

Kundenes vurdering av piloten med elsparkesykler i Namsos



Inga Sofie Haug

MARKEDSANALYTIKER ATB, 01.11.20

Innhold

Innledning.....	2
Om prosjektet.....	2
Innsamlingen	2
Resultater	2
Deltakerne	2
Brukere vs. Ikke-brukere	2
Bruken av elsparkesyklene	3
Trygghet den største barrieren for bruk, tidsbruk den største motivasjonen	3
De fleste kjører for moro skyld.....	4
Brukerne synes prisen er høy, og bruker alltid minuttpris.....	4
Brukerne er fra Mars, og ikke-brukerne er fra Venus	5
Tryggheten lav blant ikke-brukerne	5
Jeg parkerer alltid bra, men jeg er den eneste.....	6
Parkeringssonene kunne vært bedre, synes ikke-brukerne	7
Gøy og enkelt synes brukerne	7
Brukerne synes Namsos er godt egnet for elsparkesykler, det er ikke-brukerne uenige i	8
Appen var svært enkel å bruke.....	8
Store forskjeller mellom bruker og ikke-bruker på holdning til piloten.....	8
Brukerne ønsker elsparkesyklene tilbake våren 2021	9
Brukeropplevelsen er viktigst for brukerne og trygghet for ikke-brukerne	10
Konklusjon	11
Vedlegg 1: Spørreskjema.....	12

Innledning

Fra 12. september 2020 til ut oktober 2020 hadde AtB, TIER, Namsos kommune og MN Vekst et samarbeid om å teste det å ha elsparkeresykler i Namsos. I sammenheng med dette pilotprosjektet ble det gjennomført en spørreundersøkelse for innbyggerne i Namsos kommune om deres opplevelse og evaluering av prosjektet. Denne rapporten tar for seg resultatene fra denne undersøkelsen.

Om prosjektet

50 elsparkeresykler var tilgjengelig i Namsos sentrum fra 12. september. Piloten gjennomføres i tett samarbeid med Namsos kommune med TIER som leverandør, og har i første omgang varighet ut oktober 2020. MN Vekst har hatt ansvar for drift.

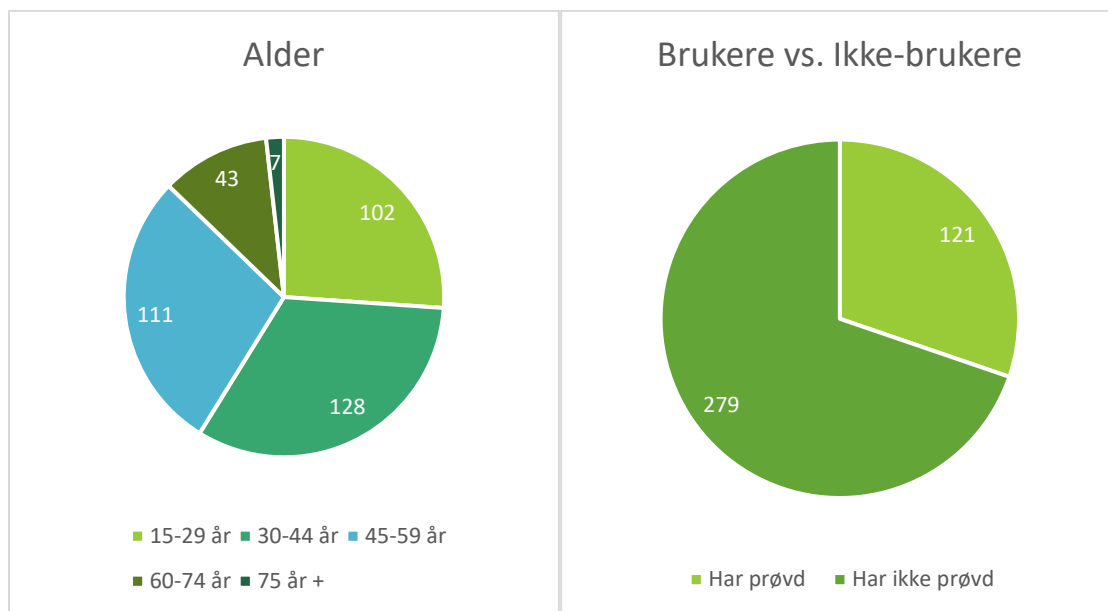
Innsamlingen

Spørreskjema ble utarbeidet av AtB, med innspill fra Namsos kommune og TIER. Spørsmålene var basert på erfaringer fra andre byer og undersøkelser gjennomført i Oslo. Programmet QuestBack ble brukt til innsamlingen. Deltakelse var anonymisert, og ingen personidentifiserende informasjon ble samlet inn. Distribuering av skjema foregikk via sosiale medier av AtB og Namsos kommune. Totalt 403 deltakere svarte på undersøkelsen, hvorav 121 hadde benyttet seg av elsparkeresyklene minst en gang. Analysene ble gjennomført av AtB.

Resultater

Deltakerne

Det var som nevnt 403 deltakere i undersøkelsen, hvorav ca. 40% var kvinner og 60% menn. Alderssammensetningen var ikke perfekt, men godt fordelt i de ulike aldersgruppene. Av alle deltakerne hadde 30% benyttet elsparkeresyklene minst en gang i løpet av prøveperioden.



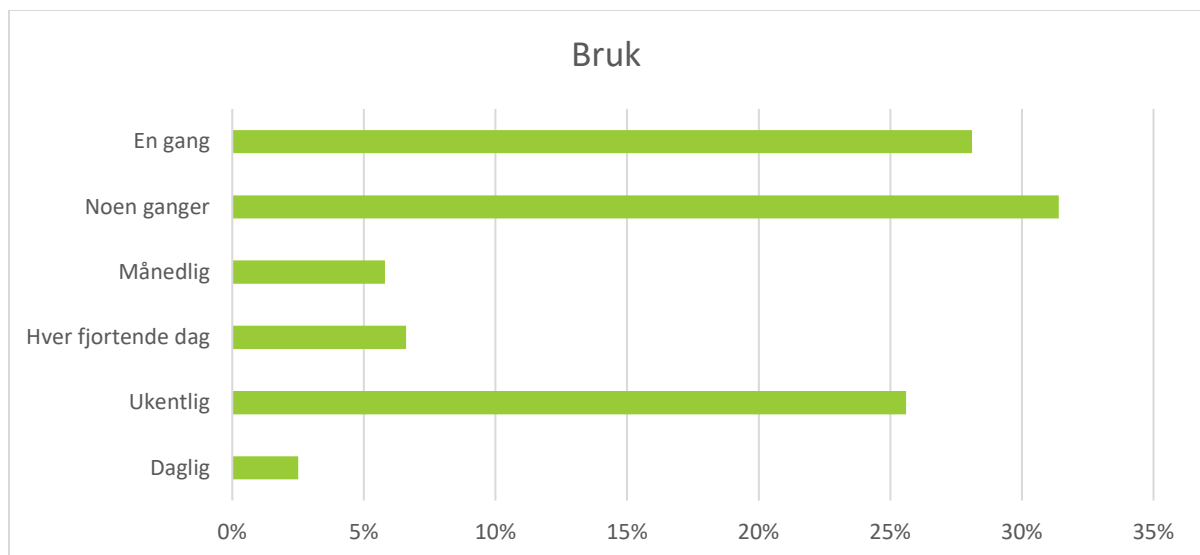
Brukere vs. Ikke-brukere

På grunn av at det var så mange flere ikke-brukere i utvalget ble det avgjort som hensiktsmessig å dele opp disse to gruppene i videre analyser. Dette støttes av at det i mange tilfeller var veldig store forskjeller mellom gruppene. Blant brukerne finner vi 47% i aldersgruppen 15-29 år, mens blant ikke-

brukerne er den samme aldersgruppen bare 26%. 38% av brukerne er 20-44 år, mens 33% av ikke-brukerne er i samme gruppe. Over 45 år finner vi bare 15% av brukerne, mens 42% av ikke-brukerne. Dette bekrefter antagelsen om at det er de yngre som i større grad benytter dette tilbudet.

