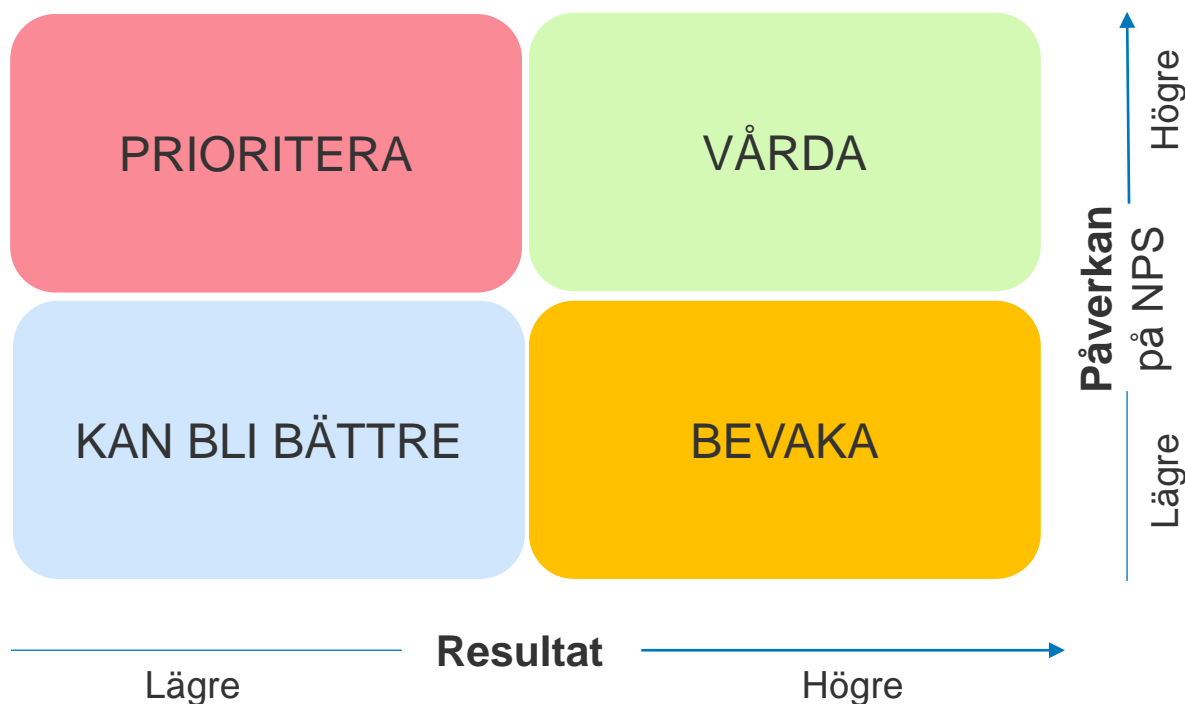
Prioriteringsmatris Spearman correlations och andel betyg 4 och 5



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.

