

Styr & Ställ Kundundersökning 2021

Undersökningen är genomförd av Origo Group på uppdrag av Trafikkontoret

Innehåll

Om undersökningen	3
Resultat	5
Net Promoter Score (NPS)	6
Cyklarna	8
Stationerna	9
Abonnemang och kostnader	11
Styr & Ställs app	12
Styr & Ställs hemsida	13
Kundtjänst	14
Styr & Ställ på Facebook	16
Cykelvänlig stad	17
Prioriteringsmatris	18
Sammanfattning & Slutsatser	20
Om respondenterna	23

Om undersökningen

Undersökningens syfte och metod

Syftet med undersökningen

- Syftet med undersökningen är att kartlägga vad årskortsinnehavarna av Styr & Ställ anser om tjänsten och Göteborg som cykelstad.
- Undersökningen har gjorts vid ett tidigare tillfälle (år 2020).

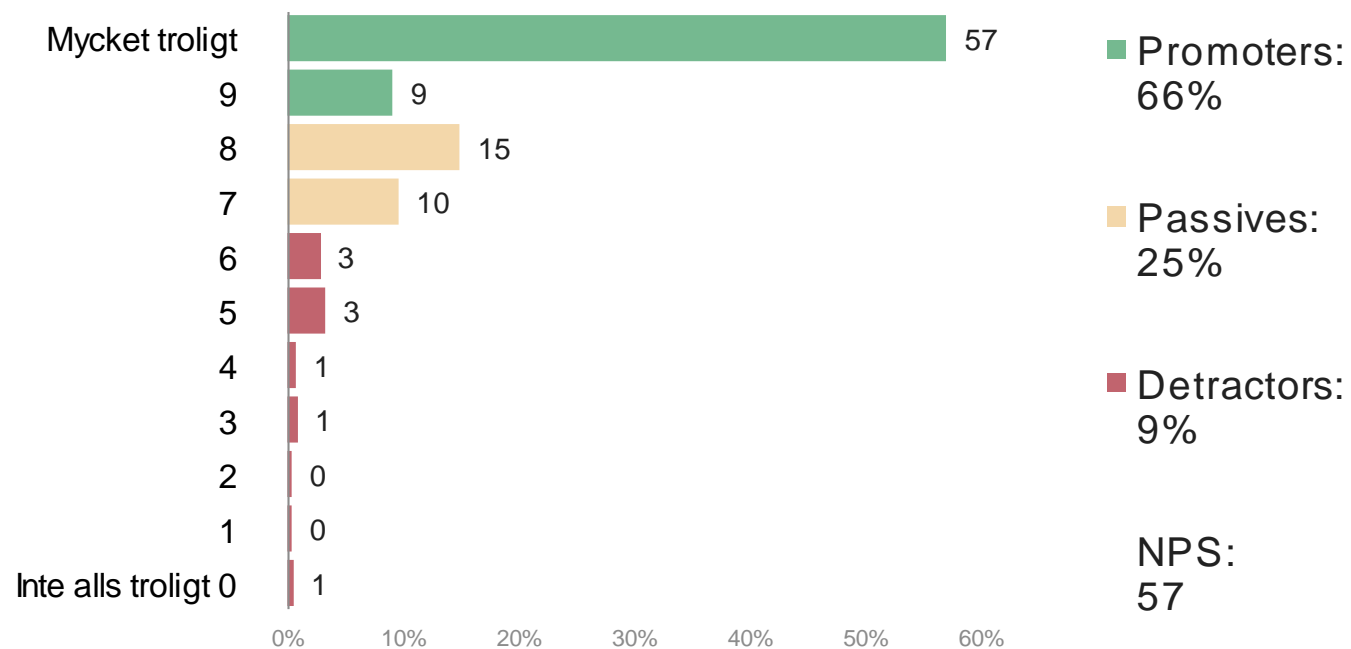
Så gjordes undersökningen 2021

- Undersökningen genomfördes med hjälp av en webbenkät som tagits fram av Trafikkontoret.
- Urvalet till undersökning, som Origo Group erhöll från Trafikkontoret, bestod av 3776 personer som var registrerade årskortsinnehavare av Styr & Ställ.
- Datainsamling pågick under oktober (v.41-v.43).
- Enkäten tog uppskattningsvis 5-10 min att fylla i.
- Påminnelser skickades via mejl till de som inte hade svarat inom en viss tid.
- När datainsamlingen avslutats hade totalt 1742 svar erhållits. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 46%.

Resultat

Net Promoter Score (NPS)

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



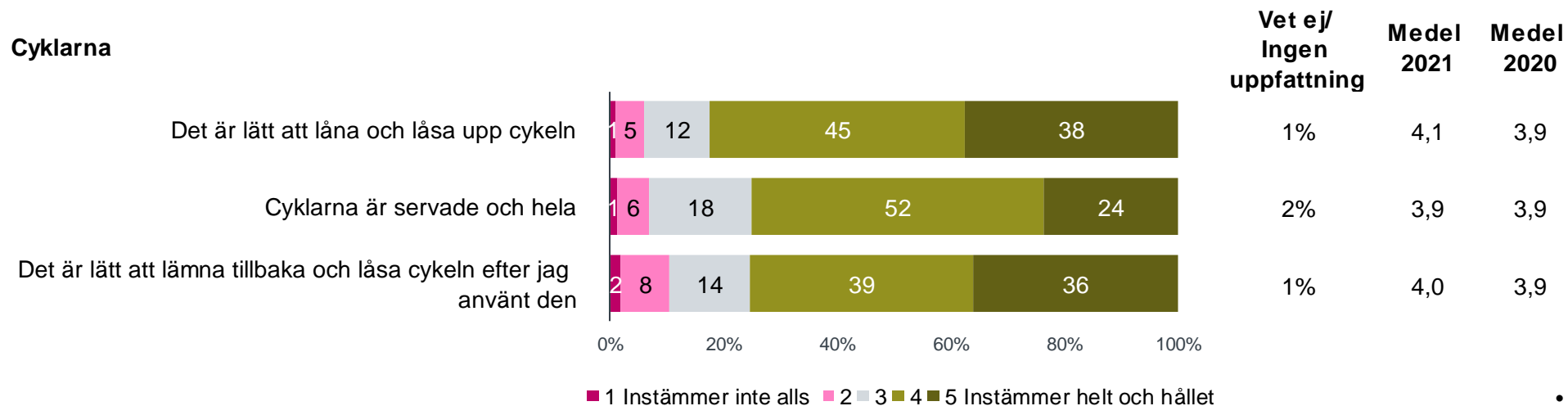
- NPS är 57, vilket är ett mycket bra resultat.*