Bruken av elsparkesyklene

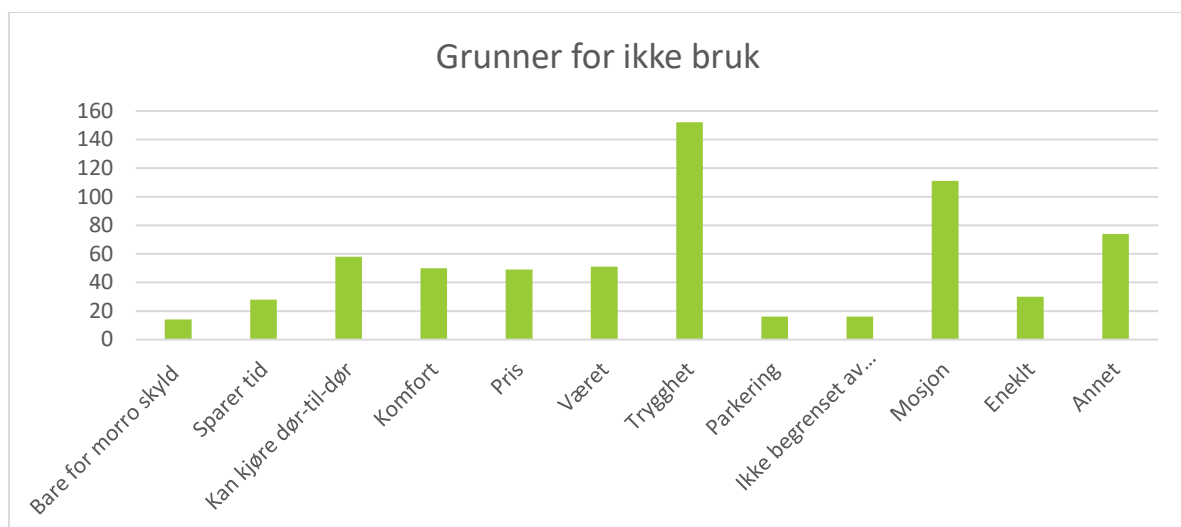
Når vi ser på bruken av elsparkesyklene ser vi at 59% oppgir at de bruker elsparkesyklene en eller noen ganger, mens 26% oppgir at de bruker dem ukentlig. Mens de resterende 15% faller under andre kategorier. Dette kan tolkes som at de fleste enten testet dem og deretter ikke brukte de mye mer, mens noen få var de faste brukerne.



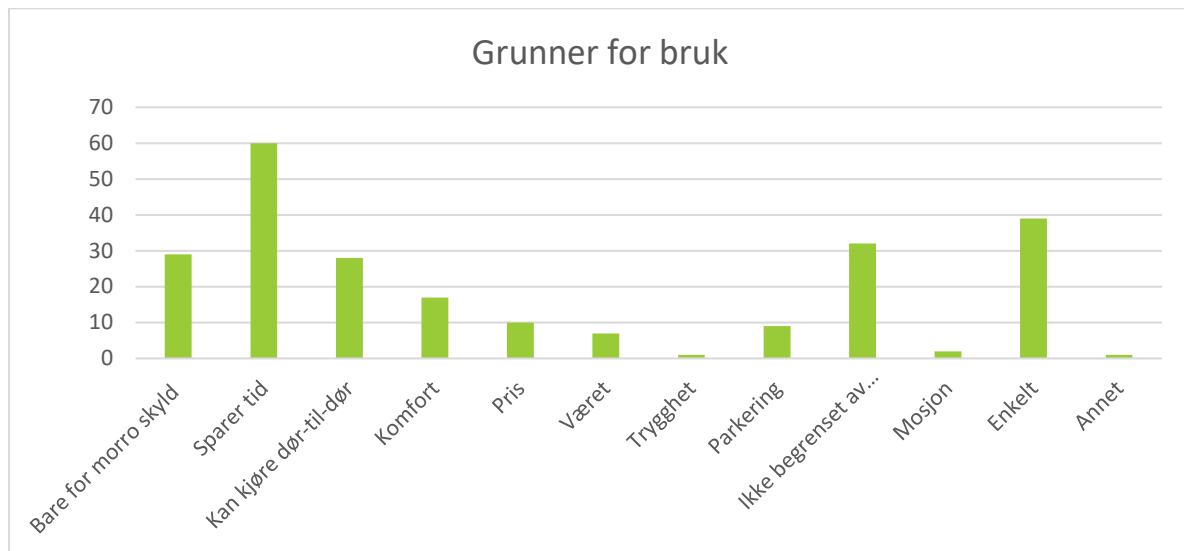
Trygghet den største barrieren for bruk, tidsbruk den største motivasjonen

De som hadde brukt elsparkesyklene fikk spørsmål om hva som var de største faktorene for bruk, mens ikke-brukerne fikk spørsmål om de største barrierene. De fikk en liste med grunner, og skulle velge opp til tre begrunnelser.

Det var spesielt en tydelig barriere for bruk blant ikke-brukerne; trygghet. Denne ble nevnt av 152 deltakere. På andre plass kom mosjon.

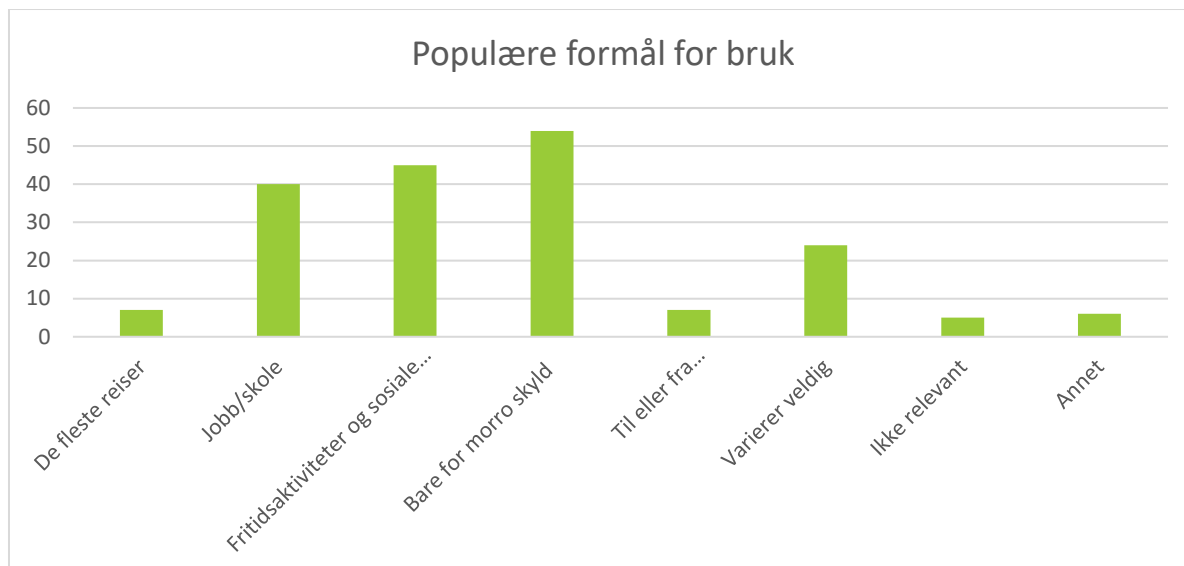


Hos brukerne var begrunnelsene mer bredt, men at de sparte tid var den mest nevnte grunnen til bruk. Denne ble nevnt 60 ganger. Andre populære begrunnelser var at de ikke var begrenset av rutetider, det var enkelt, de kan kjøre dør-til-dør og de var gøy å kjøre med.



