

DELEMOBILITET I FORSTÆDERNE

KVALITATIV RAPPORT

Maj 2025

INDHOLDSFORTEGNELSE

BAGGRUND OG FORMÅL MED UNDERSØGELSEN // s. 3

HOVEDKONKLUSIONER OG ANBEFALINGER// s. 5

KVALITATIVE RESULTATER // s. 19

DEL 1: TYPISKE BRUGSSITUATIONER// s. 10

DEL 2: KENDSKAB OG INFORMATION // s. 15

DEL 3: ANVENDELSEN AF DELE-ELCYKLERNE // s. 19

KONTAKT // s. 25

OM MEGAFON A/S

MEGAFON A/S har gennem mere end 25 år været en af Danmarks mest velrenommerede og toneangivende analyse- og rådgivningsvirksomheder. Vi stiler efter at lave klare og præcise analyser, der kan omsættes til handling. Vi leverer både kvantitative og kvalitative analyser, hvilket tillader os at angribe problemstillinger fra flere vinkler. Analyserne bliver altid tilpasset den enkelte kundes behov, med udgangspunkt i de nyeste metodiske tilgange.

Fokus på kvalitet

MEGAFON A/S er ISO-certificeret*, og det giver kunden garanti for, at vores undersøgelser lever op til branchens højeste standarder. Kunden kan være tryk ved, at alle analyser gennemføres efter kvalitetssikrede procedurer fra start til slut.

Fokus på metode

Vi udvikler og anvender løbende nye metoder inden for både kvalitativ og kvantitativ analyse. Vi er derudover specialister i at kombinere og integrere Big og Small Data i vores undersøgelser.

Fokus på kunden

Vores kunder er både private og offentlige organisationer/virksomheder, der ønsker høj kvalitet og dokumentation af pålideligheden af den indsamlede information. Selvom vi er et af landets mest kendte og velrenommerede analyseinstitutter, så er ingen opgave for lille for os, og vi leverer altid individuelle løsninger, der er

skræddersyet vores kunders behov.

Fokus på resultater

Vi ser det som vores vigtigste opgave, at den viden vi leverer, nemt kan omsættes til handling. Vi leverer altså ikke blot analyser og rapporter, men tilbyder også rådgivning og strategiske anbefalinger, der kan implementeres både internt og eksternt.

MEGAFONs ekspertiseområder er:

- Præcise kvantitative analyser
- Dybdegående kvalitative analyser
- Meningsmålinger og holdningsundersøgelser
- Kundetilfredshedsanalyser
- Tracking-undersøgelser
- Rådgivning og anbefalinger
- Evalueringer af offentlige og private projekter

Læs mere på www.megafon.dk

*Alle undersøgelser bliver udført efter MEGAFONs interne kvalitetstandard. MEGAFON er ISO-20252 certificeret. ISO 20252 er de internationale branche-specifikke standarder for markeds-, opinions- og samfundsundersøgelser. Derudover er MEGAFON naturligvis medlem af den internationale brancheorganisation ESOMAR.

BAGGRUND OG FORMÅL MED UNDERSØGELSEN (I)



Undersøgelsens baggrund og formål

Undersøgelsen er gennemført af MEGAFON på vegne af Region Hovedstaden, for at afdække oplevelsen af at benytte dele-elcyklerne fra Dott, der har været opstillet i de ni forstadskommuner langs Hovedstadens Letbane.

Målgruppe

Målgruppen i den kvalitative undersøgelse er borgere i de ni forstadskommuner, der har benyttet sig af Dott-cyklerne.

Rekruttering

Rekrutteringen til de kvalitative interview blev foretaget på baggrund af den kvantitative befolkningsundersøgelse, samt Dott's egen brugerundersøgelse. Samlet set har 7 brugere deltaget i fokusgruppeinterview fordelt på to grupper, mens yderligere 4 brugere har medvirket i individuelle dybdeinterview. Den kvalitative rapport baserer sig på udsagn fra de 11 brugere. Det fremgik under rekrutteringsprocessen, at en 1 ud af 4 brugere, der blev ringet op var engelsktalende. Af denne årsag, blev 1 fokusgruppe og 1 dybdeinterview afholdt på engelsk efter aftale med Region Hovedstaden. Citater mv. fra den engelsksprogede fokusgruppe er i denne rapport oversat til dansk.

