



Styr & Ställ

Kundundersökning 2023

Innehåll

Om undersökningen	3
- Bakgrund	3
- Urval	3
- Metod	3
- Resultatredovisning	3
Om respondenterna	4
NPS – Net Promoter Score	7
Användning.....	13
Cyklarna	24
Stationerna	25
Abonnemang och kostnader.....	29
Styr & Ställs app.....	30
Styr & Ställs Facebook.....	31
Styr & Ställs kundtjänst.....	32
Övriga synpunkter.....	35
Prioriteringsmatris.....	36
Sammanfattning.....	38



Göteborgs
Stad



Göteborgs
Stad

Om undersökningen

Bakgrund & syfte

Undersökningen har tidigare genomförts åren 2020, 2021 och 2022.

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 2023 tillhandahölls av stadsmiljöförvaltningen och bestod av 7892 mejladresser. Av dessa var det 186 st. mejladresser som inte kunde levereras (studsade på mottagarserver). 7706 giltiga mejladresser mottog enkätinbjudan.

Metod

Undersökningen genomfördes digitalt via webbenkät som togs fram genom dialog mellan Göteborgs stad, Mölndals stad och Sweco. Databesamlingen pågick mellan den 5 oktober till den 25 oktober 2023. Tre påminnelser via e-post skickades ut till deltagare som inte hade svarat.

Resultatredovisning

Vid avslutad databesamling hade totalt 2557 personer klickat på enkätlänken varav 2106 kompletta svar erhöles. Vilket genererade en svarsfrekvens på 27 % när svar med partiellt bortfall rensats bort. Procentandelar i grafer är avrundade till heltal varför en del summor kan skilja sig från 100%.

Om respondenterna

Antal svar: 2106

Svarsfrekvens: 27%

Är du...	Andel	Antal
Kvinna	35%	747
Man	62%	1303
Annat	0%	8
Vill ej ange	2%	48
<i>Bas</i>		2106

Var bor du?	Andel	Antal
Göteborg	76%	1609
Mölnådal	7%	151
Annan ort	16%	346
<i>Bas</i>		2106

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

Ålder	Andel	Antal
18-29 år	26%	554
30-39 år	30%	623
40-49 år	18%	378
50-65 år	24%	498
66+ år	2%	36
<i>Bas</i>		2106

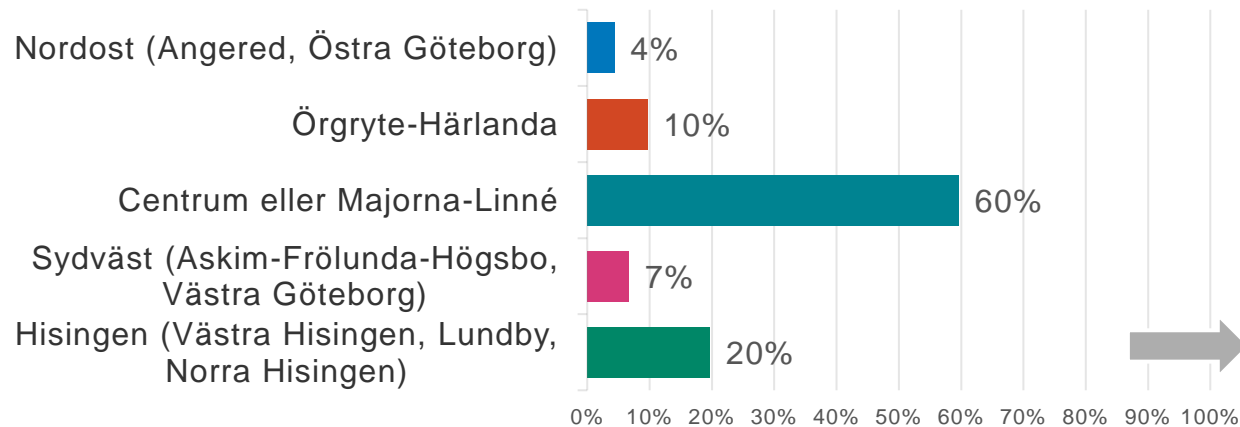
Vad har du för utbildning?	Andel	Antal
Grundskola eller gymnasieutbildning	8%	168
Eftergymnasial utbildning upp till tre år	21%	435
Eftergymnasial utbildning mer än tre år	70%	1479
<i>Bas</i>		2106

Var bor du? - följdfrågor



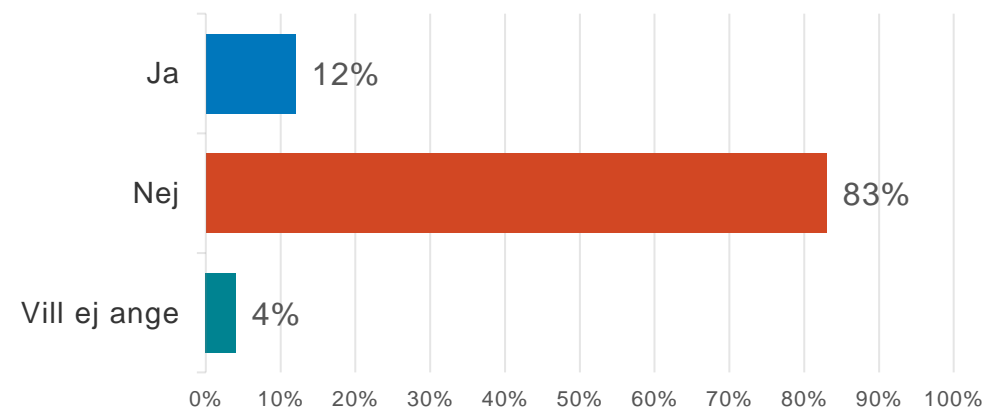
Göteborgs
Stad

Var i Göteborg bor du?



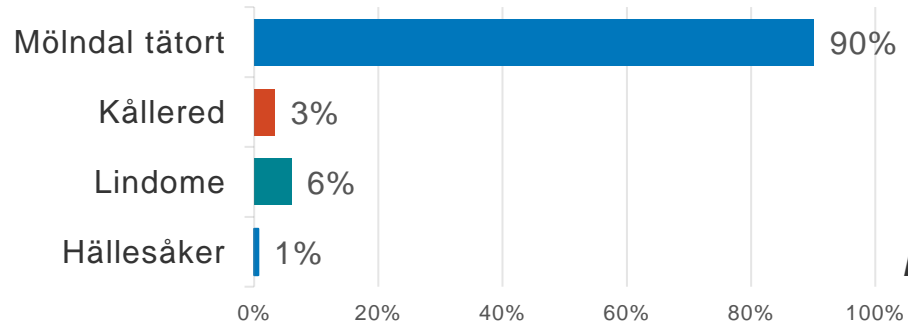
Bas: 1609 svar

Bor du i Backa?



Bas: 317 svar, fråga endast till de som klickade i "Hisingen"

Var i Mölndal bor du?

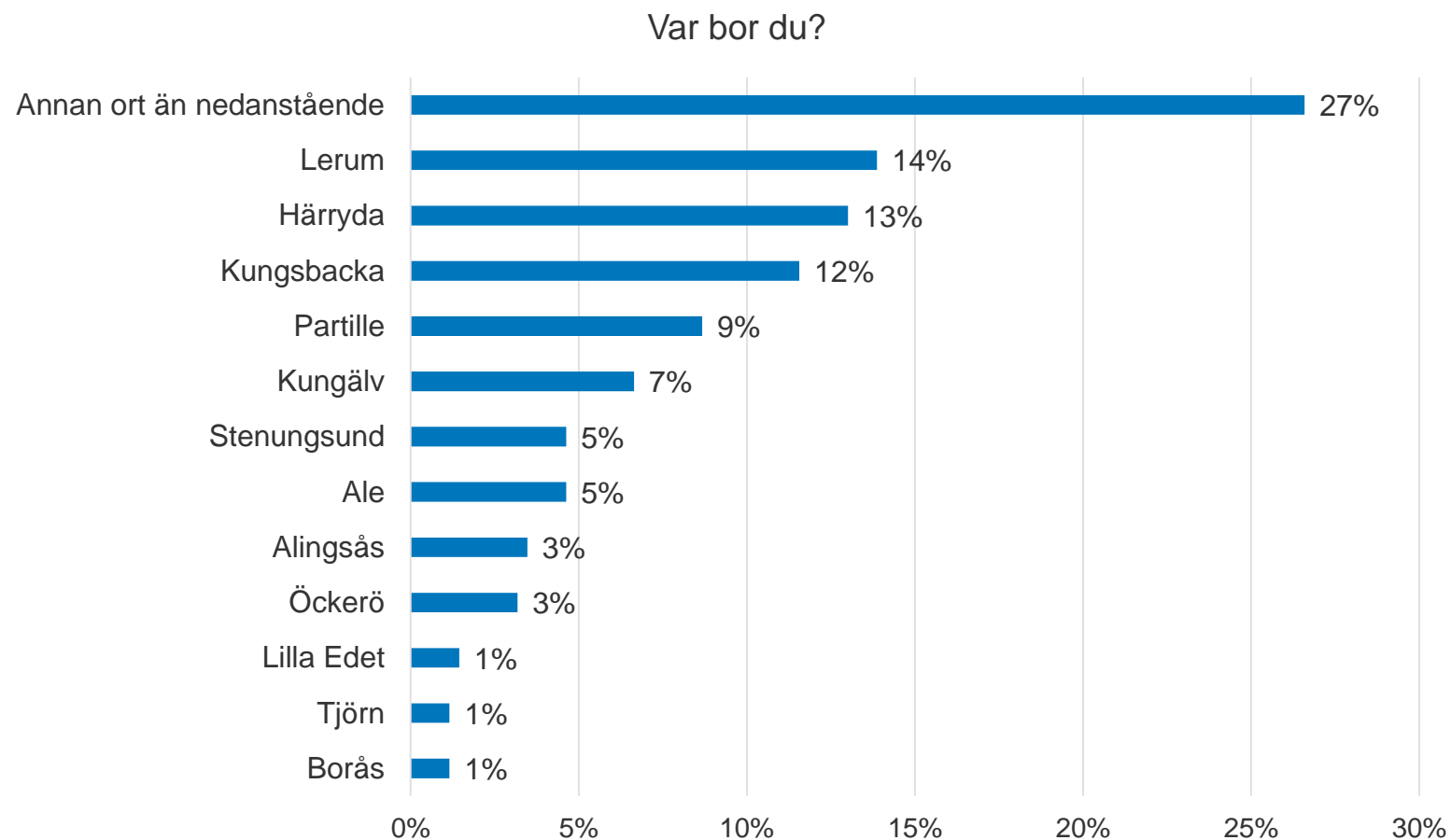


Bas: 151 svar

Var bor du? – Annan kommun/ort



Göteborgs
Stad



Bas: 346 svar

Net Promoter Score?

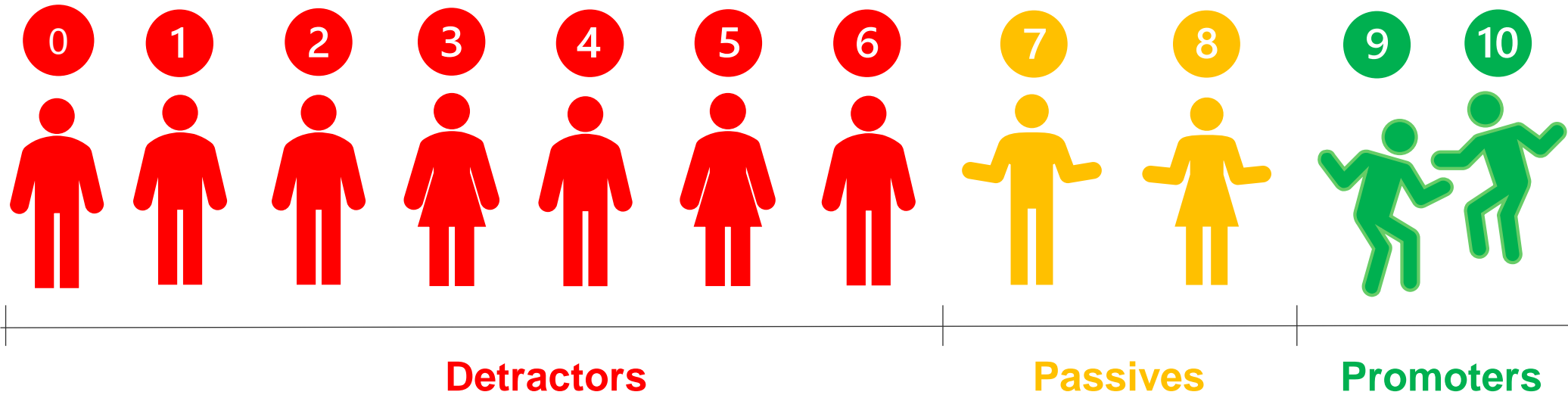


Göteborgs
Stad

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

Inte alls troligt

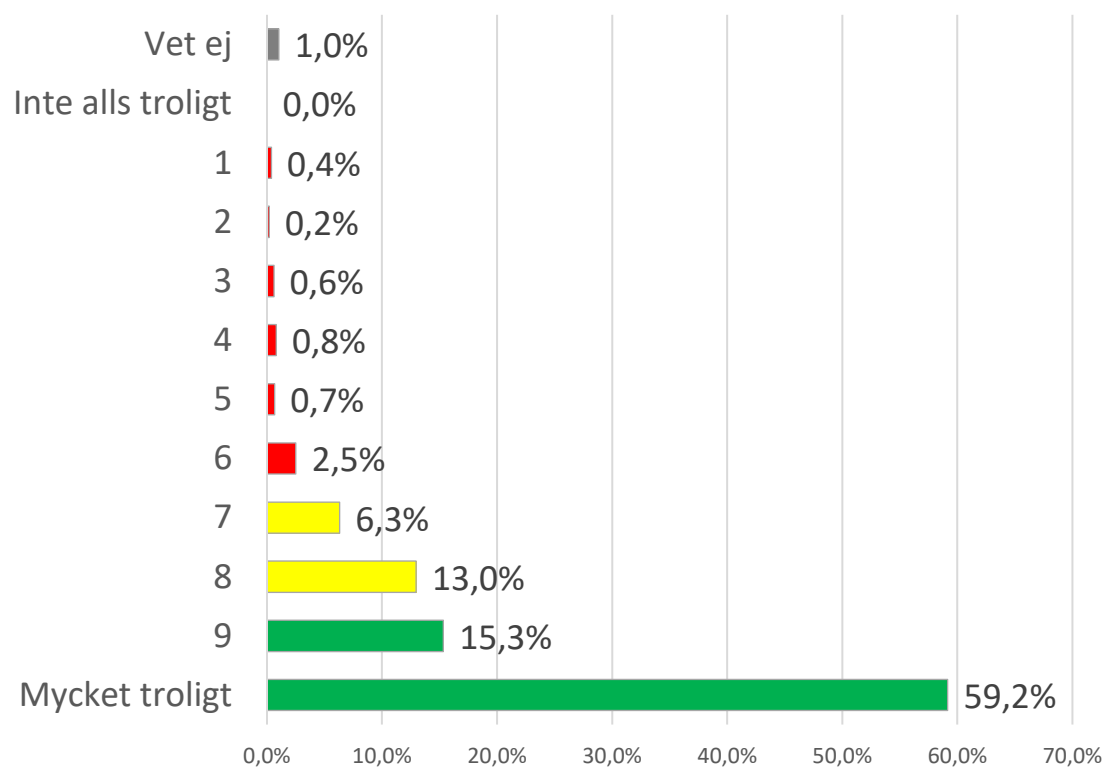
Mycket troligt



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

Net Promoter Score (NPS)




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



Bas: 2106 svar



Göteborgs
Stad

	2022	2023
 Promoters	60,3%	74,5%
 Passives	30,8 %	19,3 %
 Detractors	8,8 %	5,2 %
NPS	51	69

Notera att NPS-värde för 2022 har korrigerats från slutrapport 2022 (53 har ändrats till 51). Beräkning av icke-avrundade värden för Promoters – Detractors ger 51,49 vilket avrundas till 51.