De fleste kjører for morro skyld

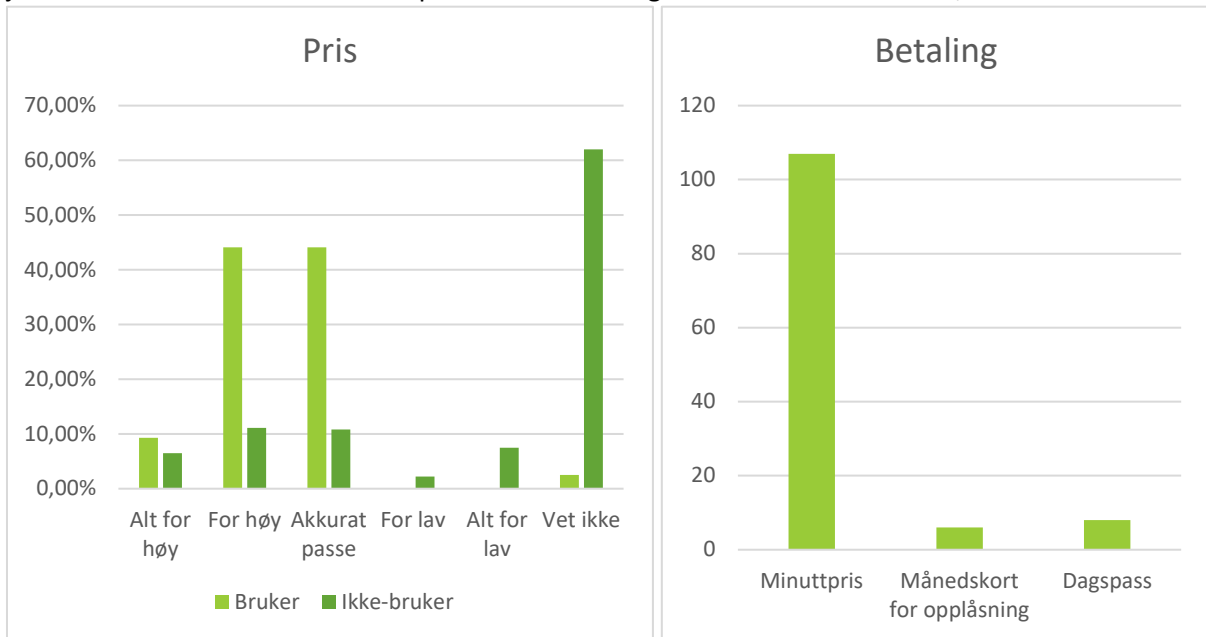
Brukerne ble spurt om til hvilket formål de som oftest benyttet elsparkesyklene, også her kunne de velge tre alternativer. Den som ble nevnt flest ganger var «bare for morro skyld», rett etter dette kom «fritidsaktiviteter og sosial arrangementer» og «jobb/skole». Brukerne ble også spurt om hvilke andre transportmiddel de brukte sammen med elsparkesyklene. Der viser resultatene at de fleste bruker elsparkesyklene i kombinasjon med gange, bil eller elsparkesyklene alene.



Brukerne synes prisen er høy, og bruker alltid minuttpris

Både brukere og ikke-brukere ble spurt om å vurdere prisen for tilbudet. Nesten like mange brukere synes prisen er for høy og akkurat passe, med noen brukere som synes prisen er altfor høy. Blant ikke-brukerne er det mange som forståelig nok ikke vet, men de som har en mening fordeler seg

jevnt over alle alternativer. Minuttpris var den betalingsformen de fleste brukte, med 88%.