* NPS har inte varit inkluderat i tidigare mätningar. Tidigare har TRI*M-index använts för att mäta kundnöjdhet. Ett genomsnittsföretag, alla branscher inräknat, ligger på ett NPS runt 10-15. De mest snabbväxande ligger uppåt 70 och har därmed många ambassadörer som kan generera nya kunder till företaget. Företag som tappar eller står i färd med att tappa marknadsandelar har oftast ett negativt NPS-värde. Källa: Reichheld, F. och Markey, R. (2011) *The Ultimate Question 2.0*.

Net Promoter Score (NPS) – Jämförelser mellan grupper

NPS	Kön		Ålder				Kommun			Totalt
	Kvinna	Man	18-29 år	30-49 år	50-65 år	66 år och äldre	Göteborg	Mölnadal	Annat	
Antal respondenter	657	1027	503	802	388	40	1389	118	230	1742
NPS	61	56	58	55	61	53	57	63	55	57
Promoters	70%	65%	65%	65%	70%	73%	66%	69%	65%	66%
Passives	22%	27%	27%	26%	20%	8%	25%	25%	25%	25%
Detractors	8%	9%	7%	9%	10%	20%	9%	6%	10%	9%

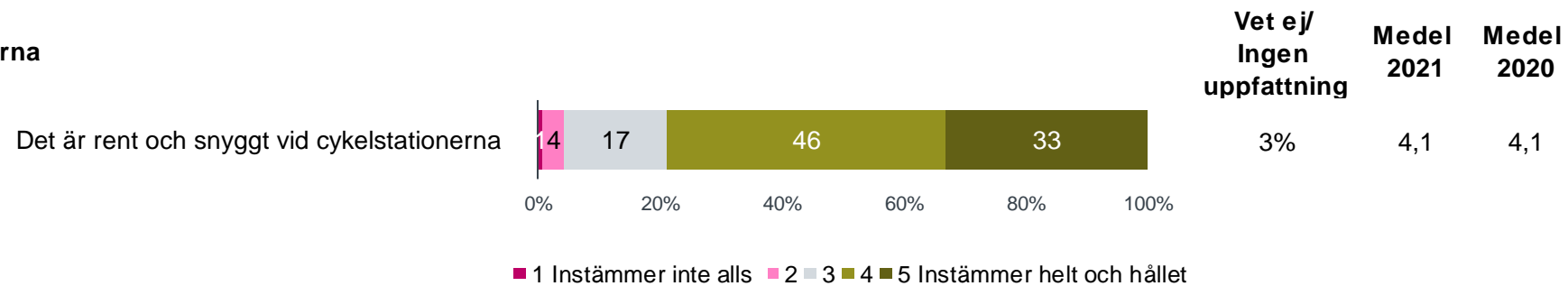
Cyklarna



- 83% instämmer med att det är lätt att låna och låsa upp cykeln, 76% att cyklarna är servade och hela, och 75% att det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter användning.

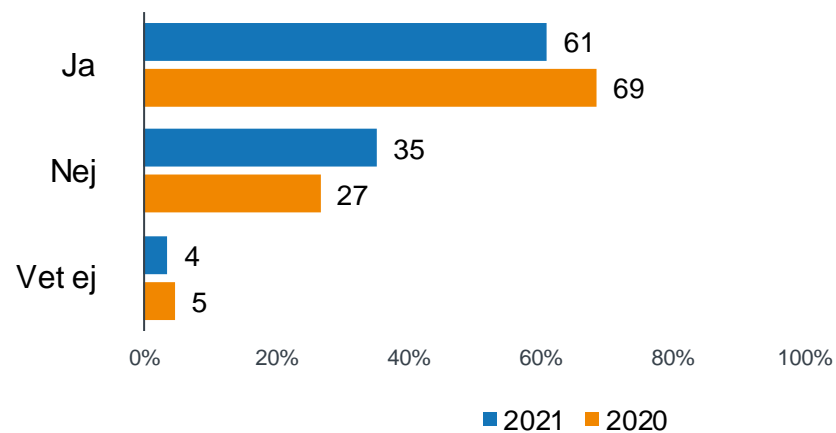
Stationerna

Stationerna



- 79% instämmer med att det är rent och snyggt vid cykelstationerna.