Net Promoter Score (NPS)

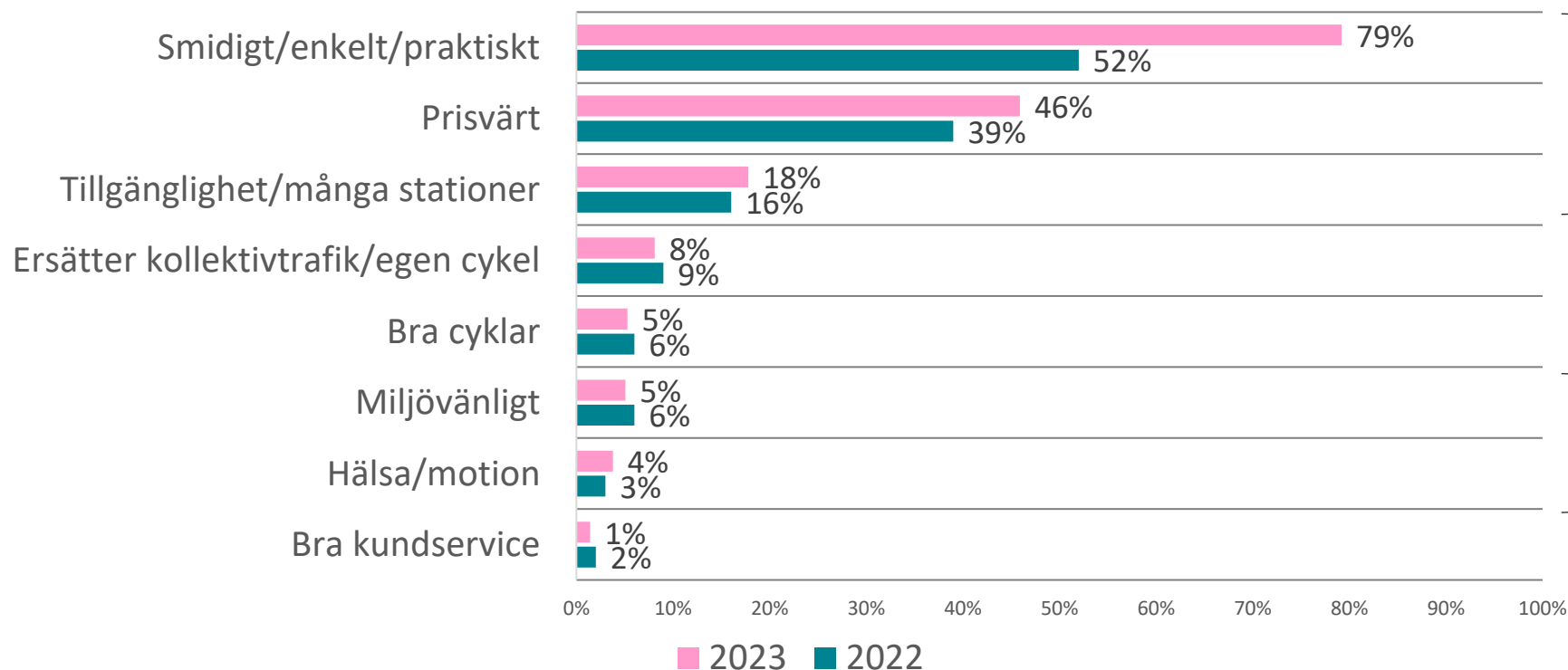
Jämförelse mellan år

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



Göteborgs
Stad

Exempel på fritextsvar



”Överlag bra cyklar, överkomligt pris, relativt många stationer runt om i stan, smidigt att kunna åka enkel resa och inte behöva lämna tillbaka där man startade.”

”Jag tycker att det funkar jättebra. Cyklar hellre än åker spårvagn.”

”Cyklarna är ofta i god kondition.”

”Jättebra system! Bra för miljön, tyst transportsätt, ger motion och förhoppningsvis bättre hälsa. Och att vi delar något gemensamt.”

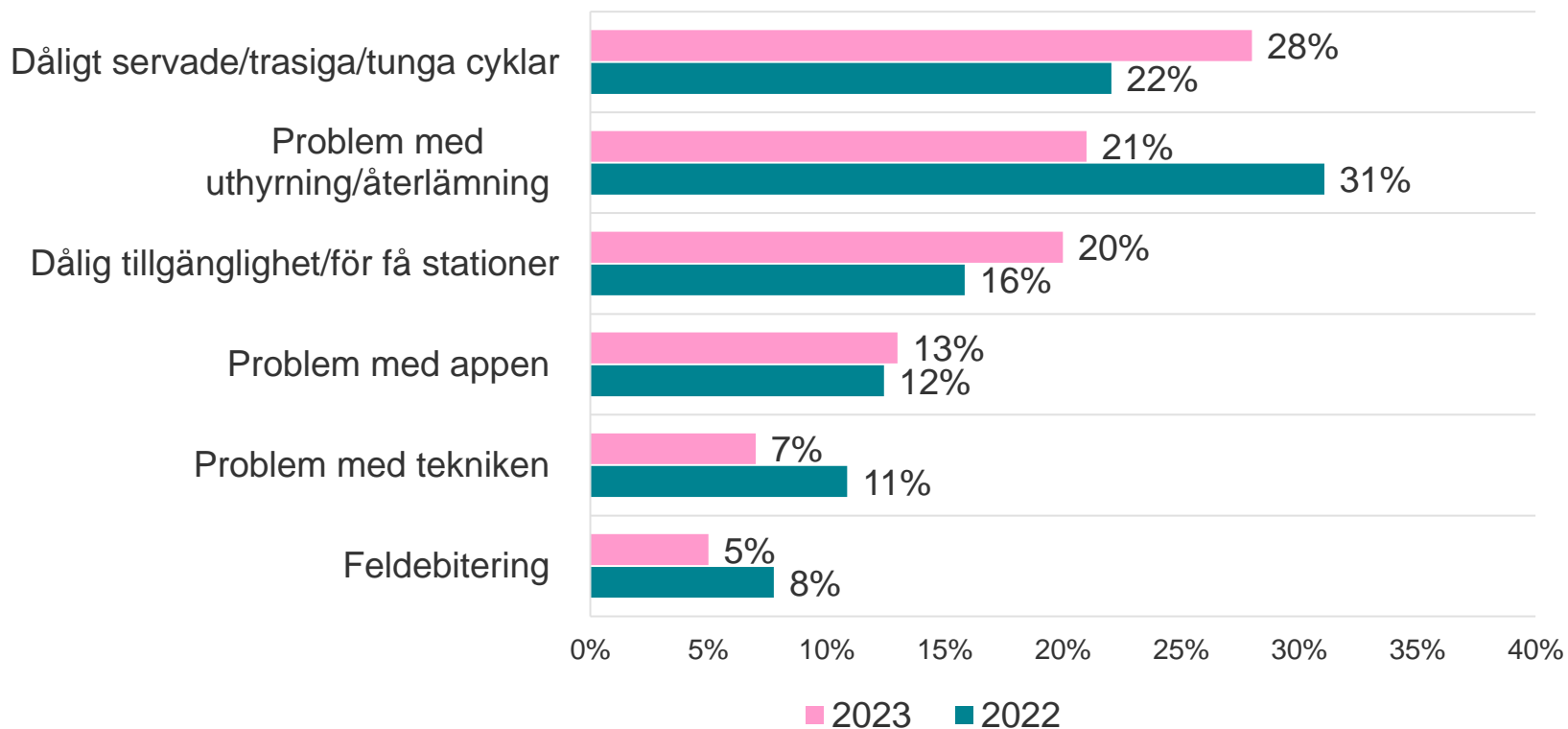
”Bästa som finns + otrolig kundservice.”

Bas: 928 svar som kodats som positiva (av 1046 fritextsvar)



Net Promoter Score (NPS) Jämförelse mellan år

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



Bas: 118 svar som kodats som negativa (av 1046 fritextsvar)



Göteborgs
Stad

Exempel på fritextsvar

"De flesta cyklar är lite dåliga."

"Visserligen billigt men tunga och tröga cyklar."

"Krångligt system att hämta ut/lämna cykel."

"Hade gett högre om det fanns i östra Göteborg också. Nu är en del av stan bortglömd."

"Dålig app."

"Jag hade gett full poäng, men återkommande tekniska problem drar ner omdömet något."

"Det är ofta problem med cyklarna och appen. De drar väldigt snabbt straffavgift felaktigt. Annars är det bra tillgänglighet med stationer."



Net Promoter Score (NPS) – Jämförelse mellan grupper



Göteborgs
Stad

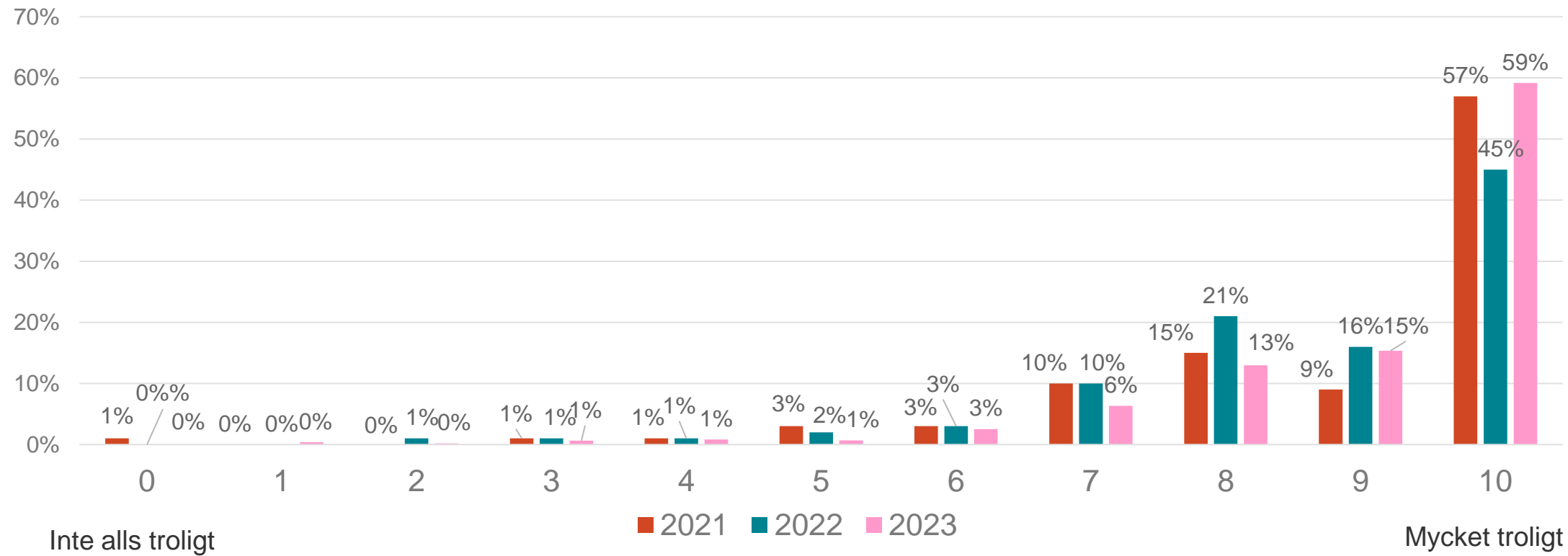
NPS	Kön		Ålder					Kommun		
	Kvinna	Man	18-29 år	30-39 år	40-49 år	50-65 år	66 + år	Göteborg	Mölnådal	Annat
Antal respondenter	747	1303	554	623	378	498	36	1609	151	346
NPS	73	68	68	70	68	73	58	68	75	75
Promoters	77%	74%	73%	75%	75%	78%	69%	73%	77%	80%
Passives	18%	20%	22%	19%	19%	16%	14%	20%	20%	15%
Detractors	4%	5%	5%	5%	6%	5%	11%	6%	3%	5%