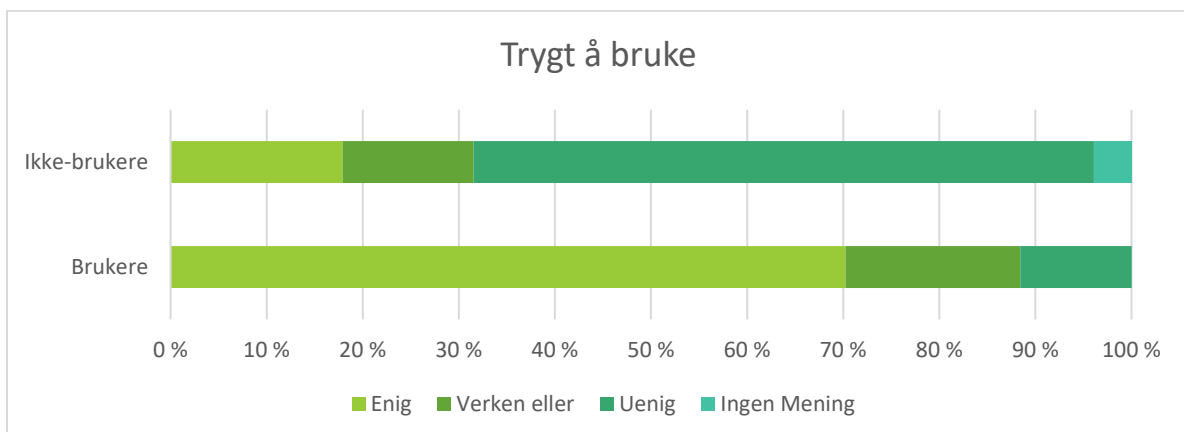


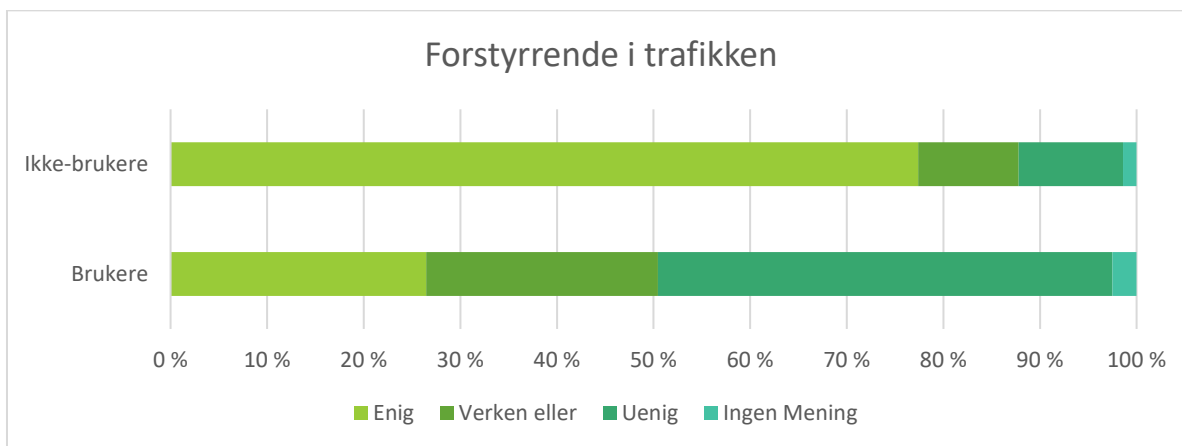
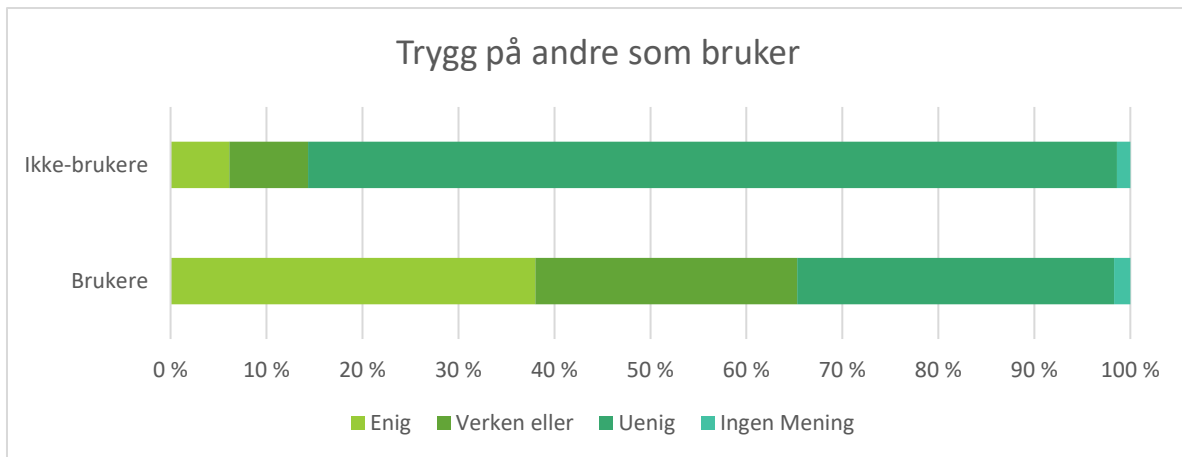
Brukerne er fra Mars, og ikke-brukerne er fra Venus

Alle ble bedt om å ta stilling til ti påstander om elsparkesykler i Namsos. På alle disse ti påstandene var det store forskjeller mellom brukerne og ikke-brukerne. På alle de ti påstandene er det signifikante forskjeller mellom brukere og ikke brukere. De eldre er signifikant mer skeptiske på alle påstander, med unntak på påstanden om parkeringssonene har fungert, der var det ingen tydelig aldersforskjell. Det er få kjønnsforskjeller på påstandene, det eneste er at menn synes appen er enklere å bruke sammenlignet med kvinner.

Tryggheten lav blant ikke-brukerne

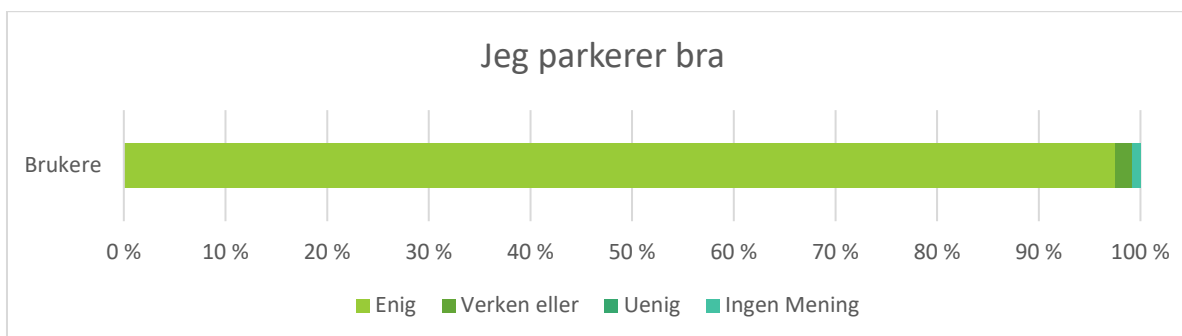
Brukerne synes syklene er trygge å bruke, mens ikke-brukerne, til tross for ikke å ha brukt, synes de er utrygge å bruke. Det samme mønsteret ser vi på om de er trygge på andre som bruker, men her er brukerne mindre trygg på andre. I likhet med dette så ser vi at ikke-brukerne synes elsparkesyklene er mer forstyrrende i trafikken, sammenlignet med brukerne. Dette bekrefter igjen at det er stor forskjell på brukerne og ikke-brukerne på deres oppfattelse av tilbudet i Namsos.

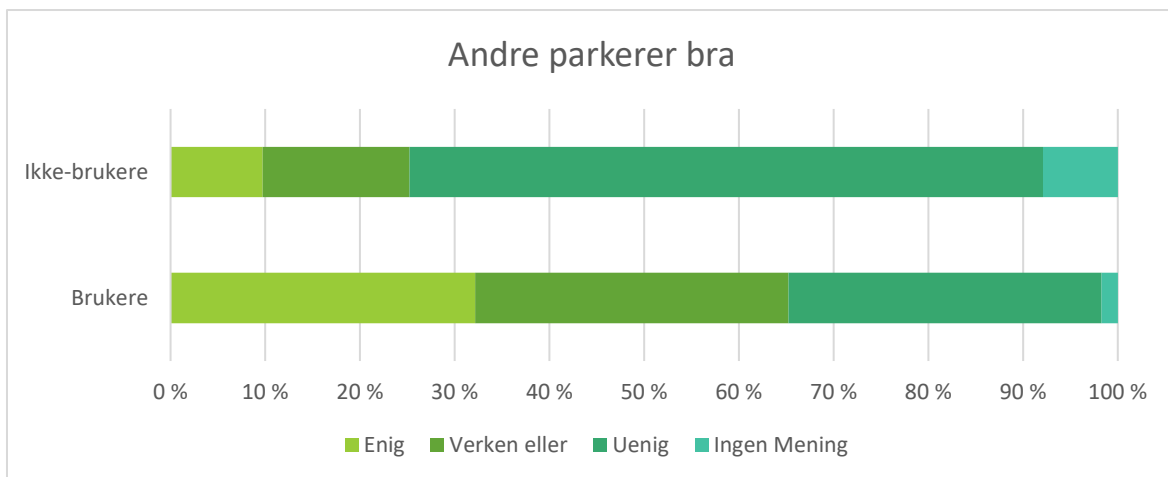




Jeg parkerer alltid bra, men jeg er den eneste

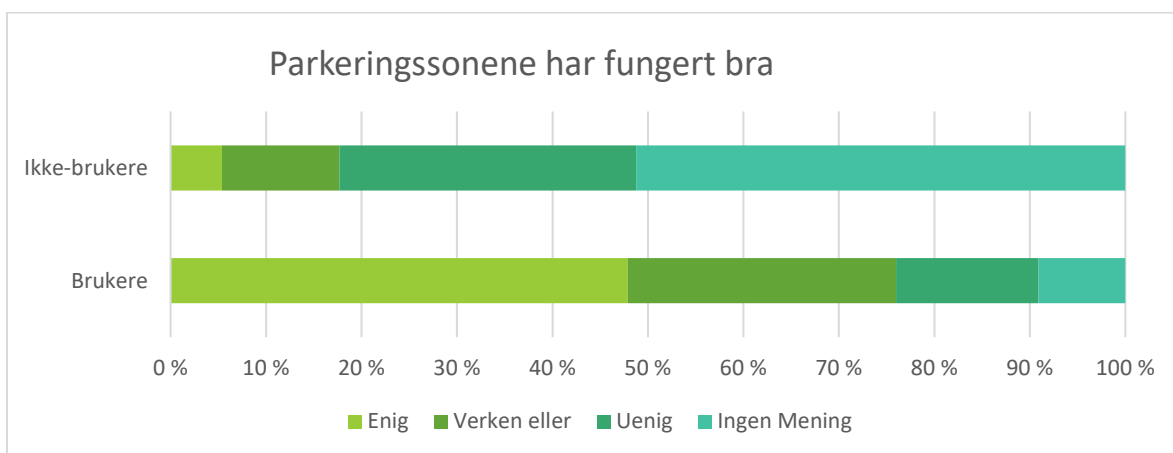
Det kom tydelig fram at alle synes de selv alltid parkerer bra (98%), men de fleste andre gjør ikke det. Ikke-brukerne synes andre parkerer mye dårligere, sammenlignet med brukerne. 67% av ikke-brukerne synes folk parkerer dårlig, mens bare 33% av brukerne synes det samme.