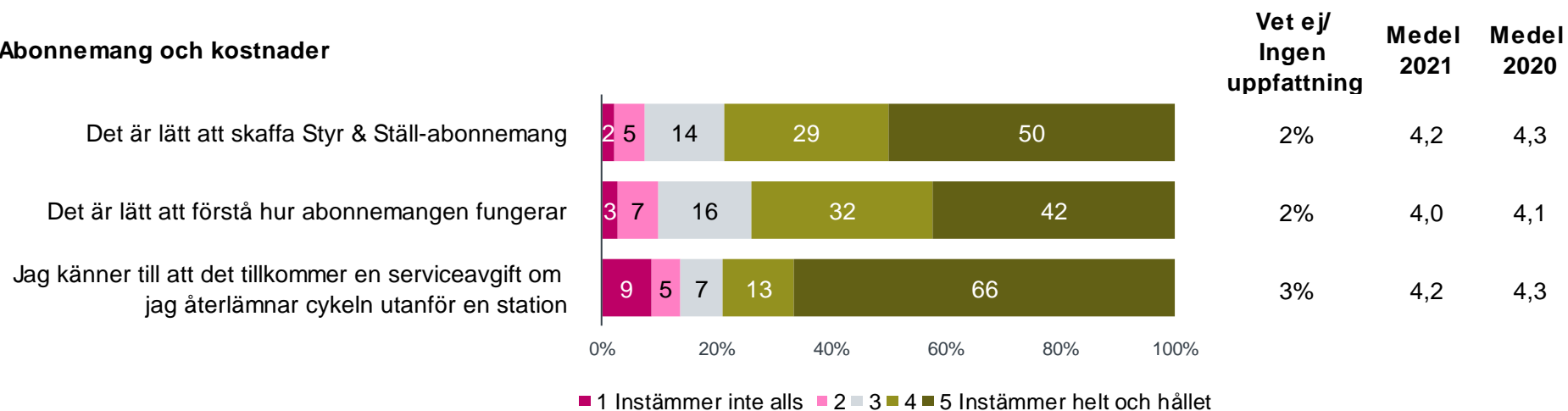
Anser du att Styr & Ställs stationslägen täcker dina behov i dagsläget?



- 61% anger att de tycker att Styr & Ställs stationslägen täcker behoven i dagsläget, vilket är en nedgång jämfört med 2020 då det var 69%.

Abonnemang och kostnader

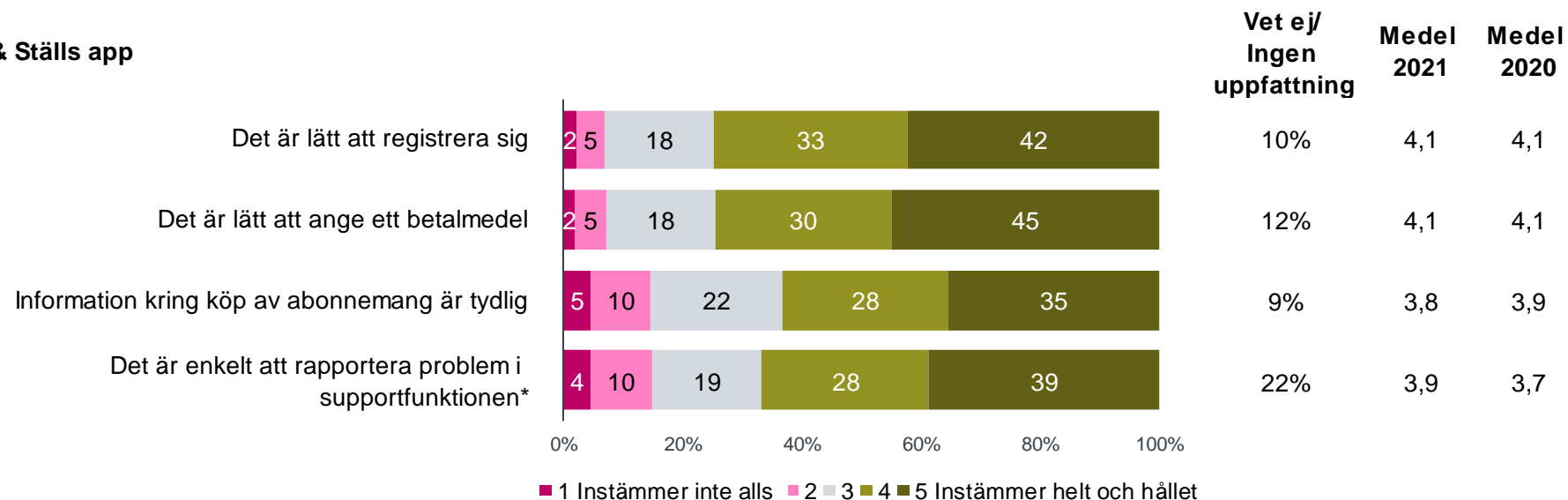
Abonnemang och kostnader



- 79% instämmer med att det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang, 74% att det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar och 79% instämmer med att de vet att det tillkommer en serviceavgift om återlämning sker utanför en station.

Styr & Ställs app

Styr & Ställs app



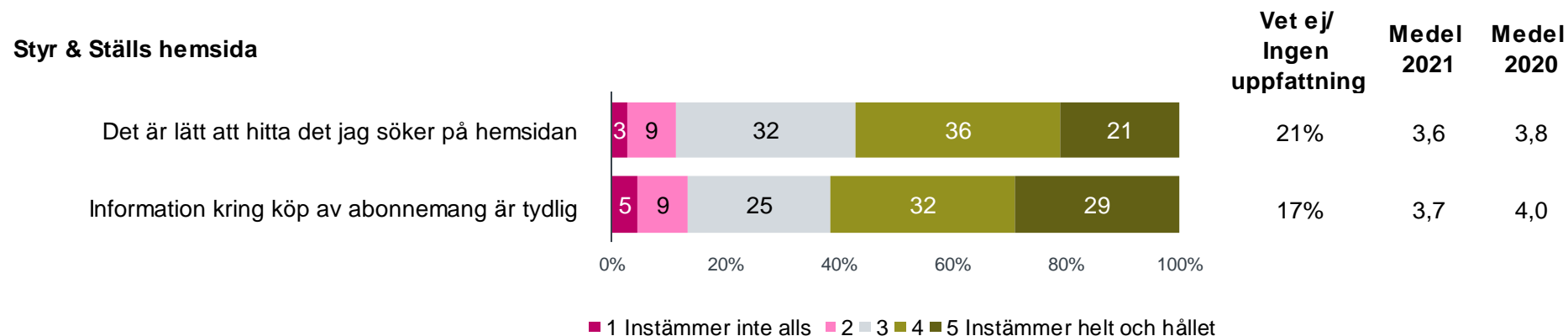
- Majoriteten instämmer med att det är lätt att registrera sig (75%) och lätt att ange betalmedel (75%).

