

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-10-03

Ärendenummer SMF-2023-06049

Handläggare

Emma Edvardsson

Telefon: 031-368 24 51

E-post: emma.edvardsson@stadsmiljo.goteborg.se

Beslut om att avveckla appen Cykelstaden

Förslag till beslut

Stadsmiljönämnden beslutar att avveckla appen Cykelstaden.

Sammanfattning

Göteborgs Stad erbjuder sedan 2013 appen Cykelstaden. Stadsmiljöförvaltningen har under 2023 utrett appen för att undersöka om den bidrar till stadens mål om cykelvänlighet och ökad cykling samt om appen fyller någon funktion. Utredningen visar att det krävs ett omfattande och kostsamt arbete för att tillhandahålla en attraktiv digital tjänst och att appen i sin nuvarande utformning riskerar att påverka bilden av Göteborg som cykelstad negativ. Staden tillhandahåller redan i dagsläget alternativa kanaler för cyklister att reseplanera och göra felanmälningar. Stadsmiljöförvaltningen föreslår, mot bakgrund av slutsatserna i utredningen om appens framtid, att stadsmiljönämnden beslutar att avveckla appen Cykelstaden.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Att fortsätta tillhandahålla appen Cykelstaden beräknas kosta mellan 0,5-2 miljoner kronor per år beroende på ambitionsnivå. Att avveckla appen kräver ett mindre antal timmar av en IT-utvecklare.

Bedömning ur ekologisk dimension

Avvecklingen av appen Cykelstaden bedöms inte påverka antalet cykelresor i Göteborg vare sig positivt eller negativt och har därmed ingen påverkan på den ekologiska dimensionen.

Bedömning ur social dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Ärendet

Stadsmiljöförvaltningen föreslår i ärendet att stadsmiljönämnden beslutar att appen Cykelstaden ska avvecklas.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

Trafikkontoret lanserade 2013 den första versionen av appen Cykelstaden. 2018 genomfördes en fokusgrupp för att undersöka om appen skulle nyutvecklas eller om den hade spelat ut sin roll. Resultatet från fokusgruppen visade att det fortfarande fanns ett behov av appen, samtidigt som man konstaterade att även om dom tillfrågade cyklisterna gärna ville ha en app där alla funktioner man som cyklist behöver fanns samlade så fanns det redan då alternativ som man uppfattade som bättre. Exempelvis nämndes Facebookgrupper för att dela information med andra cyklister och Trafiken.nu när det gällde att få information om trafikhändelser.

Nuläge

En ny, avskalad version av appen Cykelstaden lanserades 2020. Tanken var att appen successivt skulle kunna byggas på med fler funktioner. Appen i sin nuvarande utformning fyller huvudsakligen funktionen som felanmälningsfunktion för vanecyklist och som en plats där nya cyklister kan hitta information om att cykla i Göteborg. Appen har cirka 500-1000 månatliga användare.

Utredning om appens framtid

Utvecklingen av digitala tjänster går fort och även om det 2018 fanns ett fortsatt behov av att tillhandahålla den här typen av tjänst så ser den digitala verkligheten idag annorlunda ut. Förväntningarna från användarna är höga och det krävs stora resurser för att hålla en app uppdaterad och attraktiv. Idag finns det dessutom många tjänster på marknaden som fyller liknande funktion som Cykelstaden, där användaren till exempel kan planera sin resa och hitta cykelvägar. Den data som används av Cykelstaden för att visa cykelvägar och placering av tjänster är öppen data som tillhandahålls av Göteborgs Stad. Datan är tillgänglig för vem som helst att använda för att utveckla sina tjänster.

Mot bakgrund av ovanstående har Stadsmiljöförvaltningen under 2023 utrett appen Cykelstadens framtid. Utredningen grundar sig i två huvudsakliga frågeställningar:

- Bidrar appen till stadens mål om cykelvänlighet och ökad cykling?
- Fyller appen någon funktion?

Utredningen har bestått av tre delar:

- Användarperspektivet
- Teknik och resurser
- Nytt och närliggande tjänster

Användarperspektivet

En enkät skickades ut till Enkätfabrikens cyklistpanel i början av 2023. Syftet med enkäten var att undersöka hur välanvänd appen är, vilka funktioner som används, hur kundnöjdheten ser ut och om appen bidrar till målet om Göteborg som en cykelvänlig stad. Endast personer som uppgav att man använt appen det senaste året fick svara på enkäten. Totalt slutförde drygt 130 personer enkäten.