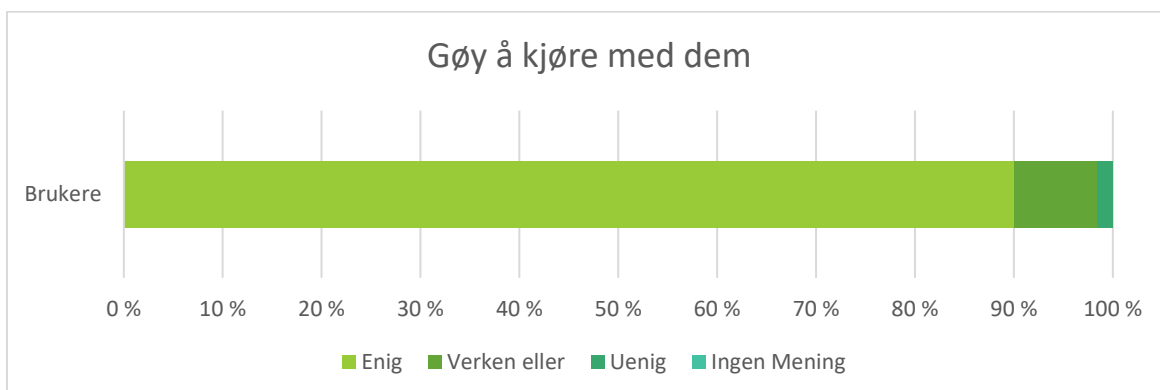
Parkeringssonene kunne vært bedre, synes ikke-brukerne

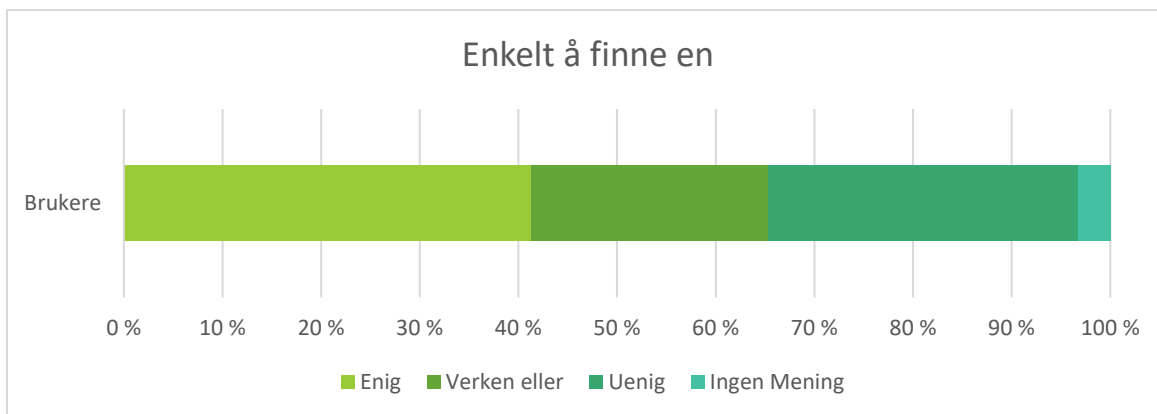
Det var 10 parkeringssoner rundt om i Namsos. Disse fungerte slik at hvis du parkerte innenfor det markerte området så ville du få tre gratis kjøreminutter på din neste tur. Blant brukere var bare 15% negative, mens blant ikke-brukerne var ca. 30% negative. Det er uvisst om det var systemet eller plasseringen de ikke synes fungerte bra, så dette må undersøkes nærmere i evalueringen av piloten.



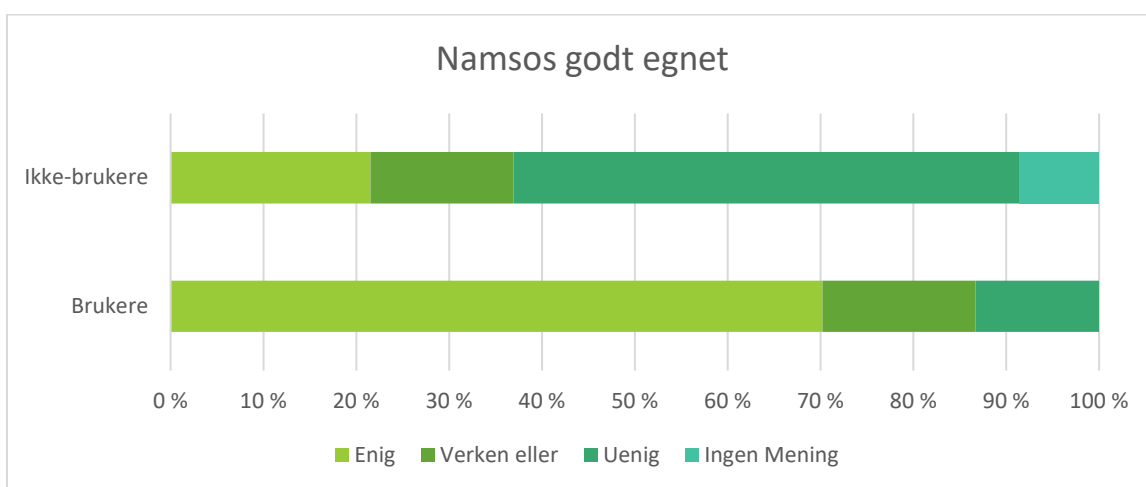
Gøy og enkelt synes brukerne

Vi ser tydelig at brukerne synes det er gøy å kjøre med elsparkesyklene, dette hadde forståelig nok mange av ikke-brukerne ingen mening om. Mange brukere synes også det er enkelt å finne en elsparkesykkel når de trenger det, men her er det også 32% som er uenige. Dette har mest sannsynligvis sammenheng med problemet rundt at det til tider har vært mange som var tomme for strøm.