En något lägre andel anger att det är enkelt att rapportera problem i supportfunktionen (67%) och att informationen kring köp av abonnemanget är tydlig (63%).

* 2020 löd frågan: "Det är enkelt att rapportera problem".

Styr & Ställs hemsida

62 procent har besökt Styr & Ställs hemsida, motsvarande för 2020 var 57 procent.

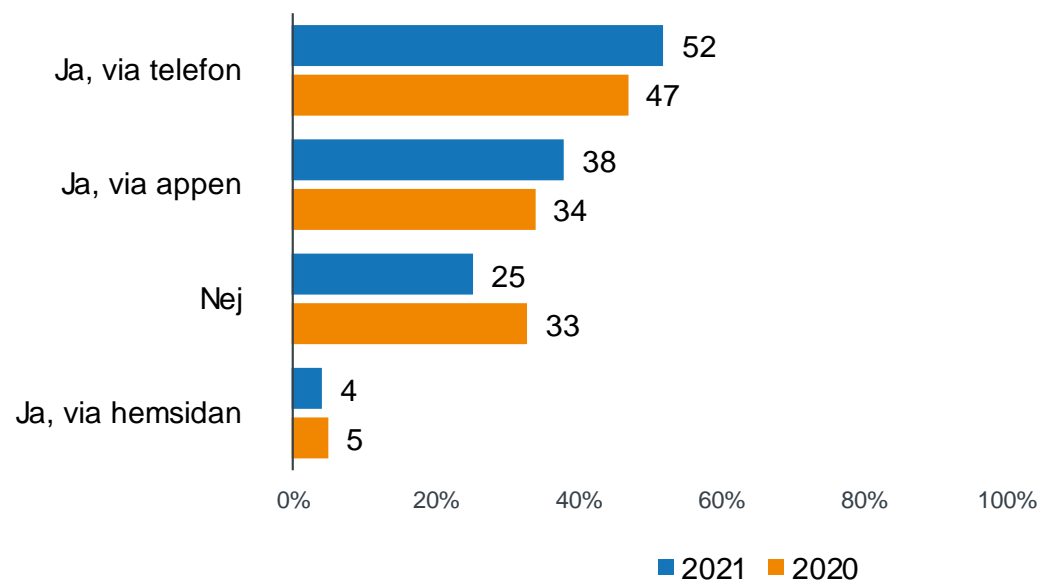


- 57% instämmer med att det är lätt att hitta det som söks på hemsidan, och 61% att informationen kring köp av abonnemang är tydlig.
- 14% instämmer inte med att informationen kring köp av abonnemang är tydlig.

Bas: De 1077 respondenter som har besökt Styr & Ställs hemsida.

Flera svar möjliga.

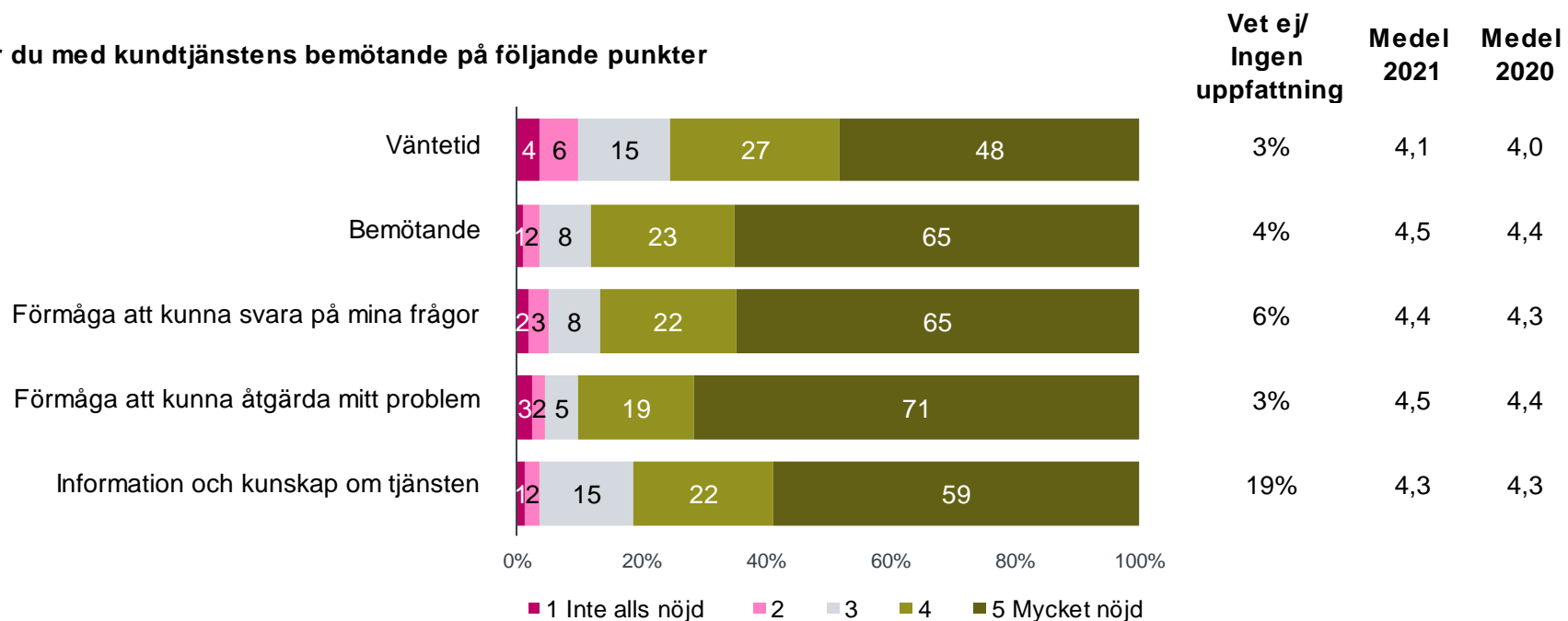
Har du kontaktat Styr & Ställs kundtjänst i år?