För att mäta kundnöjdhet ställdes frågan *"Hur troligt är det att du skulle rekommendera appen Cykelstaden till en kollega eller vän?"* Utfallet visade på ett negativt resultat där majoriteten uppgav att dom inte skulle rekommendera appen. Endast 10 procent av respondenterna svarade att dom skulle rekommendera appen.

På frågan *"I vilken omfattning tycker du att appen Cykelstaden bidrar till Göteborg som en cykelvänlig stad?"* svarade 42 procent att man inte tycker att appen bidrar till Göteborg som en cykelvänlig stad. 29 procent tycker att appen bidrar till Göteborg som en cykelvänlig stad och resterande 28 procent var neutralt inställda. Utfallet tyder på att appen i sin nuvarande utformning riskerar att bidra negativt till bilden av Göteborg som en cykelvänlig stad.

I enkäten fanns också möjlighet att lämna fritextsvar för att motivera sina svar. Många fritextsvar användes för att lyfta sitt missnöje med appen, men också för att lyfta synpunkter på Göteborg som cykelstad som helhet - till exempel missnöje med infrastrukturen och hur ärenden hanteras.

Teknik och resurser

Stadsmiljöförvaltningen har undersökt vad som skulle krävas ekonomiskt för att behålla appen utifrån tre olika scenarion:

1. Behålla appen i dess nuvarande utformning och inte utveckla den vidare.
2. Behålla appen i dess nuvarande utformning och fortsätta utveckla den.
3. Börja om på nytt och utveckla en helt ny app.

Alternativ 1 kräver en budget på ungefär 0,5-1 miljon kronor per år.

Alternativ 2 kräver samma budget som alternativ 1 plus utvecklingskostnader på minst 0,5-1 miljon kronor per år.

Kostnaden för alternativ 3, nyutveckling, har inte utretts men bedöms som betydligt kostsammare än alternativ 1 och 2.

Alternativ 2 och 3 kräver även att mer personella resurser som kan jobba med appen avsätts.

Nytta och närliggande tjänster

De mest använda funktionerna i appen är felanmälningsfunktionen och reseplaneraren.

Cykelreseplaneraren på Trafiken.nu innehåller samma funktioner som appen Cykelstaden bortsett från felanmälningsfunktionen. Den som till exempel vill söka efter resväg, se aktuella trafikstörningar eller hitta en cykelpump, parkering eller lånecykel kan alltså redan idag göra det på Trafiken.nu.

För felanmälan finns befintliga kanaler in till Göteborgs Stads kontaktcenter.

Förvaltningens bedömning

Stadsmiljöförvaltningen drar efter utredningen följande slutsatser:

- Den digitala utvecklingen går fort och användarnas förväntningar på digitala tjänster är höga. Det är svårt för staden att tillhandahålla attraktiva tjänster och hålla samma utvecklingstakt som marknaden.
- Staden behöver ta ansvar för och förvalta sin öppna data så att såväl staden som andra aktörer kan använda datan för att skapa och utveckla tjänster.

- Felanmälningsfunktionen i appen är den mest använda funktionen. Funktionen förenklar också kontaktcenters arbete då användaren måste ange en specifik plats för sin felanmälan vilket ökar chansen att felet kan åtgärdas.
- Göteborgs cyklister vill kunna kommunicera med Göteborgs Stad om cykling. Det finns en risk att en kommunikationskanal till staden försvinner om appen läggs ner.
- Vissa användare uttrycker att appen tyder på god vilja men att den behöver utvecklas och förbättras om den ska finnas kvar. Fritextsvaren visar på ett allmänt missnöje mot Göteborg som cykelstad vilket också påverkar betyget på appen. Flera användare uttrycker att appen inte fyller något behov om inte infrastrukturen för cyklister och processen för ärendehantering förbättras.
- Det finns överlapp med andra tjänster som staden tillhandahåller. Samtliga funktioner i appen Cykelstaden tillhandahålls redan idag genom Trafiken.nu och stadens kontaktcenter.
- Den låga kundnöjdheten med appen riskerar att spilla över och påverka varumärket Göteborg som cykelstad negativt.
- En dålig tjänst är sämre än ingen tjänst alls.

Mot bakgrund av genomförd utredning om appens framtid och ovan slutsatser föreslår stadsmiljöförvaltningen att appen Cykelstaden avvecklas

Handläggarens namn

Emma Edvardsson

Jenny Olsson

Planeringsledare

Avdelningschef