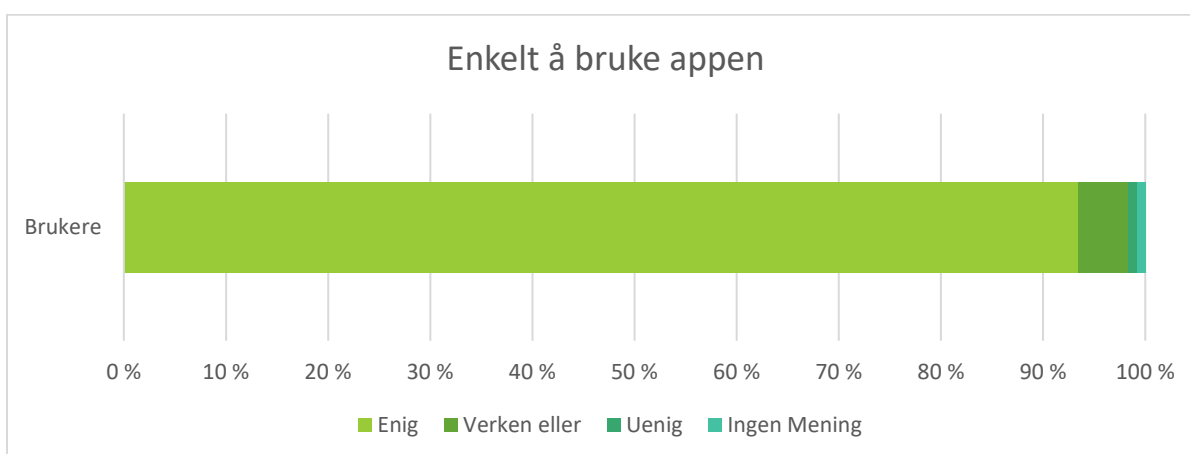


Brukerne synes Namsos er godt egnet for elsparkesykler, det er ikke-brukerne uenige i igjen ser vi den tydelige forskjellen mellom brukeren og ikke-brukerne.



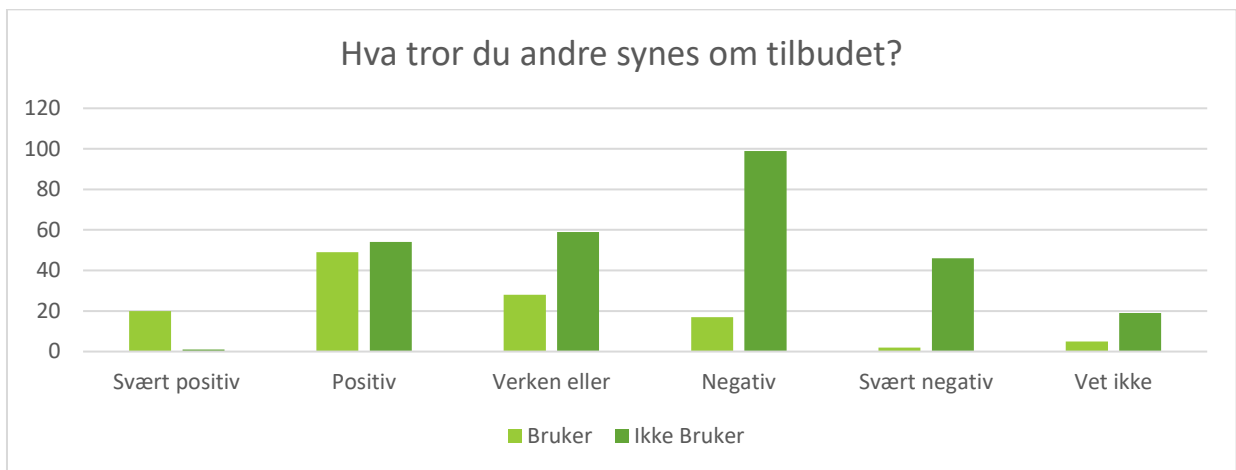
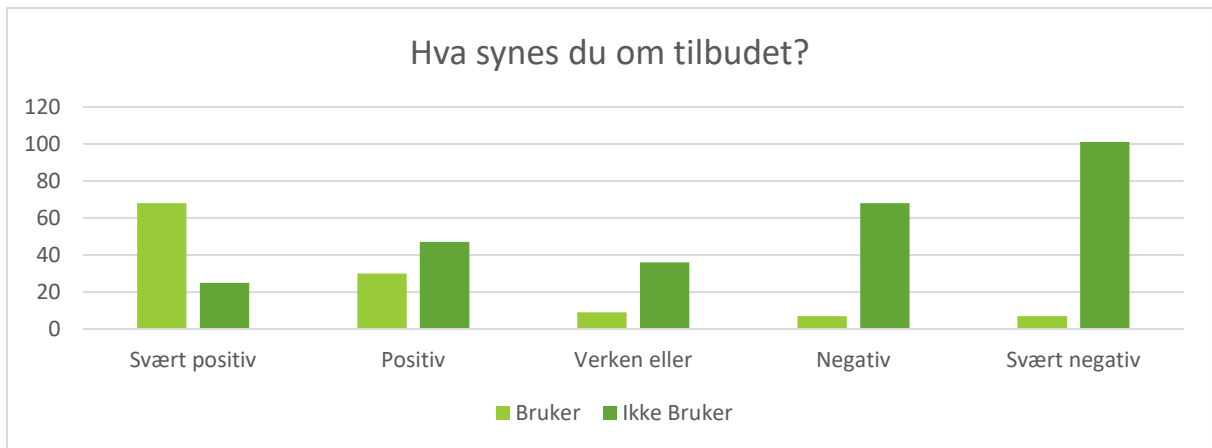
Appen var svært enkel å bruke

Bare få prosent av brukerne opplever appen som vanskelig å bruke, noe som er svært positivt for brukeropplevelsen.



Store forskjeller mellom bruker og ikke-bruker på holdning til piloten

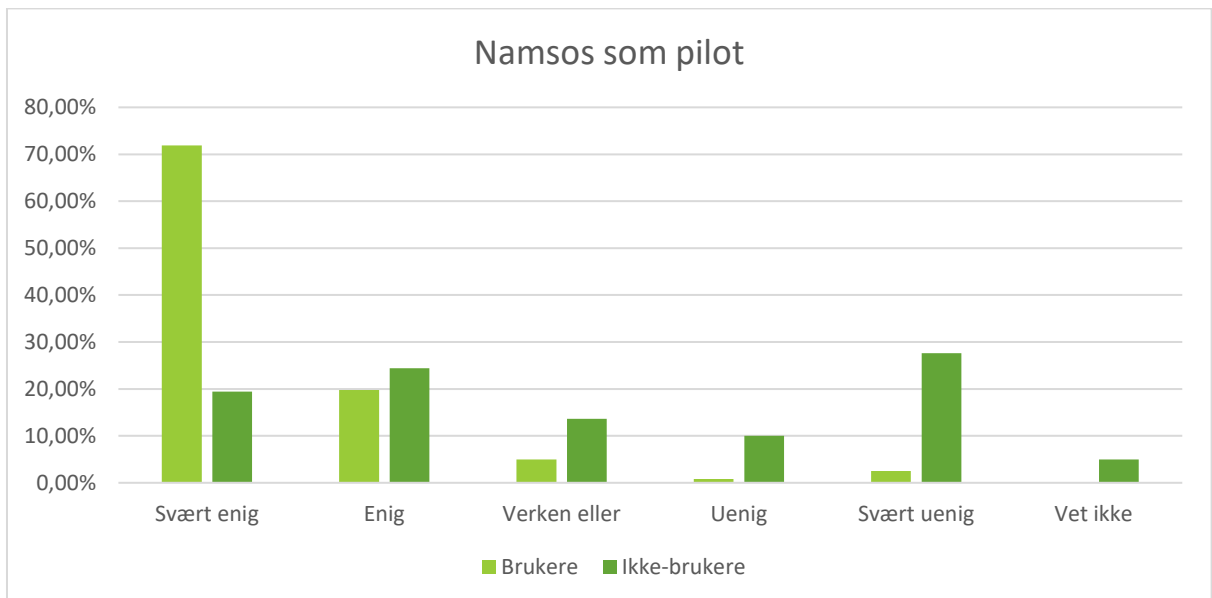
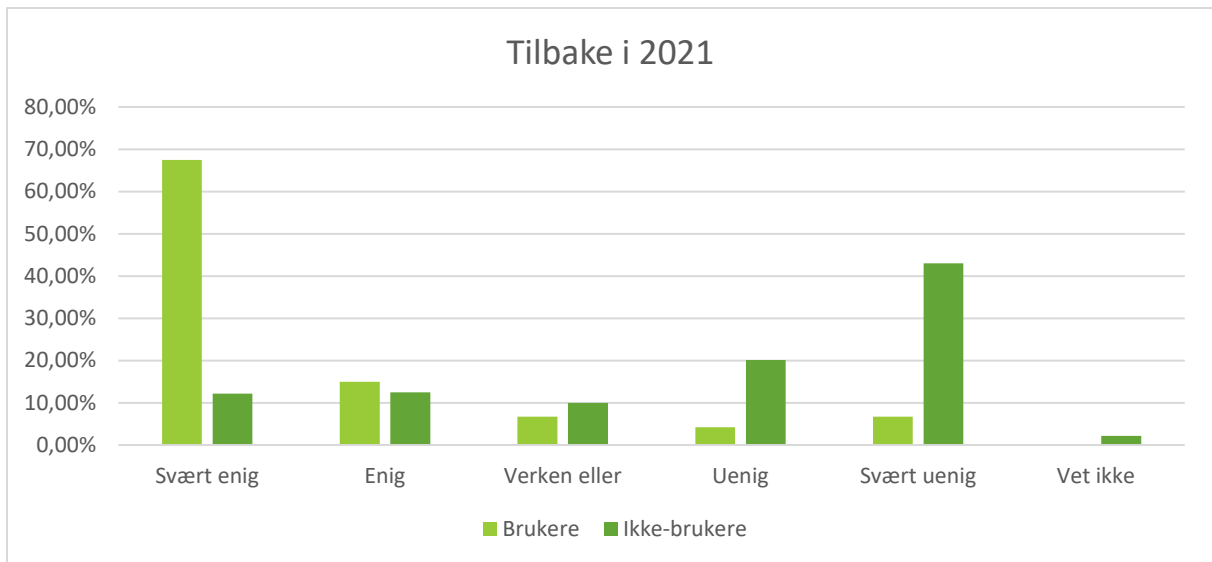
Deltakerne ble bedt om å vurdere hva de synes om tilbudet på en skala fra svært positiv til svært negativ. I tillegg ble de bedt om å vurdere hva de tror folk flest i Namsos synes om tilbudet. Det var signifikante forskjeller mellom de to gruppene.