Bas: 2106 svar

Net Promoter Score (NPS) – Tidsjämförelse



NPS – 2021, 2022 och 2023



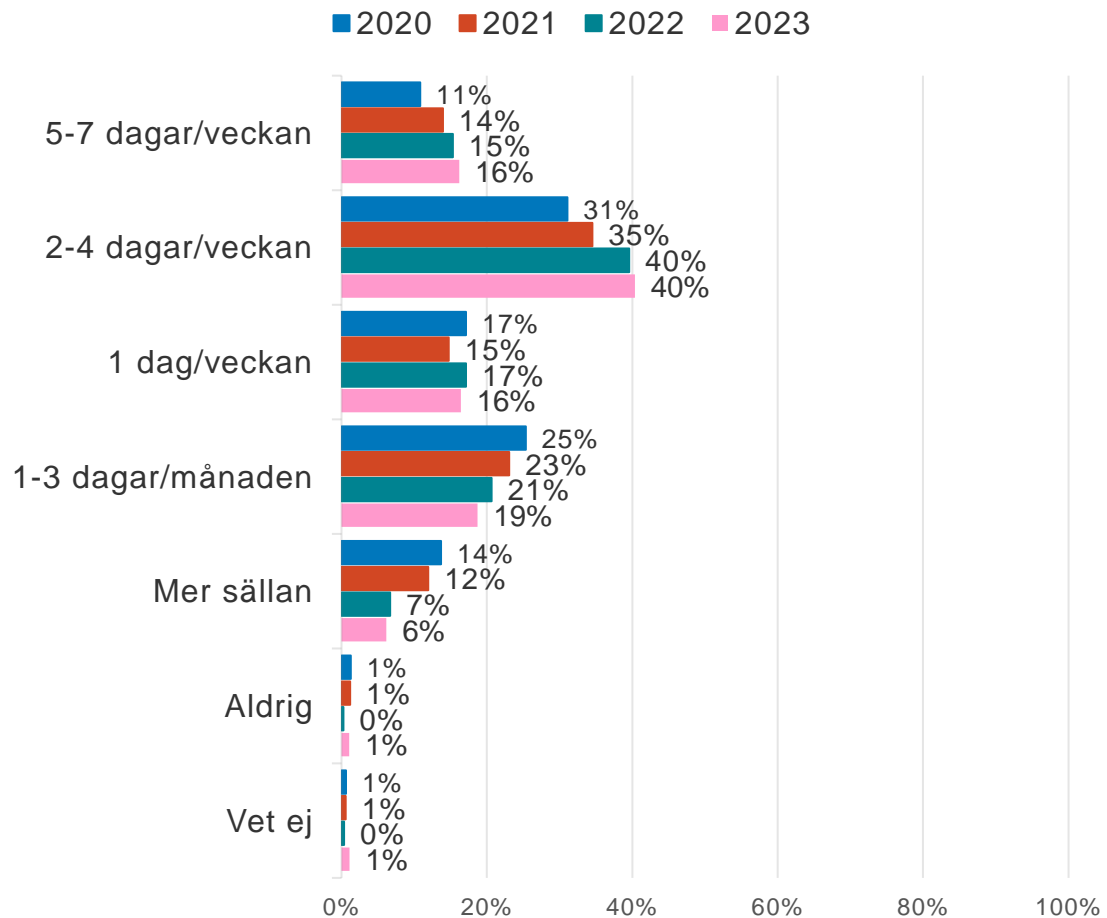
Bas: 2106 svar

Användning

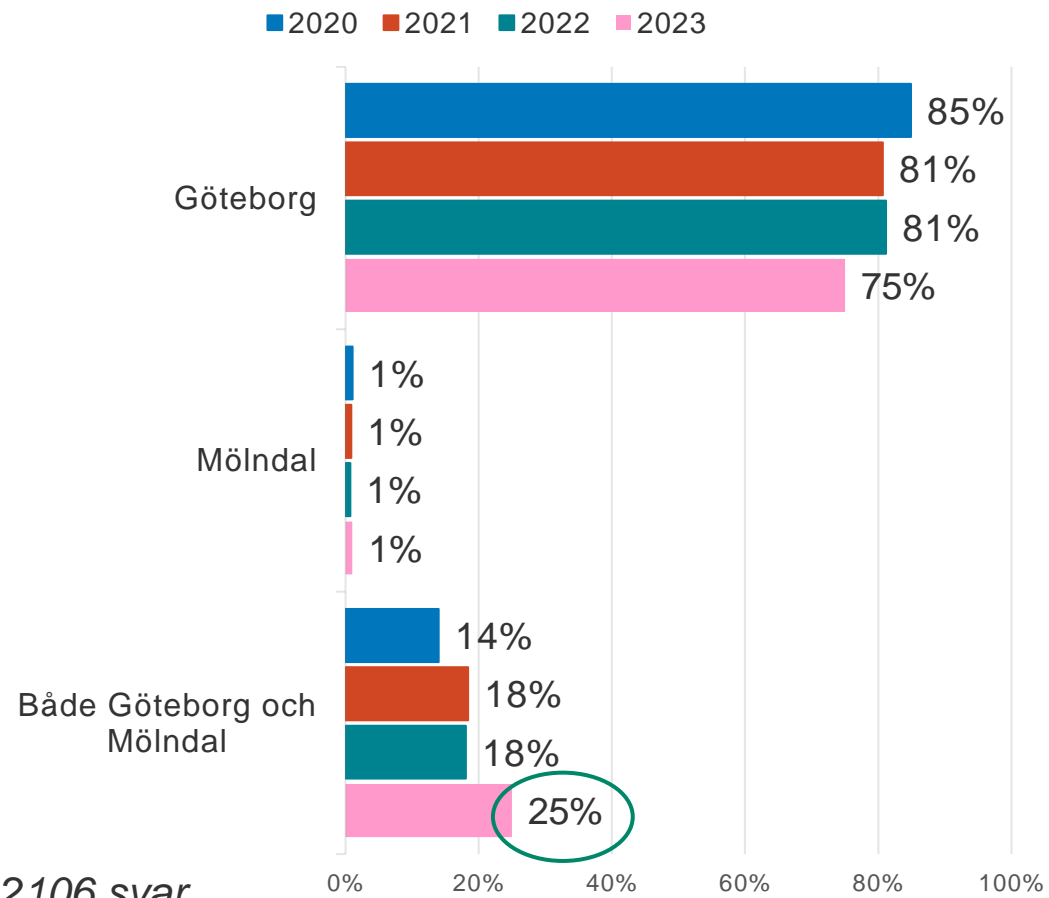


Göteborgs
Stad

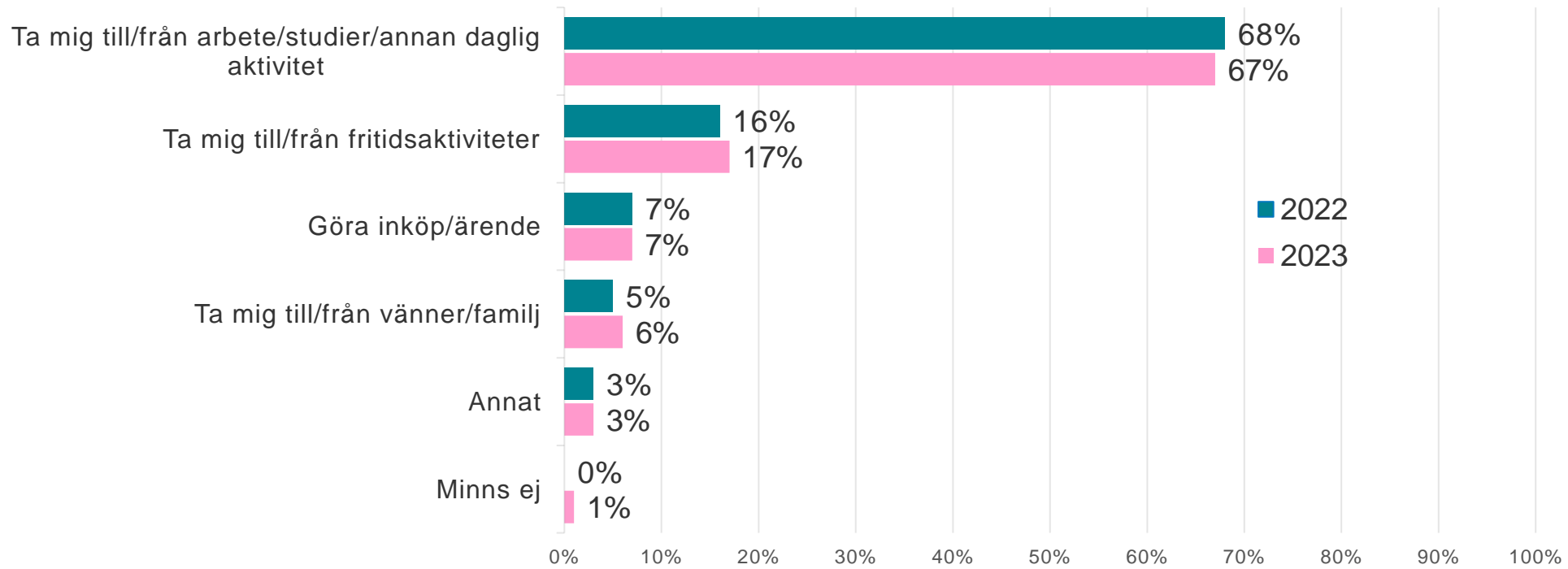
Hur ofta har du använt Styr & Ställ under 2023?



Var använder du Styr & Ställ?

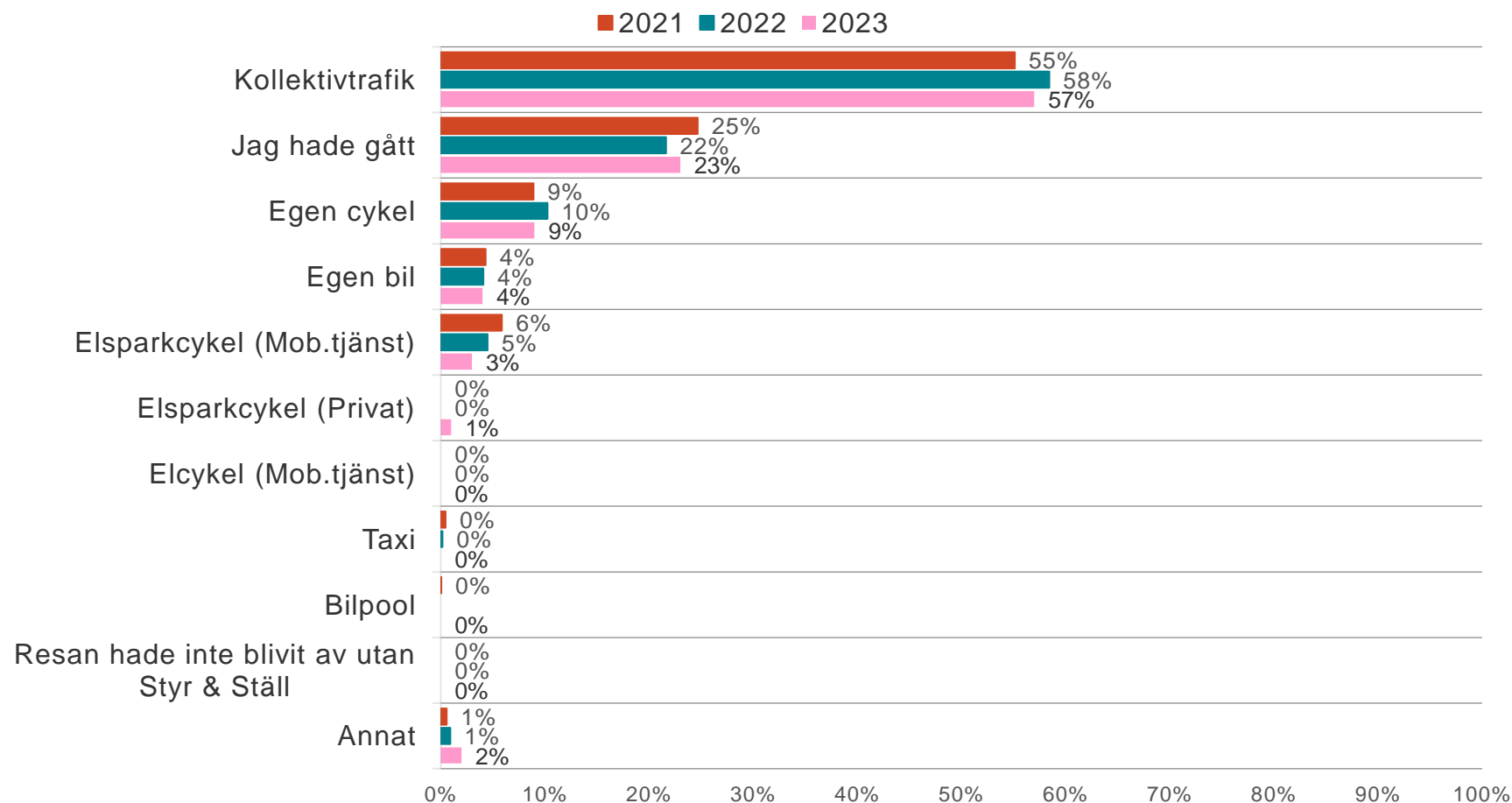


Tänk på senaste gången du använde en Styr & Ställ-cykel. Vad hade du för syfte med den cykelresan?



Bas: 2106 svar

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



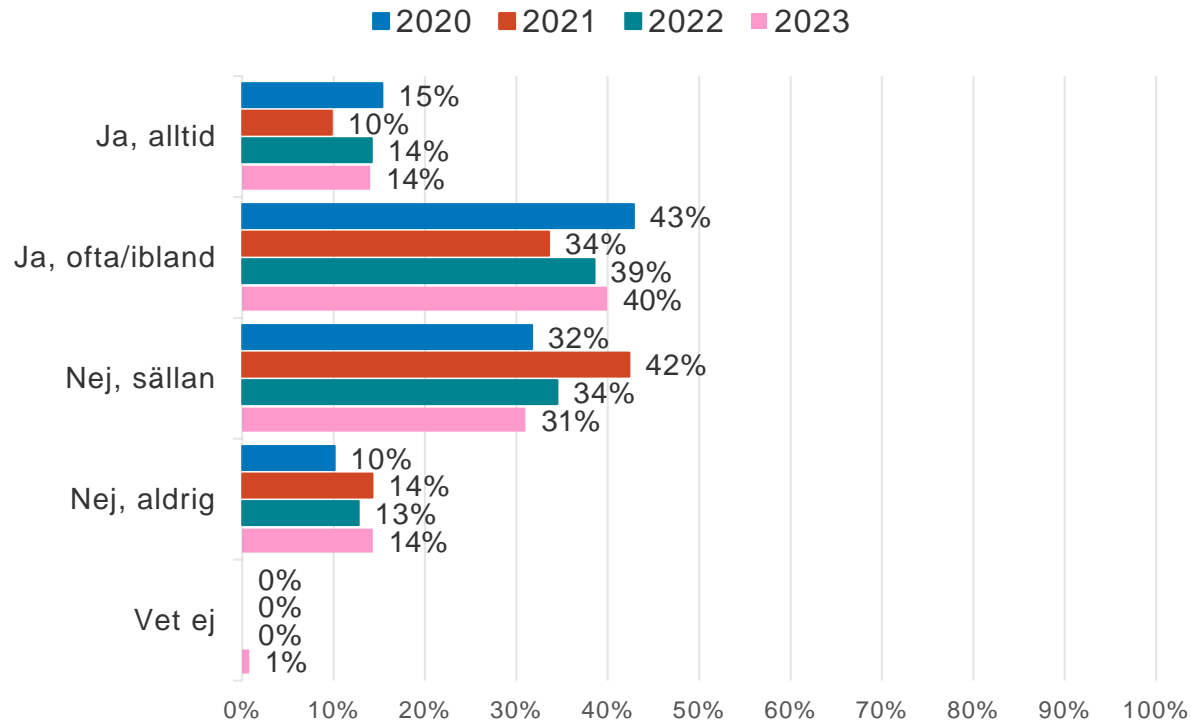
Bas: 2106 svar

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

Användning

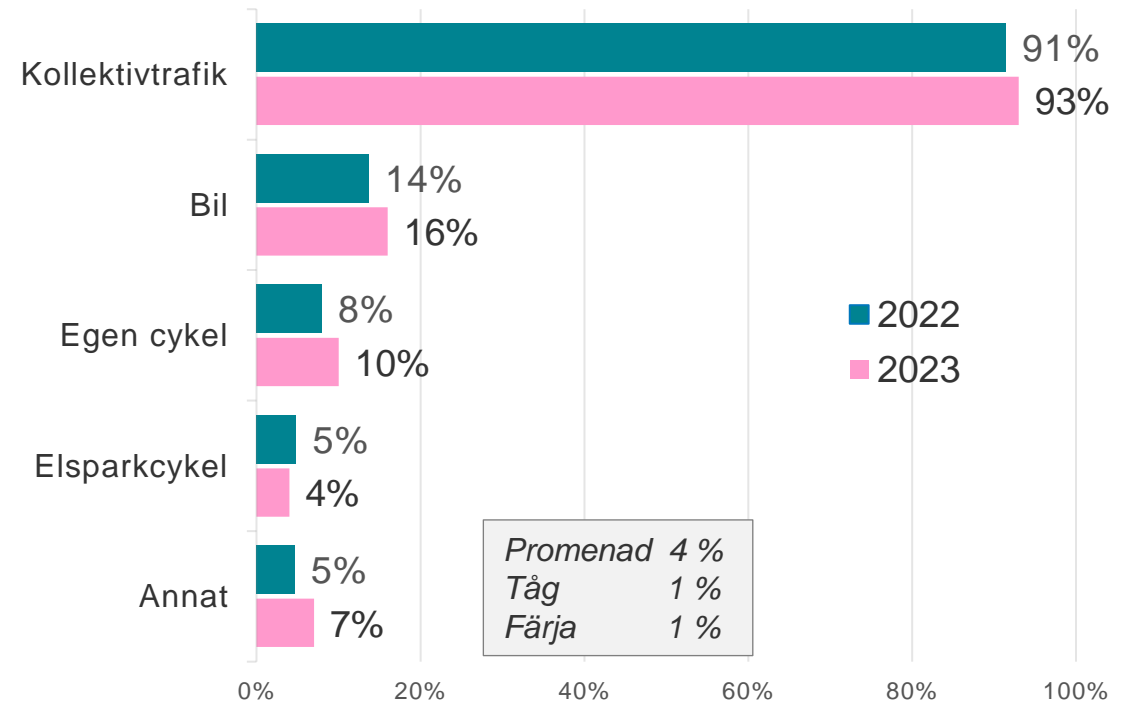


Är Styr & Ställ som transportmedel en del av din resa i kombination med andra transportmedel så som bil, kollektivtrafik, egen cykel eller elsparkcykel?



Bas: 2106 svar

Vilka färdmedel brukar du oftast kombinera med?