- Precis som år 2020 anger de flesta att de kontaktat kundtjänsten via telefon (52%).
- En högre andel jämfört med 2020 anger att de kontaktat via telefon och via appen.
- En högre andel har kontaktat kundtjänsten i år (75%) jämfört med år 2020 (67%).

Kundtjänst (forts.)

Hur nöjd är du med kundtjänstens bemötande på följande punkter

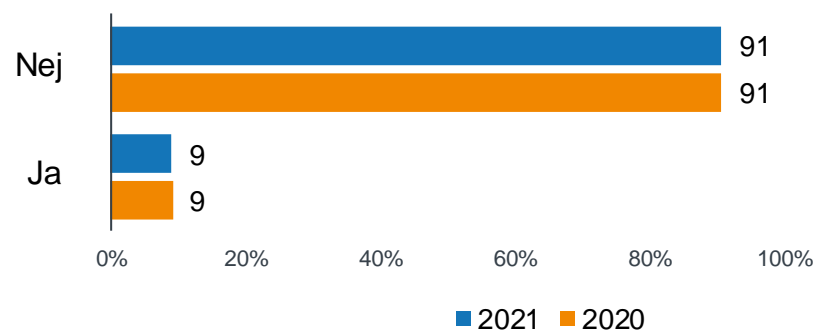


- De flesta är nöjda eller mycket nöjda med kundtjänsten.
- Det enda som en något högre andel inte är nöjda med är väntetiden. 10% är inte nöjda eller inte alls nöjda.

Bas: De 1300 respondenter som har varit i kontakt med Styr & Ställs kundtjänst.

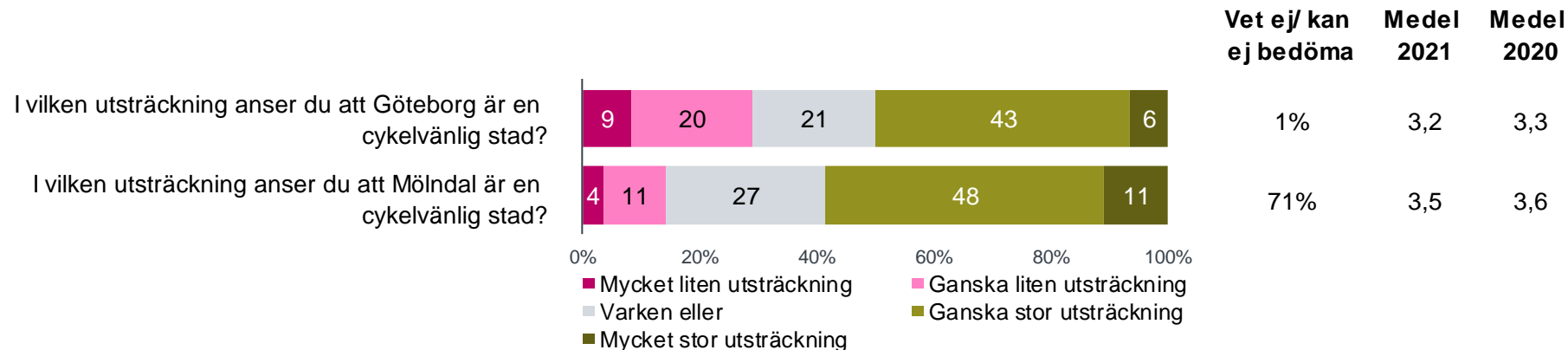
Styr & Ställ på Facebook

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



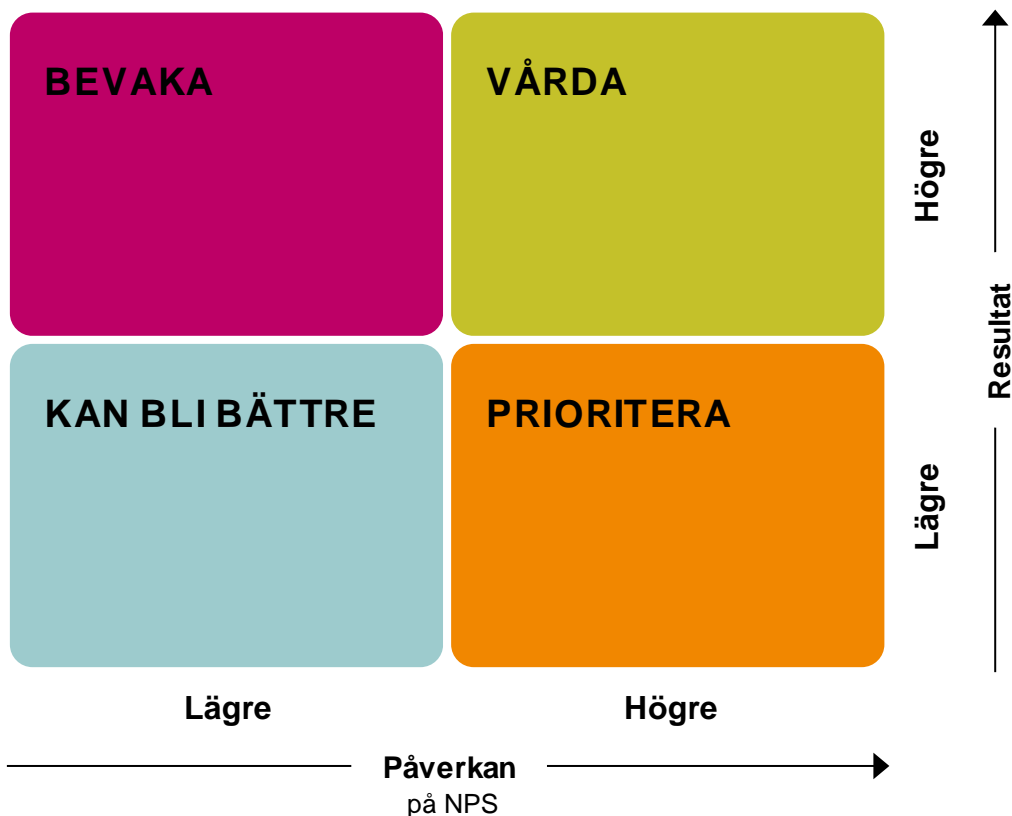
- Kännedomen kring Styr & Ställs Facebook-sida är fortsatt låg bland kunderna. 9 av 10 känner inte till den.