Resultatene viser at de fleste brukerne er positive, mens ikke-brukerne som regel er negative til tilbudet om elsparkesykler i Namsos. Denne tendensen fortsett i deres vurdering i hva folk flest synes, da brukerne mener de fleste er på den positive siden, mens ikke-brukerne mener det motsatte. Man skulle tro begge gruppen var mer samstemte på hva den generelle befolkningen synes, men det er de altså ikke. Dette kan være grunnet i at de to gruppene er ulike på alder. De unge er brukere og svarer derfor ut ifra hva de hører fra de på deres alder, mens de eldre ikke-brukerne gjør det samme. Dette fører til at bildet på hva den generelle befolkningen synes avhenger av hvem du spør. Dette understreker viktigheten til å ikke bare spørre brukere hva de synes.

Brukerne ønsker elsparkesyklene tilbake våren 2021

Hele 68% av brukerne er svært enige i at de vil ha spareksylene tilbake til våren, og 72% er positive til at Namsos er pilot-by for slike prosjekter i framtiden. Ikke-brukerne derimot er svært uenig i dette. Her finner vi nesten motsatt kurve, hvor 43% er svært uenig i at de skal komme tilbake i 2021, og 28% synes ikke noe om Namsos som deltaker i pilot-prosjekter. Det vi ser er derimot at ikke-brukerne ikke er like negative som brukerne er positive. Spesielt ser vi at ikke-brukerne ikke er alt for negative til Namsos som deltaker i flere pilotprosjekter.



Brukeropplevelsen er viktigst for brukerne og trygghet for ikke-brukerne

Det er ingen kjønnsforskjeller i spørsmålene om hva du synes om tilbudet, hva du tror andre synes om tilbudet, om du ønsker å få de tilbake våren 2021 og om du er positiv til at Namsos er pilot-by. På disse fire spørsmålene er de eldre signifikant mer negative, sammenlignet med de yngre. I tillegg er brukere mer positive enn ikke-brukere. Analysene indikerer også at de som har førerkort for bil er mer skeptiske til sparkesyklene, dette kan være et speil av aldersforskjellen. Det er ingen forskjell i din innstilling til sparkesyklene om du vanligvis har månedskort for kollektivreiser.

Det er også en sterk sammenheng mellom de 10 påstandene og din generelle holdning til sparkesyklene. Det som har størst effekt på folk sin holdning til sparkesyklene er om de er trygge å kjøre med, om de er trygge på andre som kjører, om de synes de er forstyrrende i trafikken og om Namsos er egnet for elsparkesykler. Altså er det trygghet som kan være den avgjørende faktoren.

Derimot skiller brukerne seg fra ikke-brukerne også her, da brukerne legger vekt på om det er gøy, om de er trygge på andre, om de selv og andre parkerer bra, om parkeringssonene har fungert bra og om Namsos er egnet for elsparkesykler. Altså legger de mer vekt på brukeropplevelsen. I kontrast er det om det er trygt å bruke dem, om de er forstyrrende for trafikken og om Namsos er egnet for elsparkesyklene som er viktigst for ikke-brukerne. Altså er tryggheten er i fokus.

Konklusjon

Den store, men ikke overraskende, tendensen i resultatene at det er svært store forskjeller mellom de som har testet sparkesyklene, og de som ikke har testet. Det er positivt at brukerne opplever tilbudet som svært positivt, og ønsker at det komme tilbake våren 2021. Brukerne er generelt unge og betaler minuttpris. Det mest populære formålet er underholdning, deretter kommer skole/jobb og fritidsaktiviteter. De største motivasjonene blant brukerne er at de er tidsbesparende, morsomme, ikke begrenset av rutetabeller og er enkelt. De to viktigste barrierene blant ikke-brukerne er trygghet og mosjon.

Prisen synes deltakerne er midt mellom litt for høy og akkurat passe. Det var også mange som stilte seg nøytrale til at det var enkelt å finne en sparkesykkel når de trengte en. Dette henger mest sannsynlig sammen med at det har vært problemer med at flere har vært tomme for strøm.

Parkeringssonene synes deltakerne har vært sånn midt på treet. Det er ikke klart om det er ordningen eller plasseringen som er problemet. Dette bør evalueres nærmere før en eventuell videreføring. Parkeringen av syklene ser også ut til å være noe folk har sterke meninger om. Ikke-brukerne synes alle parkerer dårlig. Brukerne synes også delvis at andre parkerer dårlig, men selv mener de at de alltid parkerer bra. Ikke-brukerne opplever i stor grad tilbudet med elsparkesykler som utrygt, og analyser viser også at dette er en veldig viktig faktor for dem. Dette er også viktig for brukerne, men de hadde også fokus på brukeropplevelsen, det hadde ikke ikke-brukerne.

I tillegg ved å se på svarene i det åpne spørsmålet ved slutten av undersøkelsen ser vi at mange er frustrerte over små barn som bruker dem, og at de opplever dette som utrygt. Om man kunne begrenset bruken blant svært unge barn kunne det ha hatt stort utslag på populariteten blant ikke-brukerne. Andre tiltak for en mulig videreføring er som nevnt å se på parkeringssonene, gjøre det enklere å finne elsparkesykler og tiltak for å forbedre parkeringen utenfor parkeringssonene, for eksempel holdningskampanjer eller lignende.