Gennemførelse af fokusgruppe interview

Den kvalitative undersøgelse består af 2 fokusgrupper á 1,5 times varighed med brugere af Dott-cyklerne, foretaget over Microsoft Teams. I fokusgrupperne var der særligt fokus på brugsoplevelsen, herunder hvilke oplevelser der havde været positive og negative, både i forhold til selve cyklen, men også i relation til app'en, kundeservice, pris for turen mv. Samtidigt blev der også fokuseret på brugernes kendskab til Dott-cyklerne, samt deres tanker om kombination af cyklerne med offentlig transport.

Brugen af fokusgrupper har bidraget til at frembringe nuancerede og gennemdebatterede synspunkter, da deltagerne har haft mulighed for både at dele egne erfaringer og forholde sig til andres holdninger og forslag til forbedringer. Gennem dialogen er brugerne blevet præsenteret for perspektiver, der adskiller sig fra deres egne, hvilket har styrket deres refleksion og bevidsthed om egne opfattelser.

BAGGRUND OG FORMÅL MED UNDERSØGELSEN (2)

Gennemførelse af individuelle dybdeinterview

Der er blevet udført 4 individuelle dybdeinterviews á 30-45 minutters varighed med brugere af Dott-cyklerne, fortaget telefonisk. Dybdeinterviewene tog udgangspunkt i samme spørgeguide som fokusgrupperne, og har derfor været omkring samme fokuspunkter.

Dybdeinterviews har bidraget til en nuanceret forståelse af brugernes oplevelser og holdninger, idet deltagerne har haft mulighed for at uddybe deres perspektiver i detaljer. Interviewformen har gjort det muligt at følge op på individuelle udsagn og undersøge de emner, der har haft særlig betydning for den enkelte. Den kvalitative tilgang har således givet deltagerne frihed til at forme samtalen i en retning, der følte relevant og personlig for dem.

Intersubjektiv fortolkningsramme

Under kvalitative interview anvender MEGAFON en intersubjektiv fortolkningsramme, hvor interviewer og respondenter i fællesskab laver en samlet fælles tolkning af respondentens holdninger og udsagn. Den intersubjektive fortolkningsramme står i modsætning til en subjektiv tolkning, hvor interviewer selv står for tolkning af interessentens holdninger og udsagn. Metodemæssigt har den intersubjektive fortolkningsramme den meget store fordel, at det mindsker risikoen for fejlfortolkninger.

Kvalitative resultater

Under gennemlæsningen er det vigtigt at holde sig for øje, at den kvalitative metode afdækker oplevelser, synspunkter og årsagssammenhænge, og at resultaterne ikke sigter mod at være kvantitativt repræsentative.

Kvalitative citater

Citater, som fremtræder i denne kvalitative tekstrapport, er indholdscitater, som stammer fra de udsagn, deltagerne har formuleret i løbet af undersøgelsen. Citaterne er korrekte, både hvad angår indhold og styrke i udsagnene.

Der kan være gennemført sproglige tilpasninger for at få citaterne til at fremstå mere præcise og lettere forståelige for læserne. Respondenterne er anonyme i undersøgelsen, og det fremgår derfor kun deres køn og alder.





HOVEDKONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

Øget og bedre information, kan fremme brugen af dele-elcyklerne

Fysisk tilstedeværelse alene skaber kun overfladisk kendskab – behov for inspirations-markedsføring om brugssituationer og information om vilkår og prisstruktur

Gratis ture er tiltrækkende, men påvirker oplevelsen negativt, når de ikke fungerer

For de fleste er dele-elcyklerne et supplement, der bruges i særlige situationer - egne transportmidler fortrækkes til daglig

Den største barriere er prisen

De fleste brugere har kendskab til Dott-cyklerne fra at have set dem i bybilledet. Synligheden har skabt en bevidsthed om, at cyklerne findes, men samtidigt beskriver brugerne, at de ikke har yderligere kendskab til cyklerne eller særlige relevante brugssituationer mv., og der efterlyses mere viden om pris, rabatter og parkeringsregler for cyklerne. Når cyklernes synlighed i bybilledet, ikke i sig selv har resulteret i større konkret viden, indikerer det, at der er behov for mere aktiv markedsføring, hvor borgerne via evt. busreklamer, skilte, kampagner på sociale medier mv. eksponeres direkte for konkret viden om brug af cyklerne. I relation til brugssituationer, bør der lægges vægt på, at de kan agere som bindeled til kollektiv transport, da mange i forvejen ser denne brugssituation som nærliggende og velegnet.