Cykelvänlig stad



- En betydande andel anger att Göteborg i ganska eller mycket liten utsträckning är en cykelvänlig stad (29%).
- Andelen som anger att Mölndal är en cykelvänlig stad (59%) är 10 procentenheter högre än motsvarande siffra för Göteborg (49%).
- En hög andel anger ”vet ej/kan ej bedöma”

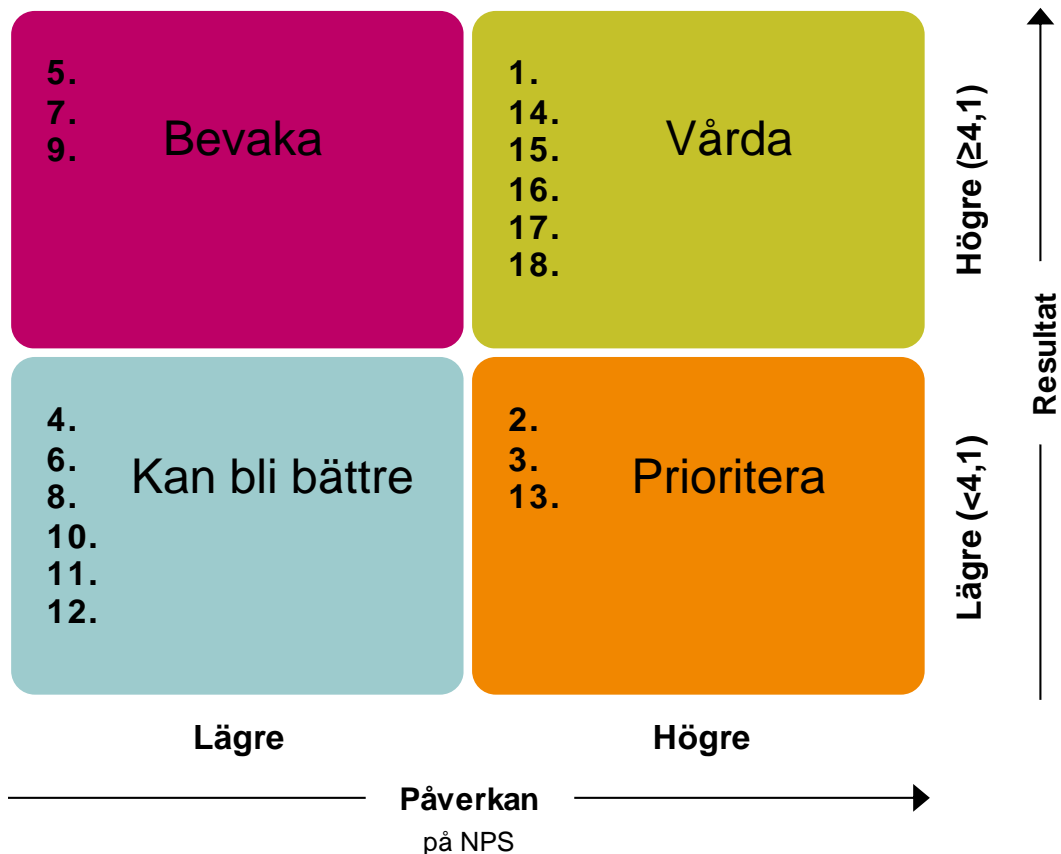
Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen framkommer vilka frågor man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. Frågorna delas in i fyra fält:

- **Bevaka** – Frågor inom detta fält har svagt samband med NPS idag och relativt högre resultat. Här krävs inga direkta åtgärder men det är viktigt att övervaka dessa eftersom en försämring kan öka betydelsen – kan vara hygienfaktorer.
- **Vårda** – Frågor inom fältet har starkt samband med NPS och det relativt högre resultatet gör att dessa har en positiv inverkan på helhetsattityden. Dessa är områden där det bör säkerställas att det goda resultatet upprätthålls.
- **Kan bli bättre** – Frågor inom fältet har svagt samband med NPS, men det relativt låga resultatet visar att det finns förbättringspotential inom dessa områden. Det är dock inte lika viktigt som att förbättra faktorer som hamnar under "Prioritera".
- **Prioritera** – Frågorna inom fältet har starkt samband med NPS, men det relativt lägre resultatet gör att dessa har en negativ inverkan på helhetsattityden. De definieras därför som förbättringsområden.

Prioriteringsmatris (forts.)



1. Det är lätt att låna och låsa upp cykeln
2. Cyklarna är servade och hela
3. Det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter jag använt den
4. Det är rent och snyggt vid cykelstationerna
5. Det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang
6. Det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar
7. Jag känner till att det tillkommer en serviceavgift om jag återlämnar cykeln utanför en station
8. Det är lätt att registrera sig
9. Det är lätt att ange ett betalmedel
10. Information kring köp av abonnemang är tydlig (app)
11. Det är enkelt att rapportera problem i supportfunktionen
12. Det är lätt att hitta det jag söker på hemsidan
13. Information kring köp av abonnemang är tydlig (hemsida)
14. Väntetid
15. Bemötande
16. Förmåga att kunna svara på mina frågor
17. Förmåga att kunna åtgärda mitt problem
18. Information och kunskap om tjänsten

Sammanfattning & Slutsatser

Sammanfattning & Slutsatser

NPS för 2021 är 57, vilket är ett mycket bra resultat. En stor andel av kunderna är ambassadörer och vill rekommendera Styr & Ställ.