Vedlegg 1: Spørreskjema

Elsparkesyklar i Namsos Kommune Høsten 2020

Undersøkelsens formål er å kartlegge bruken og holdningen til innbyggerne i Namsos kommune om elsparkesyklar. Uansett om du har brukt dem eller ikke er det viktig at du deltar.

Undersøkelsen gjennomføres av AtB, TIER, Namsos kommune og NM Vekst.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, send en e-post til oss på mas@atb.no.

Det er frivillig å delta. Det vil ta deg rundt 5-7 minutter å besvare undersøkelsen, og undersøkelsen er anonym. Det er ikke mulig for verken AtB, TIER, Namsos kommune, NM Vekst eller andre å se hvem som har svart hva. Dersom du likevel velger å oppgi personidentifiserende opplysninger i fritekstfelt, er dette på eget ansvar.

Takk for din hjelp!

Din identitet vil holdes skjult.

Når skjult identitet brukes i undersøkelser, vil ingen identifiserbar informasjon, som f.eks. nettlesertype og -versjon, IP-adresse, operativsystem eller e-postadresse, bli lagret med svaret. Dette er for å beskytte respondentens identitet.

Vi vil nå stille deg noen bakgrunnsspørsmål.

1) Kjønn

- Mann
- Kvinne
- Annet
- Ønsker ikke svare

2) Hva er din alder?

3) Hva er ditt postnummer?

Neste >>

17 % fullført

Elsparkesykler i Namsos Kommune Høsten 2020

4) Hvilke mobilitetsmiddel bruker du oftere enn hver fjortende dag?

- Jeg har gått/løpt
- Jeg har benyttet sykkel/elsykkel
- Jeg har benyttet elsparkesykkel fra TIER
- Jeg har reist med buss
- Jeg har reist med tog
- Jeg har reist med ferje/hurtigbåt
- Jeg har benyttet bil
- Jeg har benyttet moped eller annet motorisert kjøretøy
- Annet, spesifiser gjerne:

5) Hvor ofte har du brukt elsparkesyklene fra TIER i Namsos?

- Daglig
- Ukentlig
- Hver fjortende dag
- Månedlig
- Noen ganger
- En gang
- Aldri

6) Hvilke førerkort har du?

- Førerkort for moped
- Førerkort for bil
- Ingen
- Annet

7) Har du månedskort for buss/hurtigbåt?

- Ja, som regel
- Ja, av og til
- Sjeldent
- Aldri

Neste >>

33 % fullført

Elsparkesyklus i Namsos Kommune Høsten 2020

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende betingelser må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

Dersom spørsmålet "Hvor ofte har du brukt elsparkesyklene fra TIER i Namsos?" inneholder noen av disse alternativene

- "En gang"
- "Noen ganger"
- "Månedlig"
- "Hver fjortende dag"
- "Ukentlig"
- "Daglig"

8) Hvilken type betalingsmetode bruker du som regel for elsparkesyklus fra TIER i Namsos?

- Minuttpris
- Månedskort for opplåsning
- Dagspass

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende betingelser må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

Dersom spørsmålet "Hvor ofte har du brukt elsparkesyklene fra TIER i Namsos?" inneholder noen av disse alternativene

- "En gang"
- "Noen ganger"
- "Månedlig"
- "Hver fjortende dag"
- "Ukentlig"
- "Daglig"

9) Til hvilke formål har du brukt elsparkesykler fra TIER?

- De fleste reiser
- Jobb/skole
- Fritidsaktiviteter og sosiale arrangementer
- Bare for moro skyld
- Til eller fra bussholdeplass/annen kollektivtransport
- Varierer veldig
- Ikke relevant
- Annet

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende betingelser må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

Dersom spørsmålet "Hvor ofte har du brukt elsparkesyklene fra TIER i Namsos?" inneholder noen av disse alternativene

- "En gang"
- "Noen ganger"
- "Månedlig"
- "Hver fjortende dag"
- "Ukentlig"
- "Daglig"

10) Når du bruker elsparkesyklene, hvilke andre transportmiddel bruker du på den samme reisen?

- Elsparkesykkel alene
- Bil
- Buss
- Båt
- Sykkel
- Gå/løpe
- Annet

11) Alt i alt, hva syns du om tilbudet med elsparkesykler i Namsos?

- Svært positiv
- Positiv
- Verken eller
- Negativ
- Svært negativ
- Vet ikke

12) Alt i alt, hva tror du folk flest i Namsos kommune syns om tilbudet med elsparkesykler i Namsos?

- Svært positiv
- Positiv
- Verken eller
- Negativ
- Svært negativ
- Vet ikke

Neste >>

50 % fullført

Elsparkesykler i Namsos Kommune Høsten 2020

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende betingelser må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

Dersom spørsmålet "Hvor ofte har du brukt elsparkesyklene fra TIER i Namsos?" inneholder noen av disse alternativene

- "Noen ganger"
- "Månedlig"
- "Hver fjortende dag"
- "Ukentlig"
- "Daglig"

13) Hva er de viktigste faktorene for at du har valgt å bruke elsparkesykkel fra TIER ovenfor å gå eller bruke et annet transportmiddel slik som for eksempel bil eller buss? Velg opp til 3 begrunnelser.

Bare for moro skyld

Sparer tid

Kan kjøre dør-til-dør

Komfort

Pris

Været

Trygghet

Parkering

Ikke begrenset av rutetabeller

Mosjon

Enkelt

Annet

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende betingelser må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

Dersom spørsmålet "Hvor ofte har du brukt elsparkesyklene fra TIER i Namsos?" inneholder noen av disse alternativene

- "Aldri"
- "En gang"

14) Hva er de viktigste faktorene for at du har valgt å IKKE bruke elsparkesykkel fra TIER ovenfor å gå eller bruke et annet transportmiddel slik som for eksempel bil eller buss? Velg opp til 3 begrunnelser.

Bare for moro skyld

Sparer tid

Kan kjøre dør-til-dør

Komfort

Pris

Været

Trygghet

Parkering

Ikke begrenset av rutetabeller

Mosjon

Enkelt

Annet

Neste >>

67 % fullført

Elsparkesykler i Namsos Kommune Høsten 2020

15) Til hvilken grad er du enig i følgende påstander?

	Svært enig	Enig	Verken eller	Uenig	Svært Uenig	Ingen mening
Det er trygt å bruke elsparkesyklene i Namsos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er gøy å kjøre med dem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å finne en elsparkesykkel når jeg ønsker en	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er trygg på andre som bruker elsparkesyklene i trafikken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å bruke TIER-appen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg parkerer alltid på en forsvarlig og god måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre parkerer på en forsvarlig og god måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkeringssonene har fungert bra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elsparkesyklene er forstyrrende for andre i trafikken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Namsos er godt egnet for elsparkesykler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16) Hva syns du om prisen for å bruke elsparkesyklene?

- Alt for høy
- For høy
- Akkurat passe
- For lav
- Alt for lav
- Vet ikke

Neste >>

83 % fullført

Elsparkesykler i Namsos Kommune Høsten 2020

17) I hvilken grad er du enig i følgende påstander?

	Svært enig	Enig	Verken eller	Uenig	Svært uenig	Vet ikke
Jeg ønsker at elsparkesyklene kommer tilbake til Namsos våren 2021.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er positiv til at Namsos kommune er med på slike pilotprosjekter i framtiden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18) Har du noen andre tilbakemeldinger du ønsker å gi om elsparkesykler i Namsos?

0/4000

Send

100 % fullført