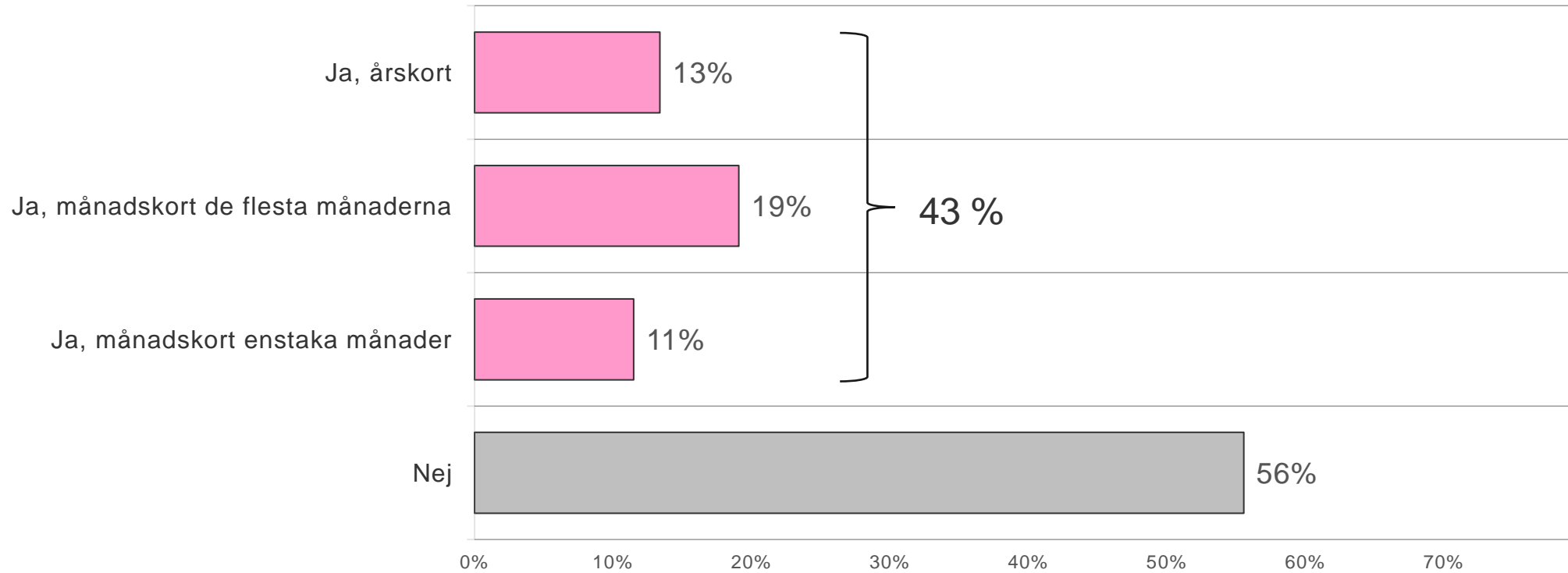


Bas: 2106 svar



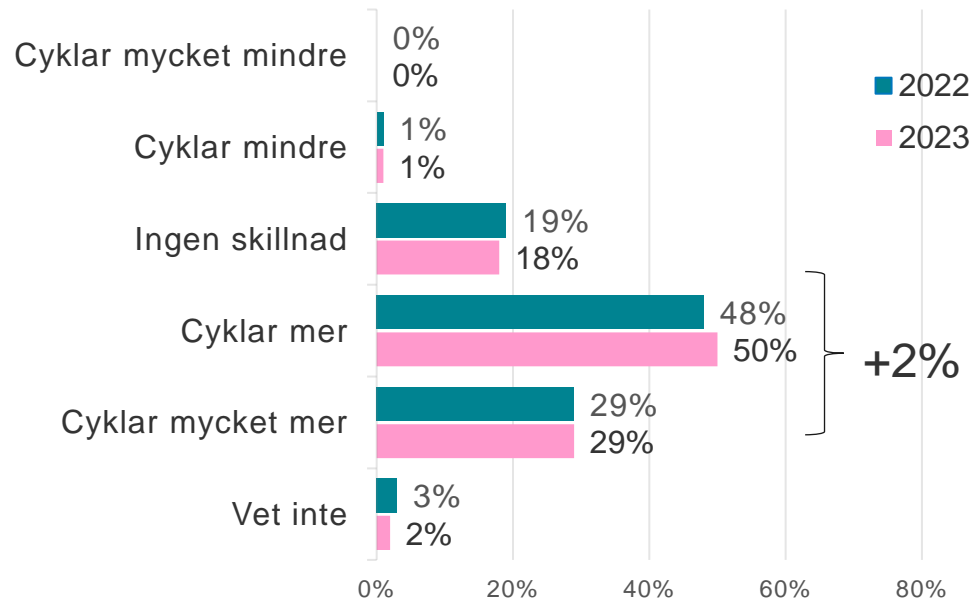
OBS! Notera att flera färdmedel kunde väljas, exempelvis kollektivtrafik samt bil.

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

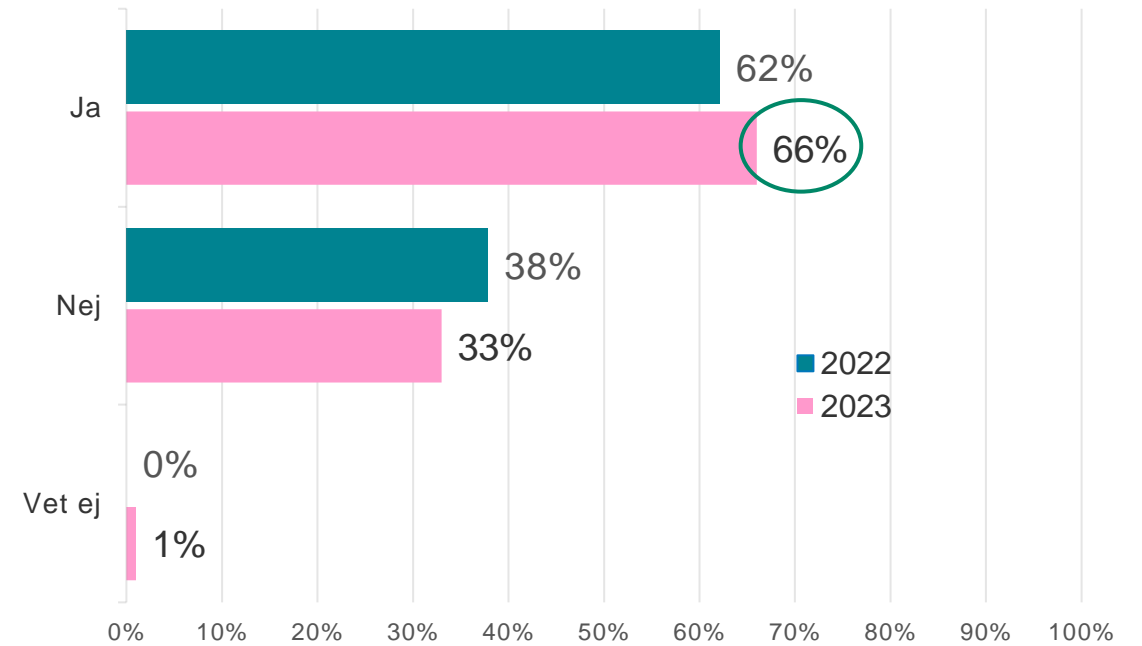


Bas: 2106 svar

Hur har Styr & Ställ påverkat dina resvanor med cykel?

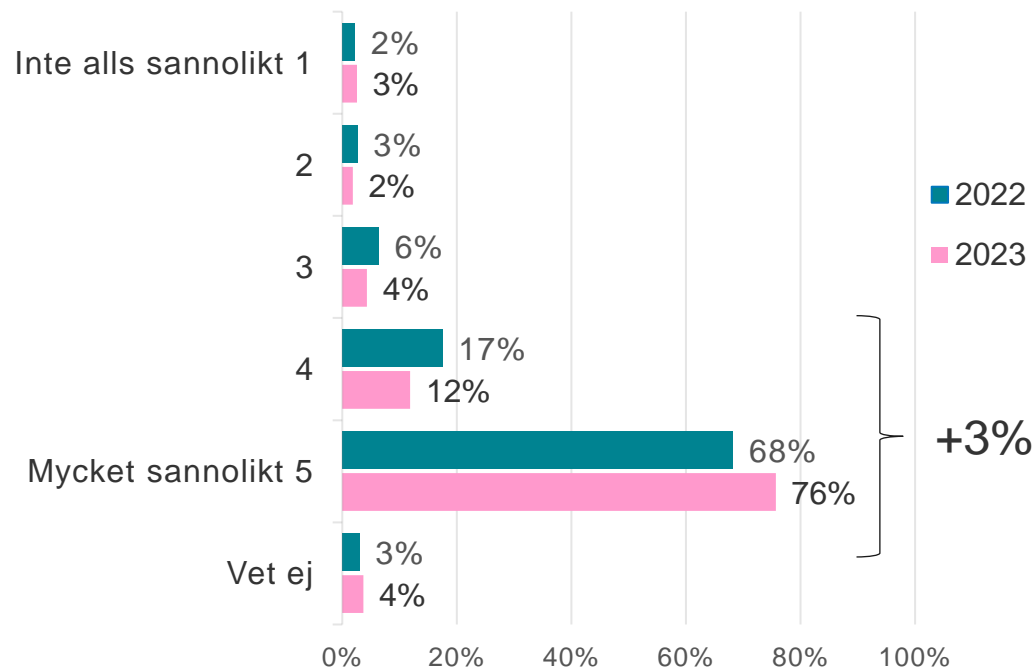


Har du haft årskort för Styr & Ställ tidigare?



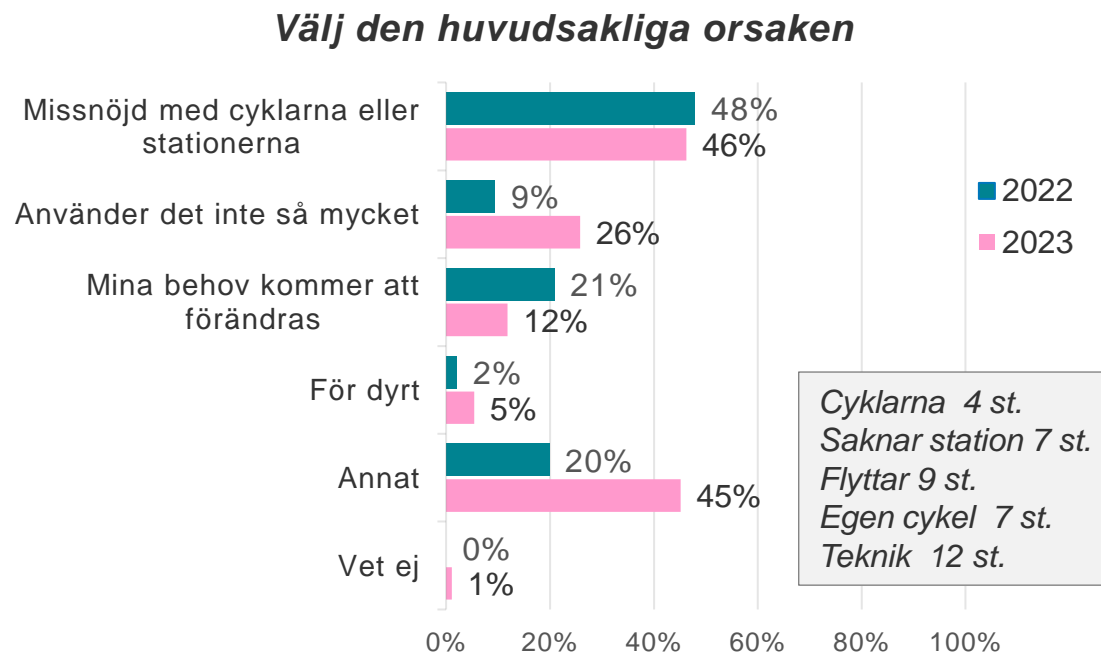
Bas: 2106 svar

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



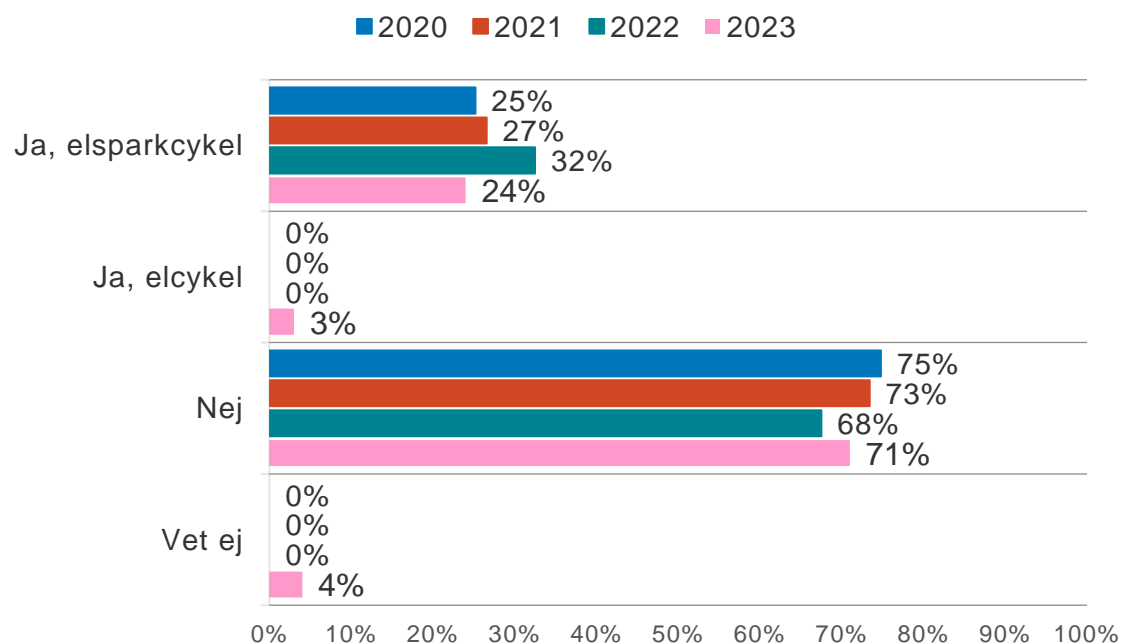
Bas: 2106 svar

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



Bas: 93 svar

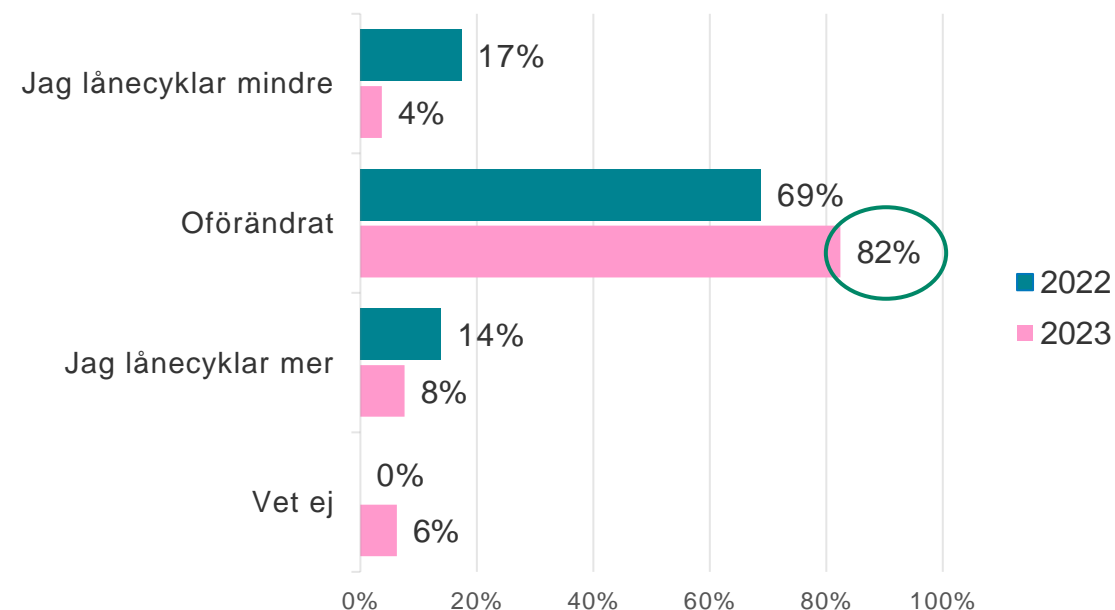
Har du använt andra delade mobilitetstjänster under 2023?