De allra flesta är nöjda med cyklarna.

- 83% instämmer med att det är lätt att låna cykeln.
- 76% instämmer med att cyklarna är servade och hela.
- 75% instämmer med att det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter användning.

De allra flesta är nöjda med hur det ser ut vid cykelstationerna. Andelen som instämmer med att stationernas lägen täcker behoven är dock lägre i årets mätning jämfört med 2020.

- 79% instämmer med att det är rent och snyggt vid stationerna.
- 61% anger att stationslägena täcker behoven i dagsläget, jämfört med 69% 2020.

De allra flesta anger att det är lätt att skaffa ett abonnemang samt att det är lätt att förstå hur det fungerar med abonnemanget.

- 79% instämmer med att det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang.
- 74% att det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar.

Sammanfattning & Slutsatser (forts.)

En klar majoritet är nöjda med hur Styr & Ställ-appen fungerar, framförallt hur lätt det är att registrera sig och ange betalmedel.

- 75% anger att det är lätt att registrera sig och 75% att det är lätt att ange betalmedel.
- 67% anger att det är enkelt att rapportera problem i supportfunktionen, 63% att informationen kring köp om abonnemang är tydlig.

Av de som besökt Styr & Ställs hemsida är det 14% som inte instämmer med att informationen kring köp av abonnemang är tydlig.

De flesta av de som varit i kontakt med kundtjänsten är nöjda men 10% är missnöjda med väntetiden.

Kännedomen kring Styr & Ställs Facebook-sida är fortsatt låg - 9 av 10 känner inte till den.

Mölnadal upplevs vara en mer cykelvänlig stad än Göteborg.

- En betydande andel anger att Göteborg i ganska eller mycket liten utsträckning är en cykelvänlig stad (29%).
- Andelen som anger att Mölnadal är en cykelvänlig stad är 10 procentenheter högre än motsvarande siffra för Göteborg.

För att förbättra NPS-värdet bör följande åtgärder prioriteras (som prioriteringsmatrisen visat):

- Att cyklarna är servade och hela.
- Att det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter användning.
- Att informationen kring köp av abonnemang är tydlig på hemsidan.

Om respondenterna

Om respondenterna

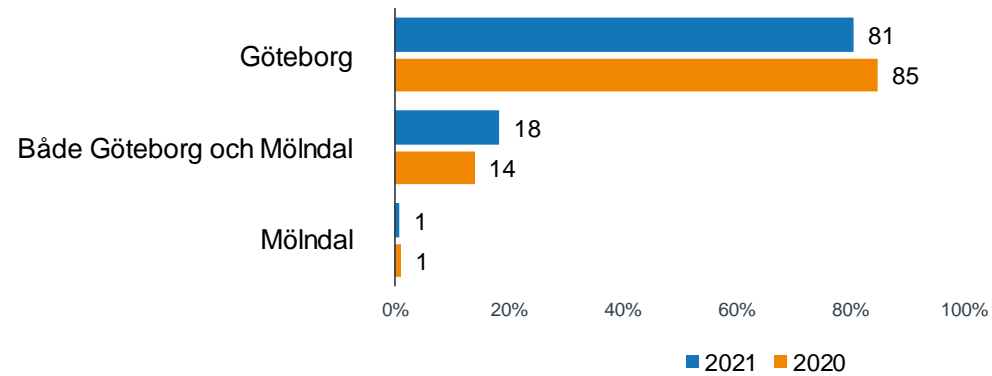
Ålder	Antal	Andel
18-29 år	504	29%
30-49 år	804	46%
50-65 år	389	22%
66 år och äldre	40	2%
Vill ej uppge	5	0%

Är du...	Antal	Andel
Kvinna	658	38%
Man	1031	59%
Annat	14	1%
Vill ej ange	39	2%

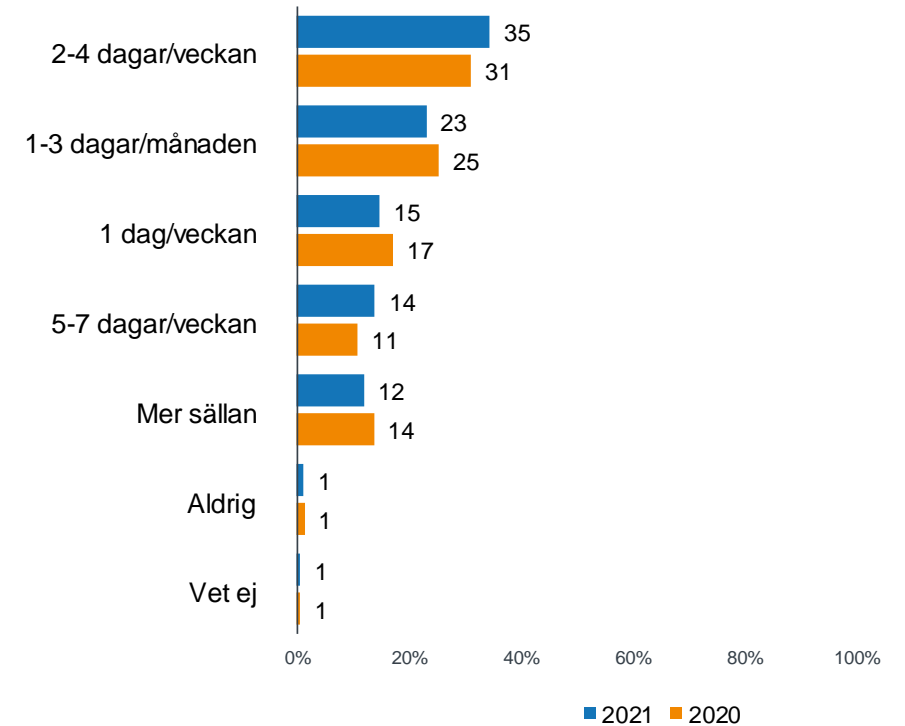
Var bor du?	Antal	Andel
Göteborg	1393	80%
Mölndal	118	7%
Annat	231	13%

Om respondenterna (forts.)