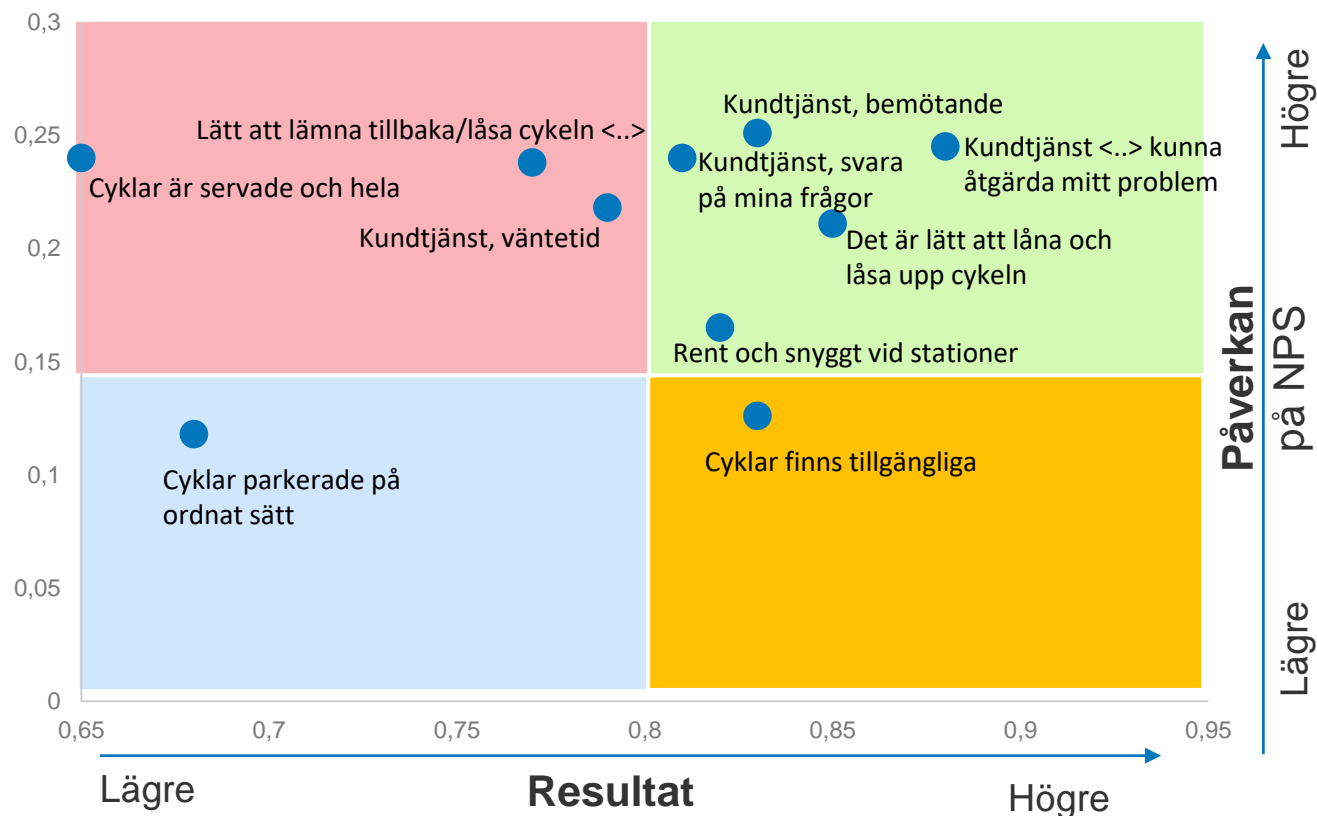
Prioriteringsmatris Spearman correlations och andel betyg 4 och 5



Göteborgs Stad

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	88%	0,245
Det är lätt att låna och låsa upp cykeln	85%	0,211
Cyklar finns tillgängliga vid stationerna när jag behöver hyra dem	83%	0,126
Kundtjänst Bemötande	83%	0,251
Det är rent och snyggt vid cykelstationerna	82%	0,165
Kundtjänst - Förmåga att kunna svara på mina frågor	81%	0,24
Kundtjänst - Väntetid	79%	0,218
Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter jag använt den	77%	0,238
Cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna	68%	0,118
Cyklarna är servade och hela	65%	0,24

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Övergripande resultat

- Användningen i antal dagar per vecka har ökat något från 2023, medan det är en något lägre andel än 2023 som svarar att de kommer förnya sitt abonnemang.
- Det är en fortsatt hög nöjdhet med Styr & Ställ. Att det är en enkel och smidig tjänst, en prisvärd tjänst och att det är hög tillgänglighet är aspekter många är nöjda med.
- Störst missnöje rör problem med cyklar: de upplevs tunga och trasiga med behov av underhåll.
- Kundtjänsten får mycket bra betyg av de som varit i kontakt med dem.