Bas: 2106 svar

Notera: elcykel nytt svarsalternativ 2023

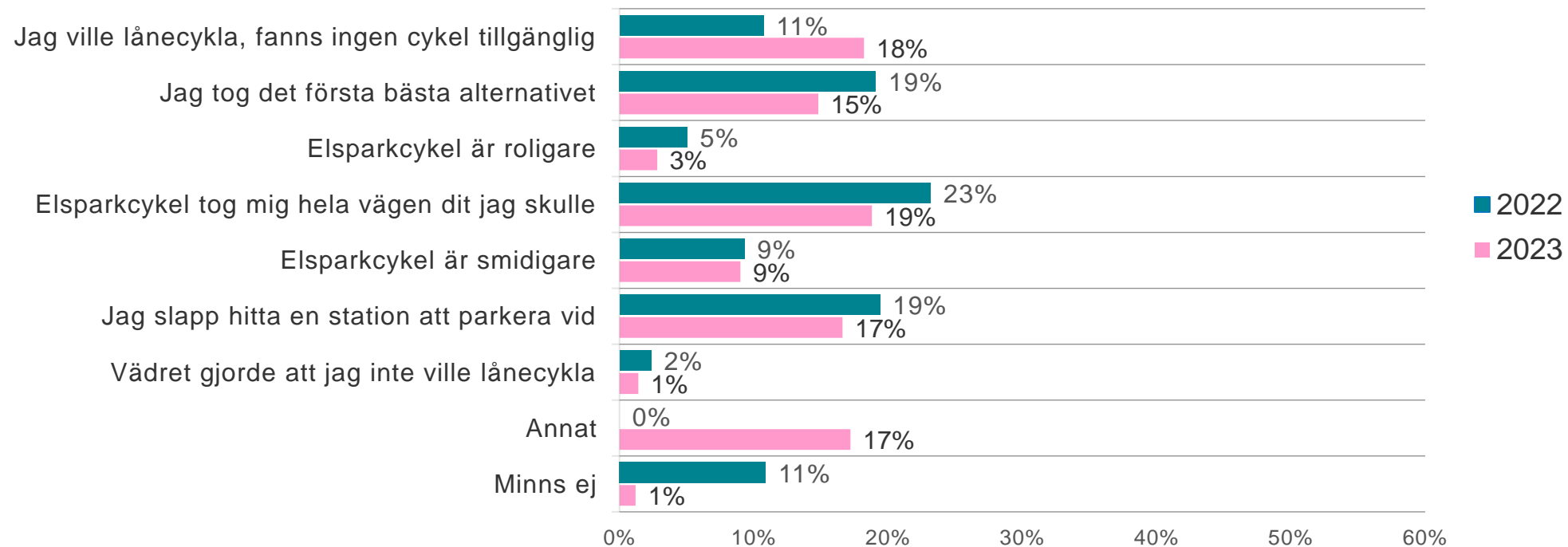
Hur har införandet av elsparkcyklar påverkat ditt låncykelanvändande?



Bas: 2106 svar

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

Välj den huvudsakliga orsaken

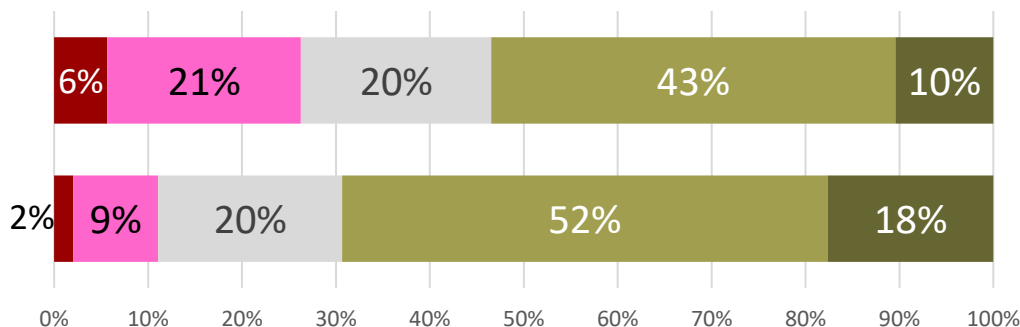


Bas: 2106 svar

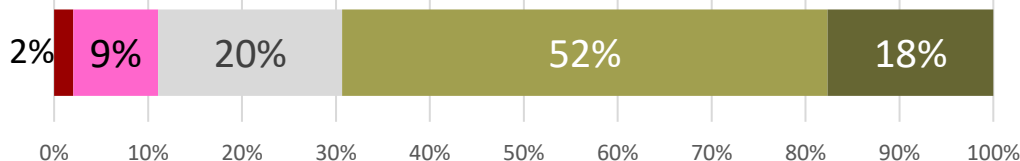
I vilken utsträckning anser du att...

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

Göteborg är en cykelvänlig stad



Mölnådal är en cykelvänlig stad

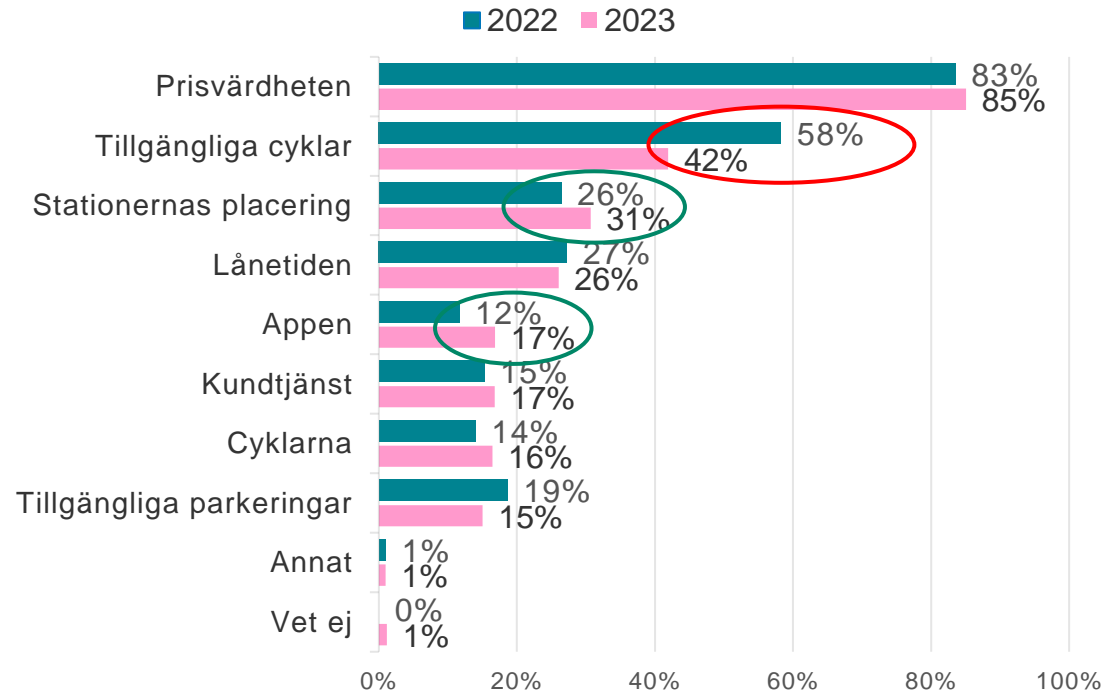


- Mycket liten utsträckning
- Ganska liten utsträckning
- Varken eller
- Ganska stor utsträckning
- Mycket stor utsträckning

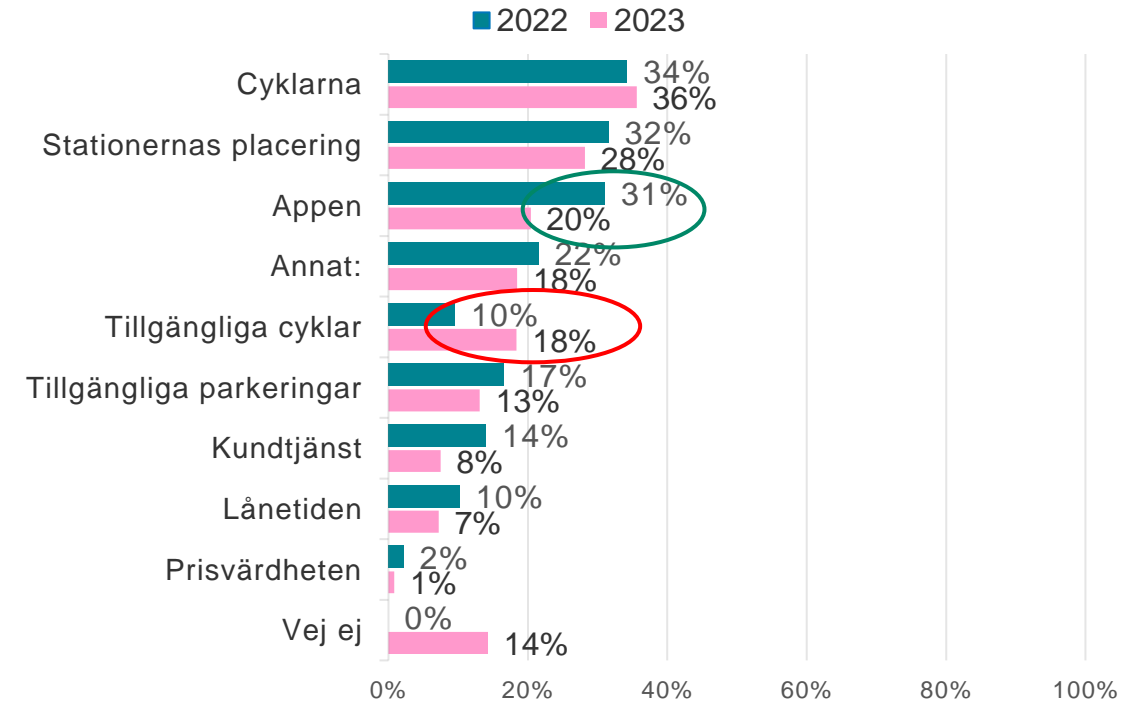
	Medel			
	2023	2022	2021	2020
Vet ej/ Ingen åsikt				
1%	3,3	3,3	3,2	3,3
65%	3,7	3,7	3,2	3,6

Bas: 2106 svar, varav 2086 st. angav betyg på Göteborg och 731 st. angav betyg på Mölnådal

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)



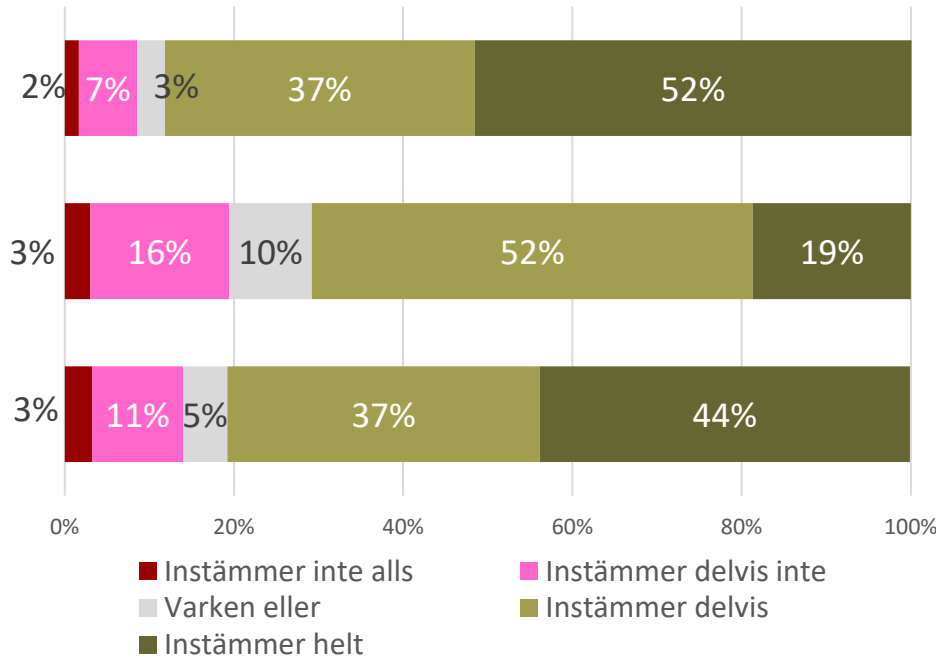
Bas: 2106 svar

Cyklarna

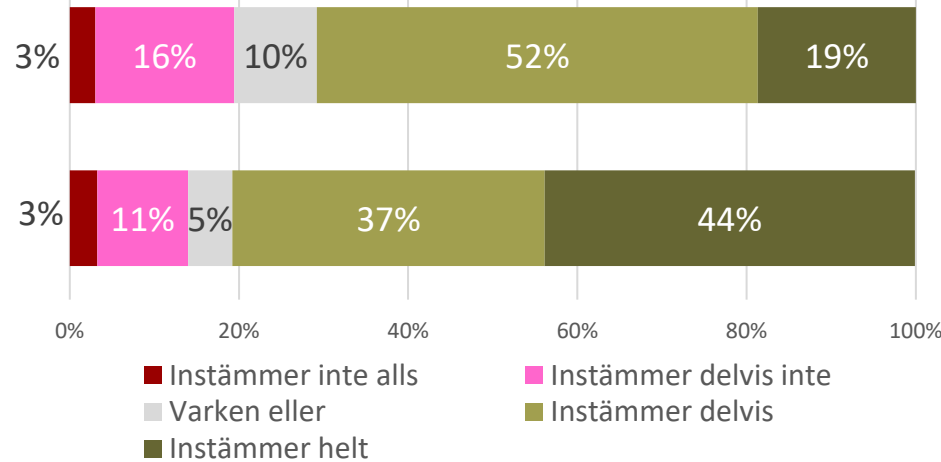


Göteborgs Stad

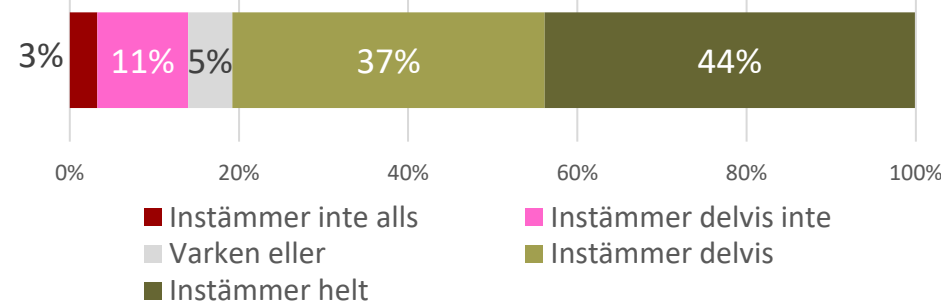
Det är lätt att låna och låsa upp cykel



Cyklarna är servade och hela



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



Bas: 2106 svar

	Medel			
	2023	2022	2021	2020
Vet ej/ ingen uppfattning	0%	0%	0%	0%
	4,3	4,1	4,1	3,9
	3,7	3,7	3,9	3,9
	4,1	3,6	4	3,9