En væsentlig del af den nuværende markedsføring af cyklerne, har været tilbuddet om en gratis tur, som har været trykt på selve cyklerne. For mange brugere, har denne kampagne været afgørende for, at de har prøvet cyklerne. Initiativet med at tilbyde gratis ture har været vellykket. Samtidigt har mange oplevet, at det ikke virkede, og at de efterfølgende skulle betale for turen. Når brugerne oplever, at de ikke får den lovede gratis tur, farver det deres oplevelse af Dott-cyklerne i en markant negativ holdning og gør dem skeptiske ift. at bruge cyklerne igen.

Ser man på den brugsadfærd som brugerne typisk knytter til Dott-cyklerne, opfatter de dem primært som et supplement til deres almindelige transportmidler – typisk bil eller cykel. Når de ikke ønsker, at Dott-cyklerne skal erstatte deres egne transportmidler i hverdagen, skyldes det særligt, at Dott-cyklerne er dyrere, samt at de ikke kan være sikre på, at de altid er til rådighed.

De situationer, hvor brugerne betragter dele-elcyklerne som relevante og oplagte, er særligt i spontane eller uforudsete situationer, hvor deres egne transportmidler ikke er til rådighed eller de er bekymrede for dem (eksempelvis ift. at efterlade egen cykel ved station).

Ligesom prisen er en af de klareste grunde til, at brugerne ikke vil bruge Dott-cyklerne til hverdag, er den også helt generelt det, der begrænset brugen af cyklerne mest. De fleste brugere forventer, at cyklerne bør være billigere end andre transportmidler, her nævnes særligt busserne. Når prisen for en Dott-cykel og busbillet er det samme, foretrækker mange at tage bussen, da dette er mere bekvemt. Samtidigt beskriver mange brugere, at de egentlig vil vælge den nemmest tilgængelige og mest fleksible løsning. Her opleves Dott-cyklerne egentlig som velegnede og flere ønsker at bruge dem mere, men oplever dem som værende for dyre på nuværende tidspunkt.

Brugerne er tilfredse med selve grundproduktet og bakker op om konceptet delemobilitet

Brugerne er generelt tilfredse med selve cykeloplevelsen

Generelt set beskriver brugerne selve cykelturen, samt funktionen af cyklerne som velfungerende og tilfredsstillende. Oplevelsen med cyklerne beskrives, blandt brugerne som grundlæggende gnidningsfri. Der har kun sjældent været udfordringer, og disse er har brugerne hurtigt selv kunnet løse. Cyklerne roses, særligt for at være nemme at styre og lette at komme i gang med.

Antallet og placeringen af hubs er velfungerende

Brugerne oplever, at antallet af hubs samt, hvor de er lokaliseret er særdeles vellykket. De vurderer, at de er placeret tilstrækkeligt mange steder. Samtidigt er der enighed om, at konceptet med hubs, hvor cyklerne er samlet på specifikke lokationer fungerer rigtig godt. Flere understreger, at hvis der ikke har været nogle cykler nøjagtigt, hvor de har befundet sig, har der altid været nogle lige rundt om hjørnet. Selve tilgængeligheden af cyklerne efterlader altså et klart positivt indtryk på brugerne.

- Dog er cyklerne ujævnt fordelt mellem hubs og fremstår til tider dårligt vedligeholdte

Dog opleves fordelingen af Dott-cyklerne mellem de forskellige hubs ikke som værende lige så vellykket. Mange brugere oplever, at der står mange cykler samlet ved ét hub, mens der kun er ganske få ved andre. Ligeledes bliver det påpeget, at cyklerne ligger efterladt forskellige steder i bybilledet og fremstår slidte og dårligt vedligeholdte. Selvom borgerne godt ved, at dette i høj grad skyldes, hvordan brugerne selv efterlader cyklerne, fremhæves det, at det påvirker omtalen af Dott-cyklerne mere generelt, når de ligger henkastede i bybilledet.

Borgerne støtter op om projektet, samt anskuer dele-elcyklerne som oplagte at anvende som transportform til/fra offentlig transport

Brugerne har en grundlæggende positiv holdning til projektet. Det roses især for at være et mere klimavenligt alternativ til andre transportmidler. Generelt er brugerne glade for, at deres kommune og region iværksætter denne slags initiativer. Brugerne kan altså sagtens se behov for nye grønne transportløsninger på kommunalt/regionalt plan.