NPS

- En nedgång i NPS sedan 2023 (58 mot 69). Andelen Detractors och Passives har ökat. Det är en klar majoritet av kunderna, 67 procent, som är ambassadörer och rekommenderar Styr & Ställ.
- Något större andel Promoters bland kvinnorna som svarat på enkäten (71 procent) jämfört med männen (65 procent).
- Åldersgruppen 66+ år har högst NPS (77) medan det lägsta NPS (53) återfinns i åldersgruppen 40 till 49 år.
- Mölnåls har lägre NPS (51) än Göteborg (57).

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- Årskortsanvändarna använder cyklarna något mer frekvent än 2023.
- En tydlig majoritet använder tjänsten i Göteborg (78 procent) men andelen som använder den både i Göteborg och Mölnåls har minskat jämfört med 2023, från 25 till 21 procent.
- 64 procent anger att syftet med resan var att ta sig till/från arbete/studier/annan daglig aktivitet, det är en liten nedgång jämfört med 2023 (67). 19 procent anger att syftet är att ta sig till/från fritidsaktiviteter, det är en ökad andel jämfört 2022/2023.
- Andelen som anger att de skulle rest med kollektivtrafik om de inte använt Styr & Ställ ligger på liknande nivå som tidigare år, 57 procent.
- Andelen som nyttjar Styr & Ställ i kombination med andra färdmedel är på något lägre nivå 2024 jämfört med 2023, 49 procent mot 54 procent. Kollektivtrafik är fortsatt klart dominerande färdmedel för kombinationsresor, 91 procent.
- De främsta orsakerna till kombinationsresor som anges är att det blir snabbare resor (73 procent) och möjlighet till motion och frisk luft (46 procent).
- De funktioner som får högst betyg i rangordning gällande att underlätta för kombinationsresor är förbättrad digital karta och att Styr & Ställ ingår i Västtrafiks reseplanerare.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- 43 procent har haft periodkort för Västtrafik under samma period som Styr & Ställ.
- 70 procent anger att man har haft ett årskort på Styr & Ställ tidigare, det är en högre andel än 2023 (66).
- 72 procent anger att det är mycket sannolikt att man kommer förnya sitt årskort nästa år, en minskning från 2023 (minus 4 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.
- Drygt hälften, 56 procent anser att Göteborg är en cykelvänlig stad.
- 72 procent av de som anger ett svar anser att Mölnåls 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 (87 procent), följt av tillgängliga cyklar (40) och stationernas placering (33).
- De aspekter som användarna uppger att man är minst nöjd med är cyklarna (40 procent), stationernas placering (25) och appen (21).

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Cyklarna

- 86 procent håller med om att det är lätt att låna och låsa upp cykeln, en liten nedgång med tre procentenheter från 2023.
- 65 procent håller med om att cyklarna är servade och hela, och 76 procent att det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter användning. En nedgång med sex procentenheter vardera jämfört med kundundersökningen 2023.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Stationerna

- 83 procent håller med om att cyklar finns tillgängliga vid stationerna när man behöver hyra dem. En minskning med tre procentenheter jämfört med 2023.
- 83 procent håller med om att det är rent och snyggt vid stationerna, samma nivå som 2023.
- 68 procent håller med om att cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna, en ökning jämfört med 2023 (66 procent).
- 63 procent anser att Styr & Ställs stationslägen täcker deras behov i dagsläget, en ökning med en procentenhet från 2023.
- 87 procent anger att de någon eller flera gånger upplevt problem med att återlämna cykeln, en klar ökning jämfört 2023 (82 procent).

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Styr & Ställs kundtjänst

- 84 procent har kontaktat Styr & Ställs kundtjänst 2024, en större andel än 2023 (80 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.

Prioriteringsmatris

Att vårda:

- Det är lätt att låna och låsa upp cykeln
- Rent och snyggt vid stationerna
- Bemötande (kundtjänst)
- Förmåga att kunna åtgärda mitt problem (kundtjänst)
- Förmåga att kunna svara på mina frågor (kundtjänst)

Att prioritera:

- Cyklar är servade och hela
- Lätt att lämna tillbaka/låsa cykeln
- Väntetid (kundtjänst)