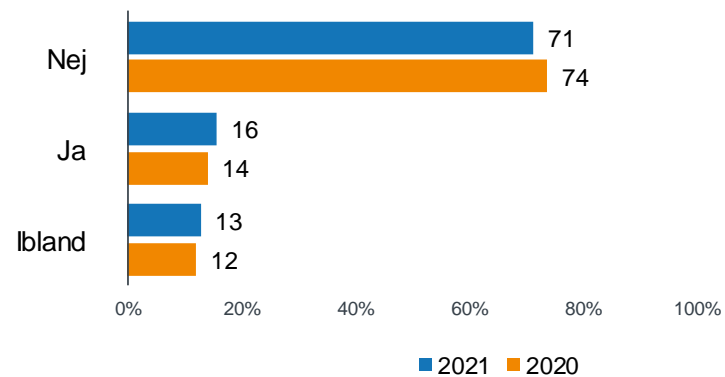
Var använder du Styr & Ställ?



Hur ofta använder du Styr & Ställ?

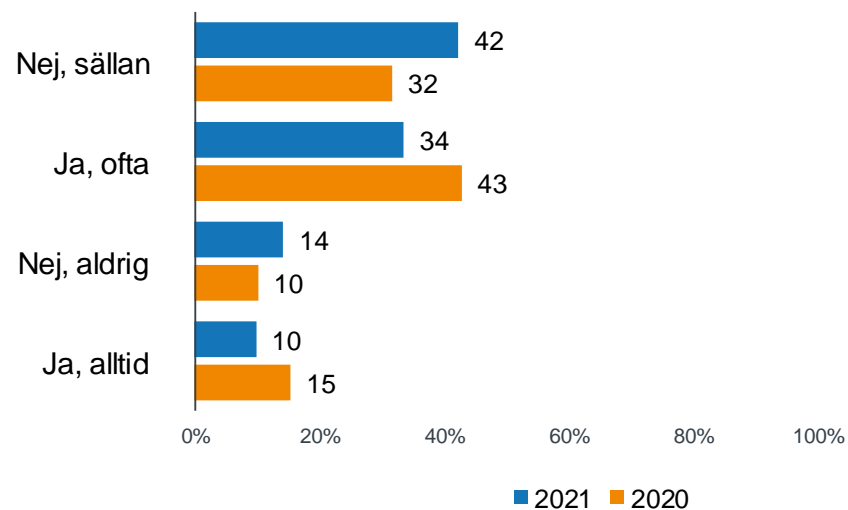


Brukar du använda cykelhjälm när du använder Styr & Ställ?

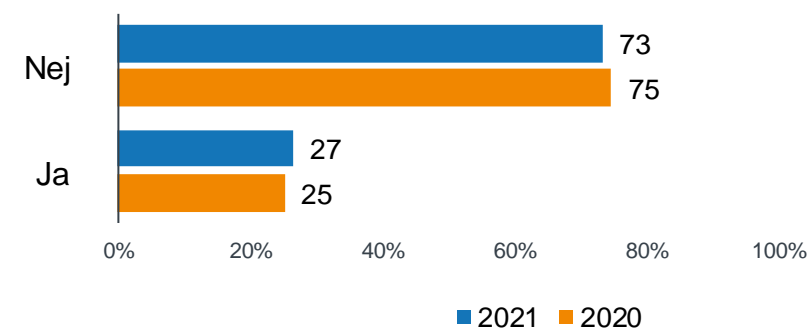


Om respondenterna (forts.)

Använder du Styr & Ställ för delar av din resa tillsammans med andra transportmedel som bil, buss eller spårvagn?

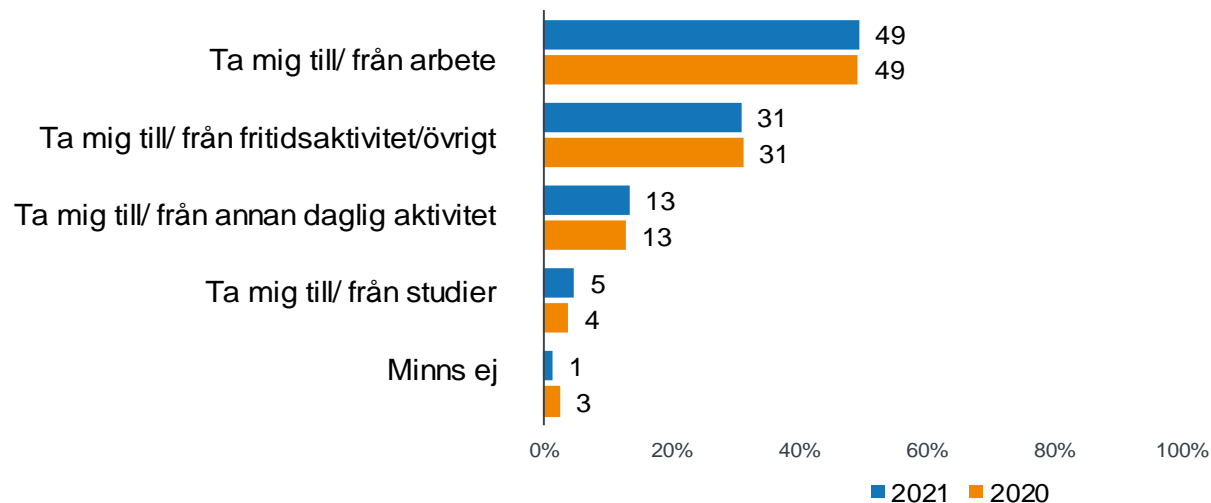


Använder du andra mikromobilitetstjänster/ delade mobilitetstjänster, t.ex. elsparkcyklar?



Om respondenterna (forts.)

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 för den resan,
vilket transportsätt hade du använt då?