I forlængelse af dette, vurderer mange brugere, at Dott-cyklerne særligt er relevante som bindeled til den offentlige transport. Dette er for mange brugere både den måde de har benyttet sig af cyklerne, samt den brugssituation, hvor de bedst kan forestille sig at bruge cyklerne regelmæssig i fremtiden. Når først Letbanen åbner, er der flere brugere, der nævner, at de ser Dott-cyklerne som et oplagt bindeled til Letbanen.

ANBEFALINGER (I)



OVERVEJ EN AKTIV MARKEDSFØRING AF DE MULIGHEDER CYKLERNE GIVER BORGERNE

Selve det at have set cyklerne i bybilledet skaber kun en relativt begrænset kendskab til og brug af cyklerne. Både i forhold til kendskabet og brugen, er det altså ikke i sig selv tilstrækkelig markedsføring, at Dott-cyklerne er synlige i bybilledet.

Det kan være gavnligt med en mere aktiv promovering og informationskampagne, hvor borgerne eksponeres mere direkte for information og viden om dele-elcyklerne. Det anbefales derfor, at oplysninger om priser, placeringer, brugervejledninger og særligt de oplagte brugssituationer kommunikerer aktivt gennem flere forskellige informationskanaler. Dette kan både være i form af skiltning, busreklamer, e-postbreve og kampagner på internettet og de sociale medier. En mere aktiv markedsføring vil sikre, at borgerne rent faktisk opnår den fornødne viden om dele-cyklerne og bliver tilskyndet til at prøve dem som en del af deres transportmuligheder.



INSPIRER BORGERNE TIL AT BRUGE CYKLERNE – FORTÆL OM CYKLERNES SAMMENHÆNG MED LETBANEN OG OM ØVRIGE BRUGS-MULIGHEDER

En måde at gøre cyklerne mere relevante for borgerne kan være, at indtænke kommunikation om brugssituationer i markedsføringen.

Her bør der især lægges vægt på, hvordan cyklerne kan fungere som et effektivt supplement til offentlig transport og er særligt velegnede i forhold til Letbanen, der snart åbner.

Ved at inspirere med konkrete brugssituationer, kan man øge borgernes lyst til at bruge cyklerne og øge sandsynligheden for, at Dott bliver et naturligt "top-of-mind"-valg i hverdagen.



SYNLIGGØR RABATORDNINGER OG KAMPAGNER MERE AKTIVT

For mange brugere er prisen for at bruge Dott-cyklerne en meget klar barriere, der afholder dem fra yderligere brug. Samtidigt er kendskabet til kampagnepriser og rabatordninger meget begrænset.

Det anbefales derfor at styrke markedsføringen af rabatløsninger og aktuelle kampagner. For at øge synligheden, kan der implementeres pop-ups eller bannere i appen, der møder brugerne allerede når appen åbnes.

En tydeligere kommunikation af prisstrukturer og muligheder for besparelser kan bidrage til, at flere borgere ser potentialet Dott-cyklerne og oftere vælger dem til i deres hverdag.

ANBEFALINGER (2)



INFORMATIONEN SKAL VÆRE TILGÆNGELIG BÅDE PÅ APPEN OG HJEMMESIDEN

Udover aktiv markedsføring af Dott-cyklerne, savner borgerne konkret produktinformation. Brugere søger både information i appen og via hjemmesiden. Det er derfor vigtigt at gøre denne tilgængelig begge steder. Formidlingen på hjemmesiden lægger pt. op til, at mere konkret information (priser, parkering mv.) bør søges i appen. Udover at dette kan afholde nogle borgere fra at prøve cyklerne, oplever mange førstegangsbrugere, at informationen er svær at finde i appen.

Informationen i appen bør gøres lettere tilgængeligt. Særligt ift. parkeringsregler, afslutning af tur og fejlmelding bør information forenkles og tilgængeliggøres for førstegangsbrugere. En vejledning når appen åbnes første gang kan guide brugerne simpelt gennem forløbet, hvilket er afgørende ift. mobilitetsløsninger, der skal kunne bruges let og fleksibelt i hverdagen.



FORENKLING OG EVT. INTEGRATION Gennem ANDRE MOBILITETSAPPS

For at skabe en mere sammenhængende transportoplevelse, særligt i forbindelse med at kombinere offentlig transport og dele-elcyklerne anbefales det at integrere og samarbejde med andre mobilitetsapps.

Herunder er særligt Rejsekortet oplagt, men apps som DSB, Uber eller andre mobilitetsapp, hvor man kan sammensætte en samlet rejse på tværs af forskellige transportmuligheder er også oplagt.