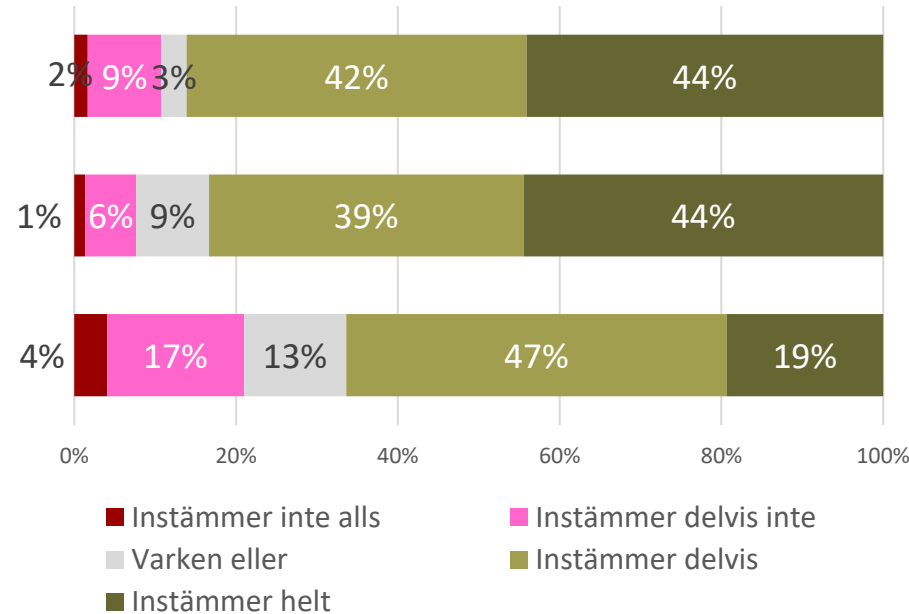
Stationerna



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

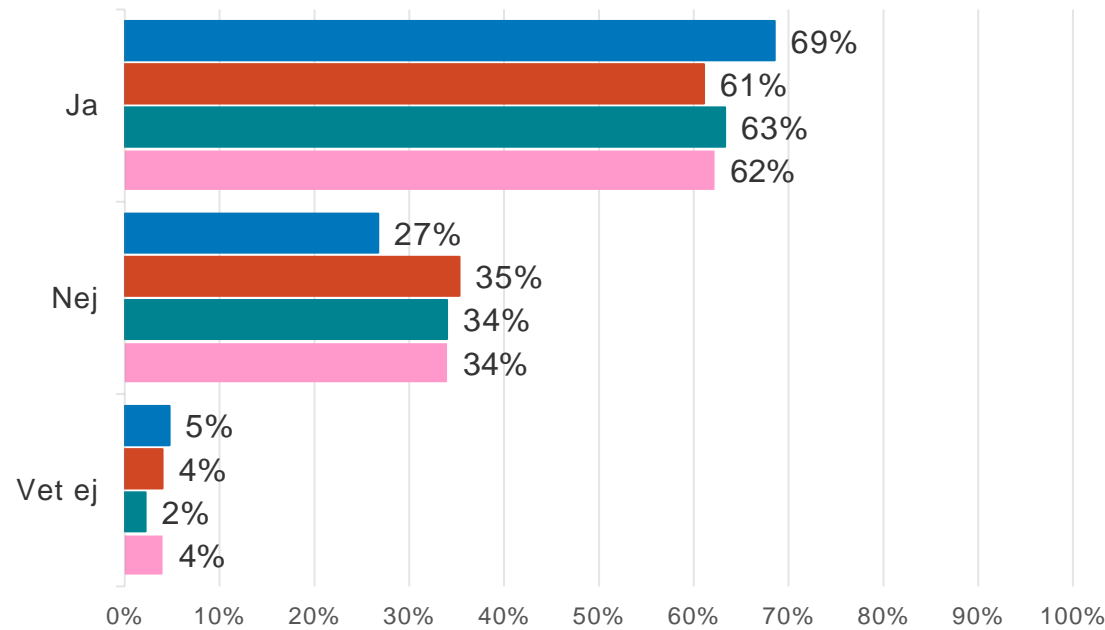


	Medel			
Vet ej/ ingen uppfattning	2023	2022	2021	2020
1%	4,2	4,4	ingen data	ingen data
2%	4,2	4,3	4,1	4,1
0%	3,6	3,8	ingen data	ingen data

Bas: 2106 svar

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

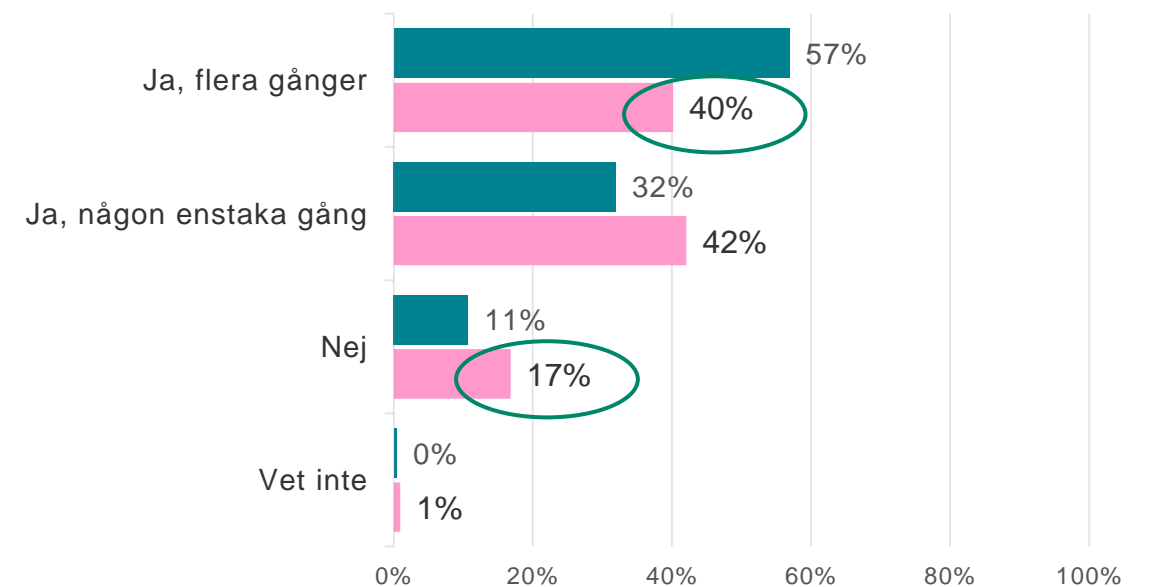
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Bas: 2106 svar

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

■ 2022 ■ 2023

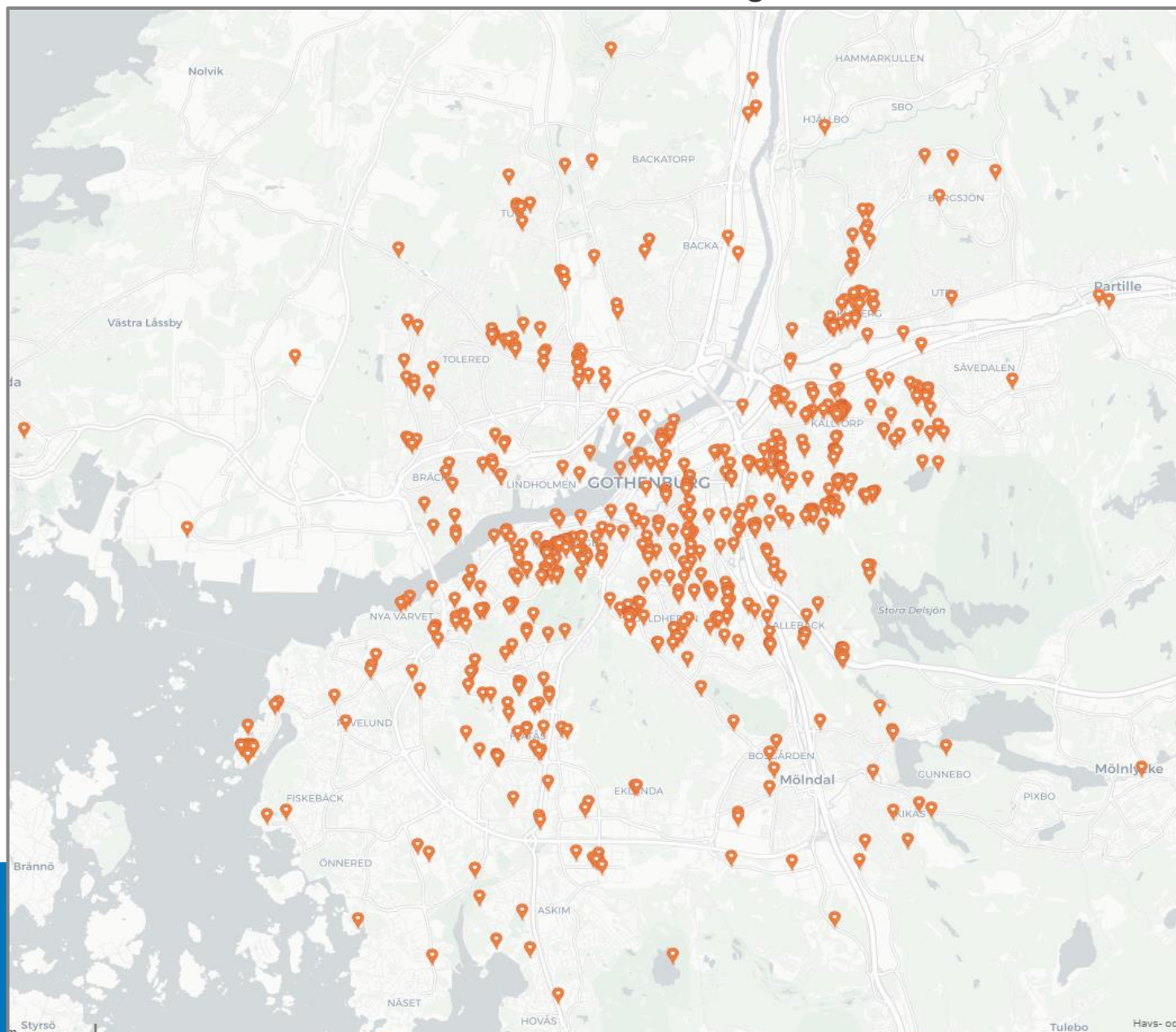


Bas: 2106 svar

Stationerna Saknar du en station någonstans? Markera i kartan.



Göteborgs
Stad



Bas: 669 svar

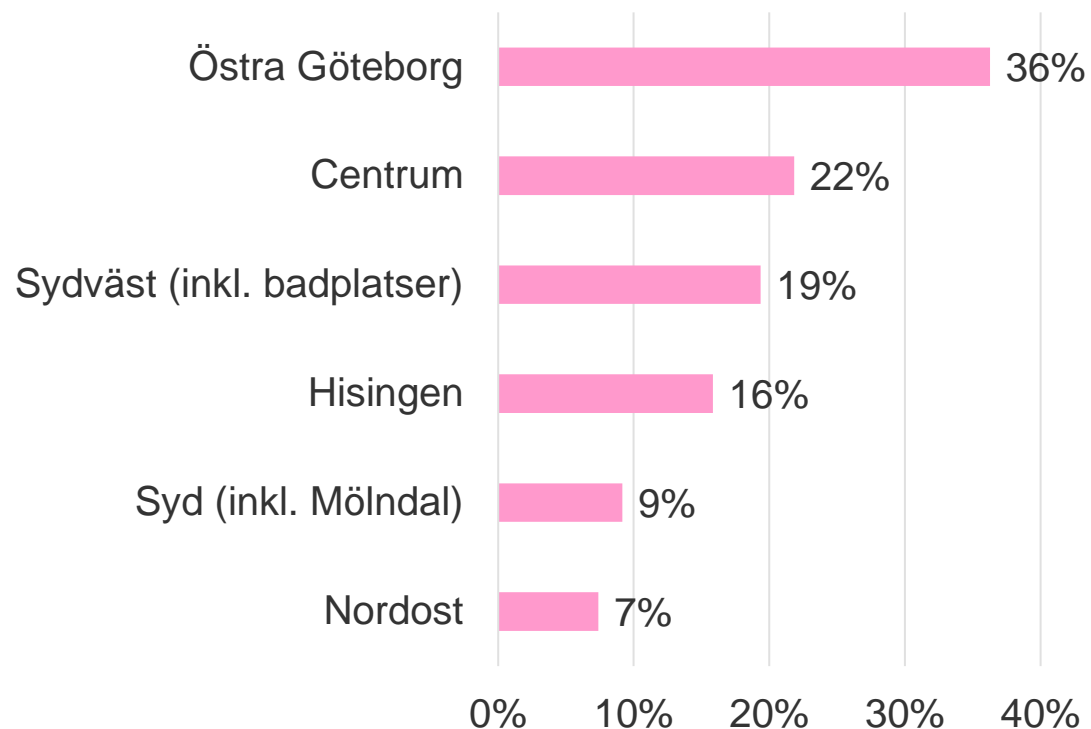
OBS! Notera att de respondenter som svarade att stationslägena inte täcker deras behov i dagsläget på tidigare fråga (de som svarade "nej") kunde göra en (1) kartmarkering på kartan.

Stationerna Är det ytterligare någon plats där du saknar en station?.



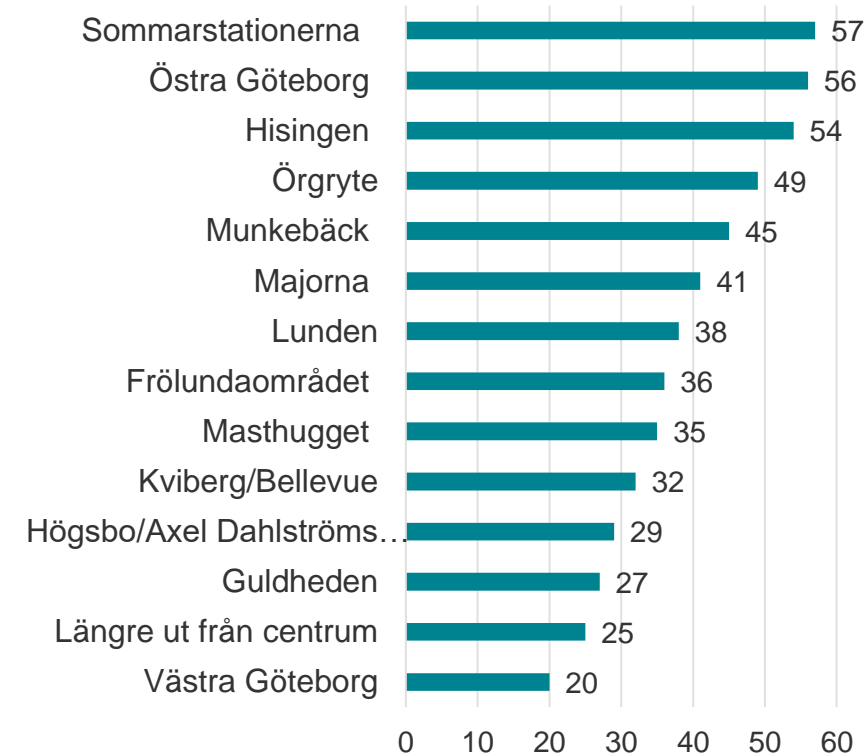
Göteborgs
Stad

Fritextsvar 2023



Bas: 284 svar

Fritextsvar 2022



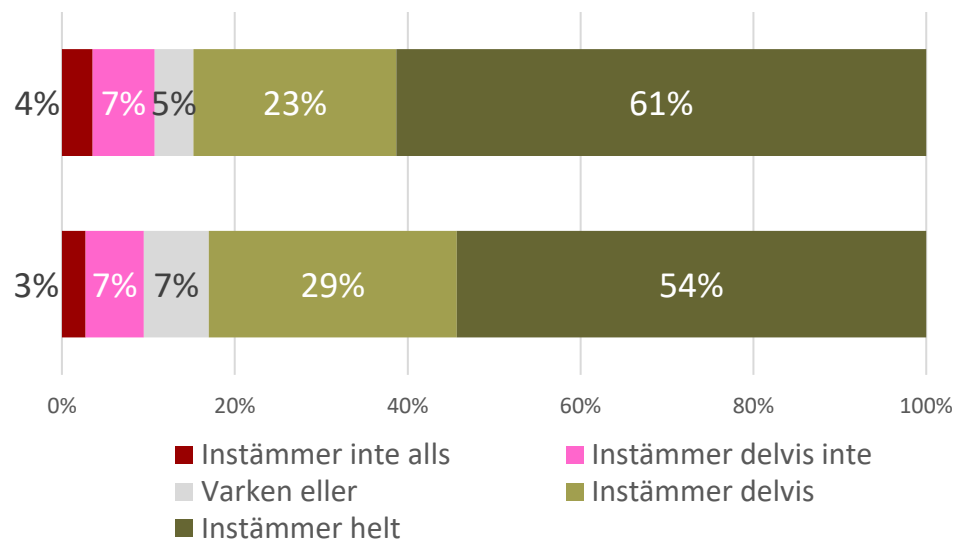
Abonnemang och kostnader



Göteborgs
Stad

Det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang

Det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar



Vet ej/ ingen uppfattning	Medel			
	2023	2022	2021	2020
2%	4,3	4,2	4,2	4,3
2%	4,3	4,1	4	4,1

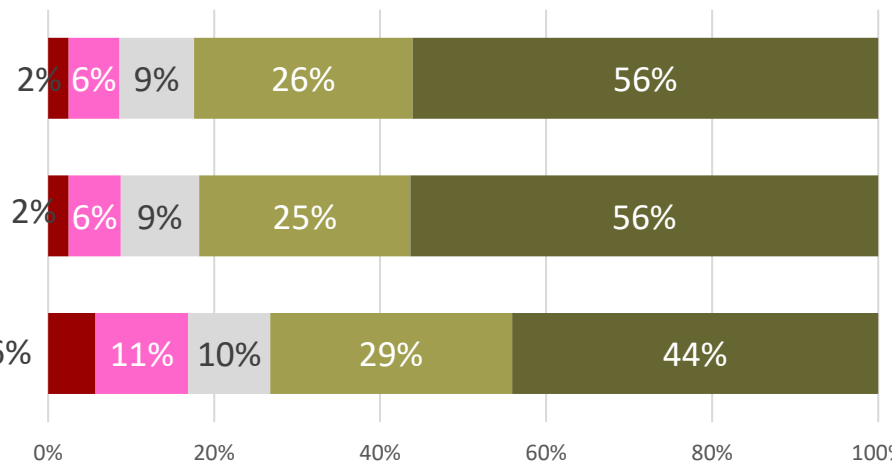
Bas: 2106 svar

Styr & Ställs app

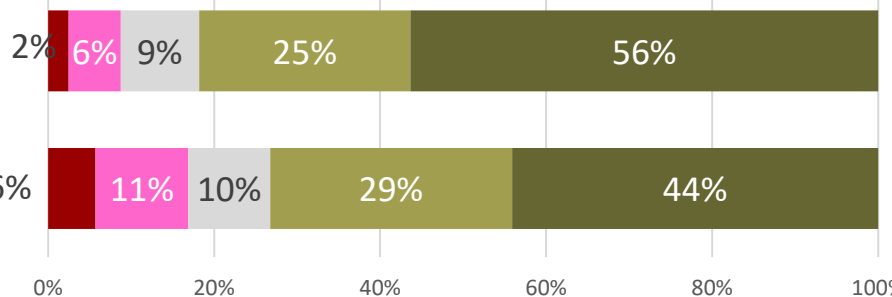


Göteborgs Stad

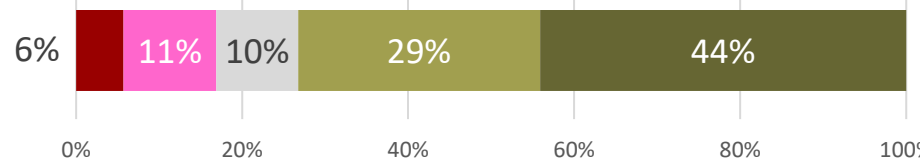
Det är lätt att registrera sig



Det är lätt att ange ett betalmedel



Information kring köp av abonnemang är tydlig

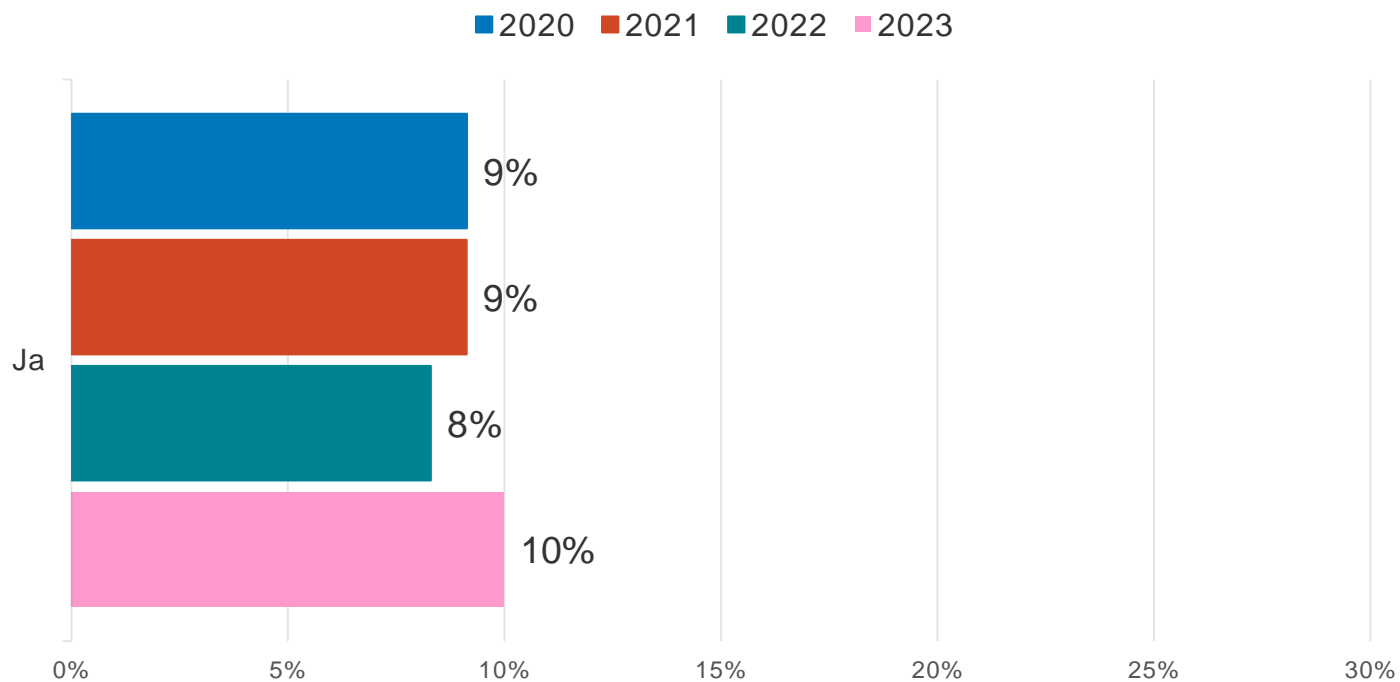


- Instämmer inte alls
- Instämmer delvis inte
- Varken eller
- Instämmer delvis
- Instämmer helt

Vet ej/ ingen uppfattning	Medel			
	2023	2022	2021	2020
11%	4,3	4,2	4,1	4,1
12%	4,3	4,1	4,1	4,1
9%	3,9	3,9	3,8	3,9

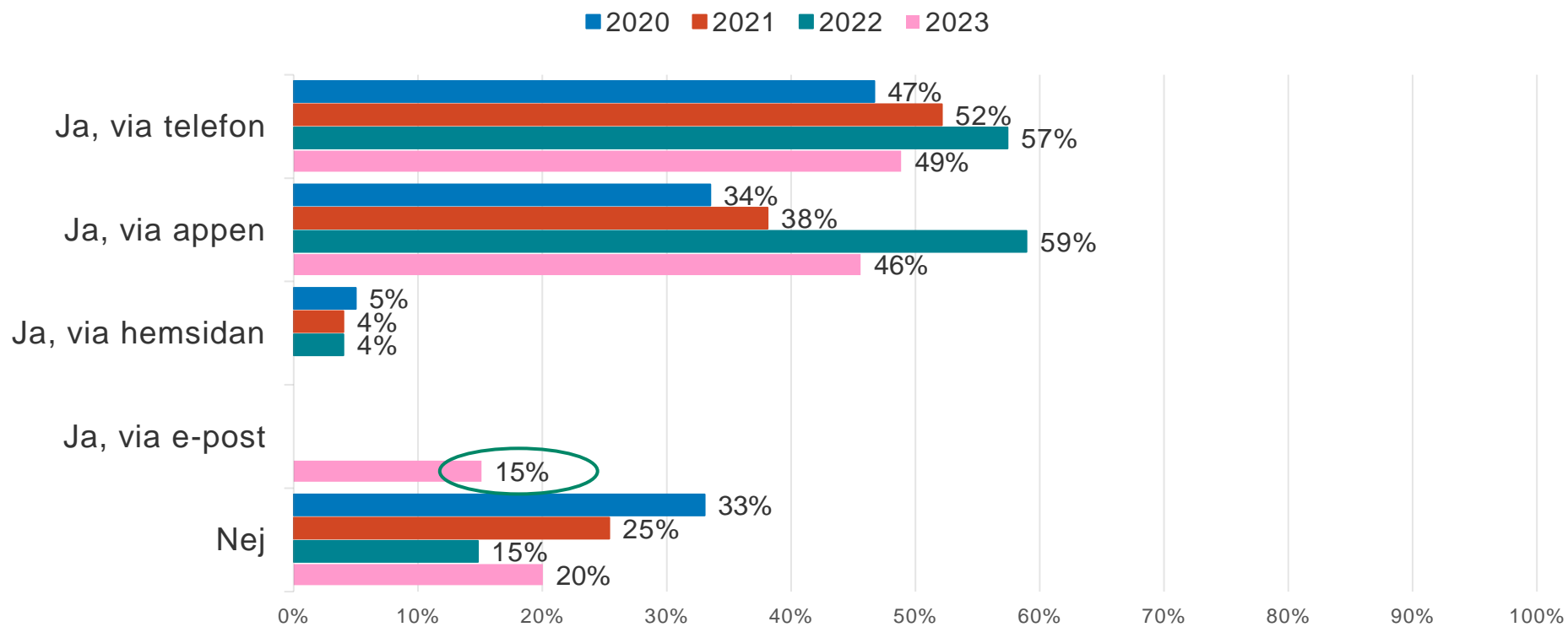
Bas: 2106 svar

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



Bas: 2106 svar

Har du kontaktat Styr & Ställs kundtjänst i år?



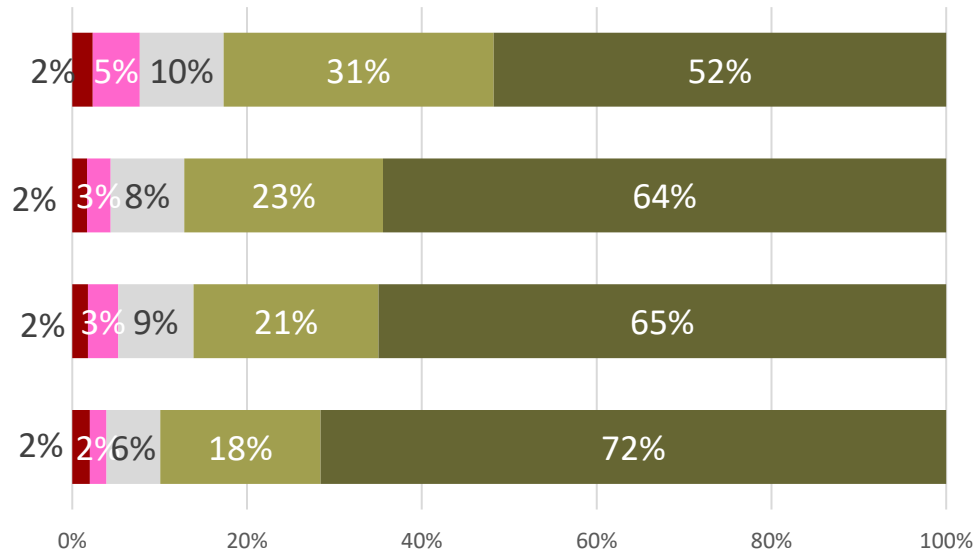
Bas: 2106 svar



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

Hur nöjd är du med kundtjänstens agerande?

Väntetid



Bemötande

Förmåga att kunna svara på mina frågor

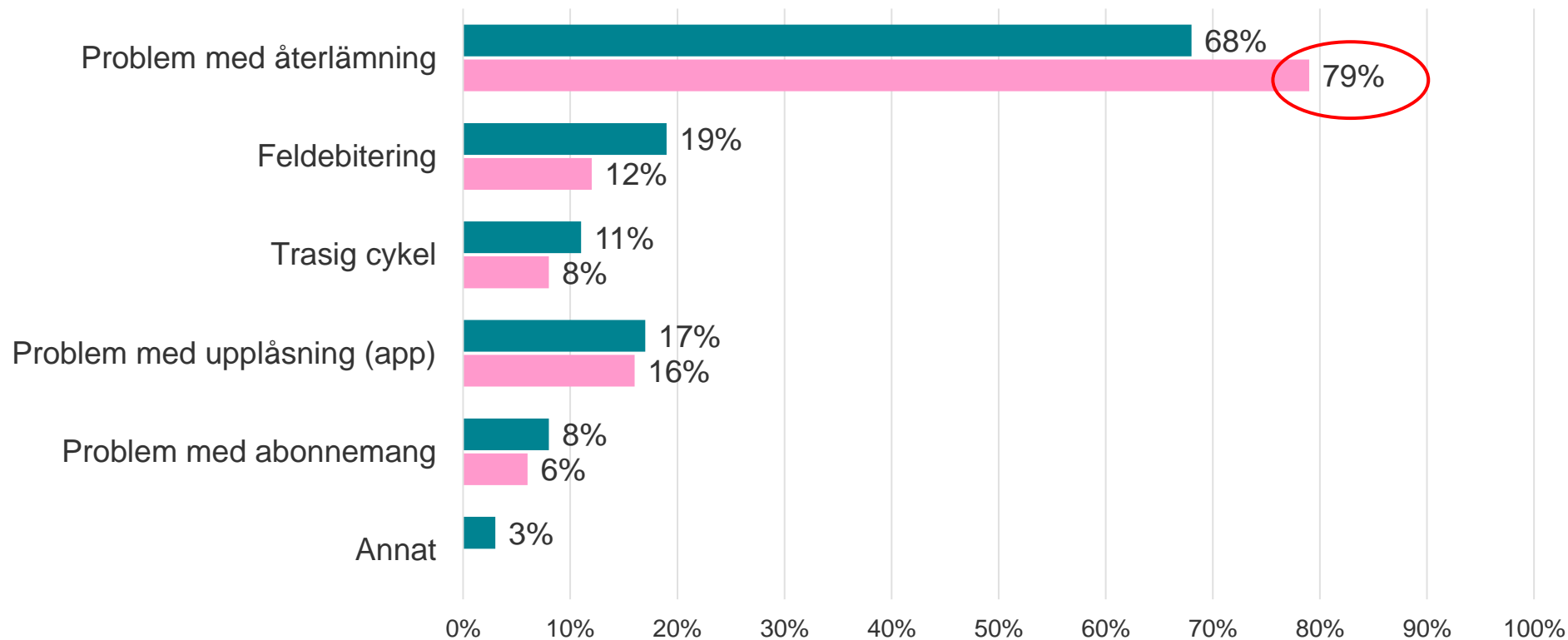
Förmåga att kunna åtgärda mina problem

■ Mycket missnöjd ■ Ganska missnöjd ■ Varken eller
■ Ganska nöjd ■ Mycket nöjd

Vet ej	2023	2022	2021	2020
4%	4,2	3,9	4,1	4,0
5%	4,5	4,3	4,5	4,4
8%	4,4	4,3	4,4	4,3
3%	4,6	4,5	4,5	4,4

Bas: 1684 svar

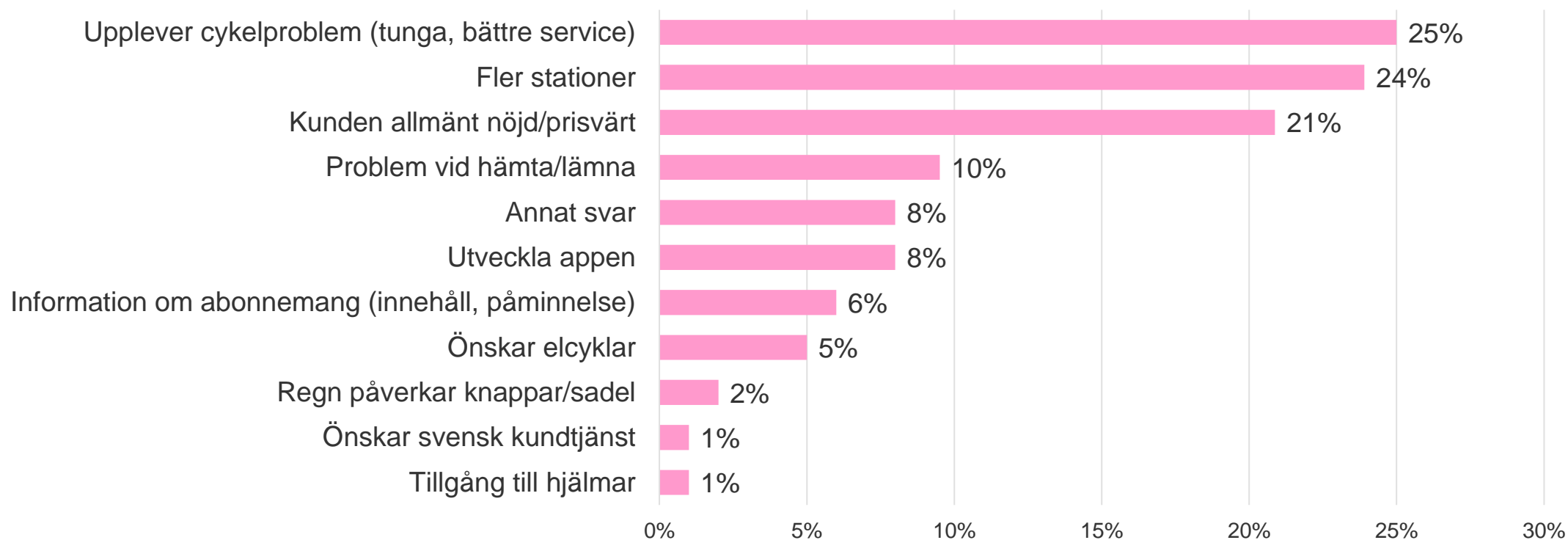
Vad handlade ditt ärende om?



Bas: 1553 svar



Övriga synpunkter och önskemål



Bas: 757 svar



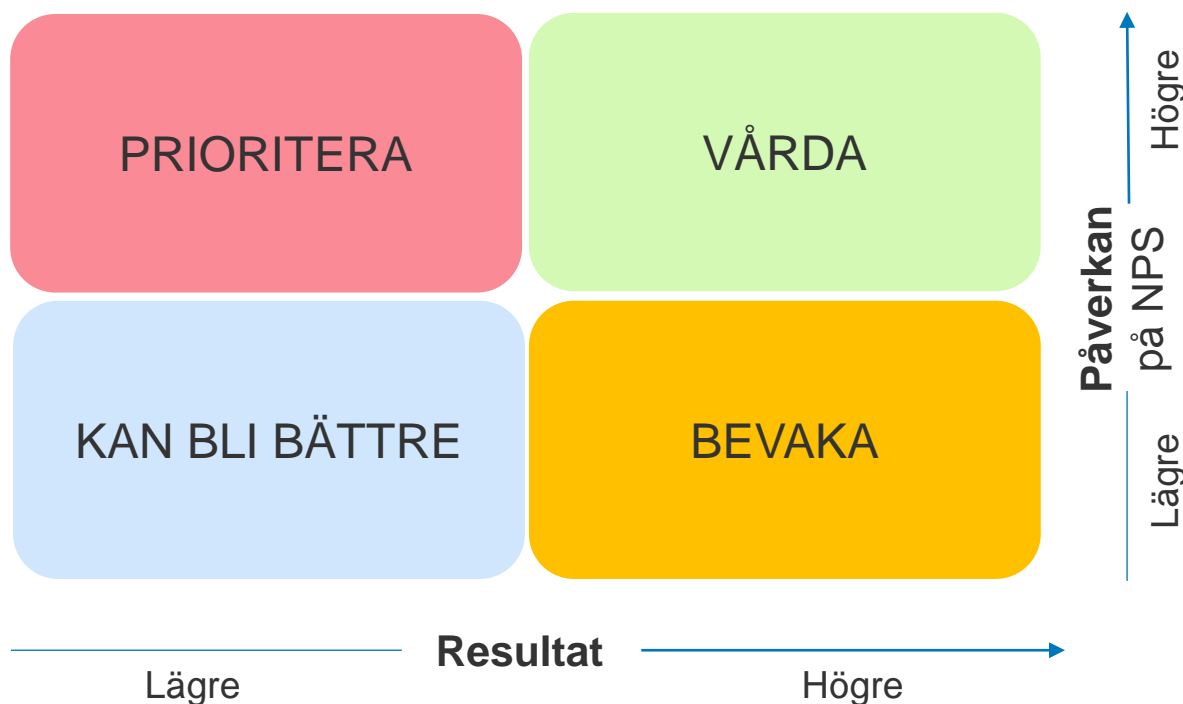
Prioriteringsmatris Spearman correlations och Andel betyg 4 och 5



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 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.

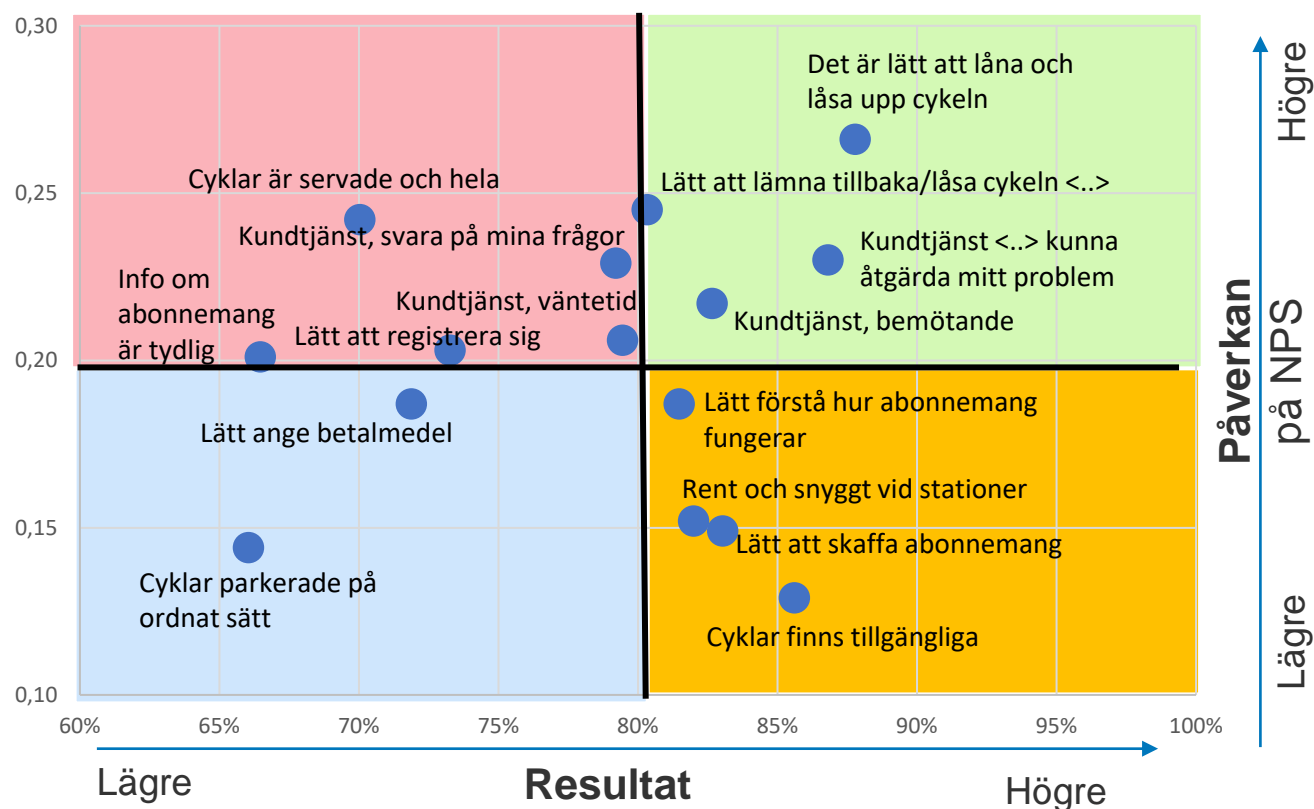
Prioriteringsmatris Spearman correlations och Andel betyg 4 och 5

Samband mellan NPS-score och övriga faktorer är i denna beräkning generellt sett låga (koefficient <0,3).

Det är mycket höga betyg på NPS-frågan och liten spridning mellan NPS-betygen vilket kan påverka att korrelationskoefficienterna för de beräknade statistiska sambanden mellan NPS och övriga faktorer, där spridningen av betyg är större, blir låga.



Göteborgs
Stad



	Betyg	Korr.koeff
Det är lätt att låna och låsa upp cykeln	88%	0,27
Kundtjänst <..> kunna åtgärda mitt problem	87%	0,23
Cyklar finns tillgängliga vid stationerna <..>	86%	0,13
Lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang	83%	0,15
Kundtjänst - Bemötande	83%	0,22
Rent och snyggt vid cykelstationerna	82%	0,15
Lätt att förstå hur abonnemangen fungerar	81%	0,19
Lätt att lämna tillbaka/låsa cykeln <..>	80%	0,25
Kundtjänst - Väntetid	79%	0,21
Kundtjänst <..> kunna svara på mina frågor	79%	0,23
Lätt att registrera sig	73%	0,20
Lätt att ange ett betalmedel	72%	0,19
Cyklarna är servade och hela	70%	0,24
Info kring köp av abonnemang är tydlig	66%	0,20
Cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt <..>	66%	0,14

Övergripande resultat

- Användningen har ökat något från 2022 och det är en större andel som svarar att de kommer förnya sitt abonnemang. Hur man använder Styr & Ställ liknar föregående år med en liten ökning i frekvens.
- Det är en mycket hög nöjdhet med Styr & Ställ med ökad NPS. Prisvärdheten, tillgängliga cyklar och stationernas placering är aspekter de flesta är nöja med.
- Störst missnöje rör problem med cyklar (tung, brist i underhåll).
- Kundtjänsten får mycket bra betyg av de som varit i kontakt med dem.

NPS

- Klart högre NPS 2023 än 2022 (69 mot 51). Andelen Detractors och Passives har minskat. Majoritet av kunderna är ambassadörer och rekommenderar Styr & Ställ.
- Något större andel Promoters bland kvinnorna som svarat på enkäten (77 procent) jämfört med männen (74 procent).
- Åldersgruppen 66+ år har lägst NPS (58) och högst NPS (73) återfinns i åldersgruppen 50-65 år.
- Mölnåls och "Annan kommun" har högre NPS (75) än Göteborg (67).

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- Användarna använder cyklarna något mer frekvent än 2022.
- Tydlig majoritet använder tjänsten i Göteborg (75 procent) men andelen som använder den både i Göteborg och Mölnåls har ökat från 18 till 25 procent.
- 67 procent anger att syftet med resan var att ta mig till/från arbete/studier/annan daglig aktivitet, det är på samma nivå som 2022 (68).
- Kollektivtrafik är fortfarande det färdmedel en klar majoritet (93 procent) av de som gör kombinationsresor använder ihop med Styr & Ställ.
- 43 procent har haft periodkort för Västtrafik under samma period som Styr & Ställ.
- 79 procent anger att Styr & Ställ har bidragit till att man cyklar mer eller mycket mer, en ökning med 2 procent sedan 2022.
- 66 procent anger att man har haft ett årskort på Styr & Ställ tidigare.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- 76 procent anger att det är mycket sannolikt att man kommer förnya sitt årskort nästa år, en klar ökning från 2022 (+8 procent).
- Den främst orsaken till att man inte kommer förnya sitt årskort är missnöje med cyklarna eller stationerna.
- 27 procent anger att man använt andra mikromobilitetstjänster under 2023, exempelvis elsparkcyklar (24 procent) eller elcykel (3 procent). Det är en generell minskning i andel jämfört med 2022 och särskilt en minskning gällande elsparkcyklar från 32 procent 2022 till 24 procent 2023.
- 82 procent av låncykelanvändarna som även använder elsparkcyklar uppger att införandet av elsparkcyklar inte påverkat deras låncykelanvändande.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Användning

- Drygt hälften, 53 procent anser att Göteborg är en cykelvänlig stad.
- 70 procent av de som anger ett svar anser att Mölnåls är en cykelvänlig stad. En majoritet av respondenterna (65 procent) uppger 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 (85 procent), följt av tillgängliga cyklar och stationernas placering.
- De aspekter som användarna uppger att man är minst nöjd med är cyklarna, stationernas placering och appen.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Cyklarna

- 89 procent håller med om att det är lätt att låna och låsa upp cykeln, en klar ökning (+ 7 procent) från 2022.
- 71 procent håller med om att cyklarna är servade och hela, och 81 procent att det är lätt att lämna tillbaka och låsa cykeln efter användning. En klart högre andel än 2022.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Stationerna

- 86 procent håller med om att cyklar finns tillgängliga vid stationerna när man behöver hyra dem. En minskad andel jämfört med 2022 (91 procent).
- 83 procent håller med om att det är rent och snyggt vid stationerna, en minskning från 2022 (86 procent).
- 66 procent håller med om att cyklarna är parkerade på ett ordnat sätt vid stationerna, en minskning jämfört med 2022 (69 procent).
- 62 procent anser att Styr & Ställs stationslägen täcker deras behov i dagsläget.
- 82 procent anger att de någon eller flera gånger upplevt problem med att återlämna cykeln. 17 procent har inte upplevt problem med att återlämna en cykel, en ökad andel jämfört med 2022 års mätning.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Abonnemang och kostnader

- 84 procent håller med om att det är lätt att skaffa Styr & Ställ-abonnemang.
- 83 procent håller med att det är lätt att förstå hur abonnemangen fungerar.

Detta är en liten ökning av andelarna som instämmer jämfört med 2022.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Styr & Ställs app

- 82 procent håller med om att det är lätt att registrera sig i appen och 81 procent att det är lätt att ange ett betalmedel. Det är några procentandelar högre än i undersökningen 2022.
- 73 procent håller med om att information kring köp av abonnemang är tydlig.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Styr & Ställs Facebook och kundtjänst

- Bara 10 procent känner till att Styr & Ställ har en sida på Facebook, en liten ökning från 2022 (+2 procent).
- 80 procent har kontaktat Styr & Ställs kundtjänst 2023, en mindre andel än 2002 (85 procent). Kontakten har huvudsakligen skett via telefon eller app.
- Mellan 83 till 90 procent är nöjda med olika aspekter angående kundtjänsten. Störst andel nöjda återfinns rörande deras förmåga att kunna åtgärda användarens problem.

Sammanfattning



Göteborgs
Stad

Prioriteringsmatris

Att vårda:

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

Att prioritera:

- Cyklar är servade och hela
- Förmåga att kunna svara på mina frågor (kundtjänst)
- Väntetid (kundtjänst)
- Det är lätt att registrera sig
- Information kring köp av abonnemang är tydlig