Ved at samle booking og betaling på tværs af transportformer kan brugen af dele-elcykler nemt kombineres med anden offentlig transport. Dette kan gøre løsningen mere attraktiv for pendlere og støtte op om en grønnere og mere fleksibel rejsekæde.



FORBEDRING AF DOTT'S KUNDESERVICE

For at sikre en god brugeroplevelse, er det vigtigt at Dott's kundeservice fungerer optimalt og effektivt – særligt for nye kunder (herunder dem, der henvender sig, fordi de er blevet lovet en gratis tur og ikke har modtaget den).

Når kundeservicen ikke er tilfredsstillende er det med til at begrænse borgernes anbefalinger af dele-elcyklerne. Dette er problematisk for projektet og vil i sidste ende falde negativt tilbage på Region Hovedstaden og de involverede kommuner.



DEL I: TYPISKE BRUGSSITUATIONER

VALGET AF TRANSPORTMIDDEL (I)



Brugerne synes projektet med dele-elcykler er et godt initiativ

Der er enighed blandt brugerne om, at det er et vigtigt og positivt initiativ, når regionen vælger at tilbyde klimavenlige transportmuligheder. Samtidig oplever mange, at det grønne fokus i sig selv motiverer dem til at tage elcyklerne i brug.

Egne transportmidler foretrækkes i dagligdagen – dele-elcykler bruges som supplement

Som udgangspunkt beskriver brugerne, at de foretrækker at benytte deres egne transportmidler, typisk bil eller cykel, når de skal transportere sig i dagligdagen. Dog oplister de nogle situationer, hvor det har været brugbart og relevant for dem at benytte sig af dele-elcyklerne.

Tilgængelighed og nemhed spiller en afgørende rolle

En gennemgående tendens blandt brugerne er, at tilgængeligheden spiller en afgørende rolle for, hvordan dele-elcyklerne benyttes. Der er enighed om, at forventningerne og kravene til et transportmiddel er, at det skal være nemt og let at bruge. Når flere mobilitetsløsninger er til rådighed, vælger brugerne oftest den løsning, der er fysisk tættest på og hurtigst at anvende. Det handler i høj grad om bekvemmelighed i øjeblikket, og cyklen vælges derfor ikke nødvendigvis på baggrund af mærke eller præferencer, men ud fra praktisk tilgængelighed.

Dott-cyklen som alternativ løsning ved uforudsete situationer

Dott-cyklen betragtes sjældent som førstevalg, blandt brugerne, men som en god nødløsning i uventede situationer. Mange brugere fortæller, at de især benytter dele-elcykler, når deres sædvanlige transportmiddel er utilgængeligt – for eksempel ved forsinkelser i den offentlige transport eller tekniske problemer med deres egen bil eller cykel. I sådanne situationer fungerer delecycloer som en pålidelig "back-up", der sikrer, at borgeren stadig kan komme videre hurtigt og nemt. Anvendelsen sker derfor typisk spontant og behovsrevet – og ikke som en fast del af deres planlagte transportmønster.

"Grunden til jeg ville bruge dem er klima. Som de fleste mennesker, går jeg også op i klimaet. Jeg vil også gerne leve mere klimavenligt."

-

Mand, 77 år

"Jeg synes det er en god idé med delebevægelsen, at man kan deles om ting, man ikke altid skal eje selv."

-

Mand, 49 år

"Jeg ser Dott-cykler som et forsøg på at gøre transport mere fleksibelt"

-

Mand, 77 år

"Jeg bruger dem mest frem og tilbage til stationen. Så skal jeg ikke være bange for, at min cykel bliver stjålet. Ellers har jeg mine forældres bil eller min egen cykel som jeg bruger til daglig"

-

Mand, 20 år

"Jeg forventer, at cyklerne er nemme at bruge først og fremmest. Og en anden ting vil jeg sige er tilgængelighed. Jeg bruger dem egentlig kun, hvis der er en cykel tæt på mig. Jeg bruger også alle mulige andre mobilitetsapps. [...] Så jeg bruger bare, hvad der er tættest på."

-

Mand, 28 år

"Jeg er hyppig bruger af alle muligheder, der er. Jeg tager også bare, hvad der er tættest. Om det er en Donkey, en Lime eller en Dott, det betyder ikke noget."

-

Mand, 22 år

"Jeg har jo selv tre cykler. Så det skal jo være, fordi der lige pludselig opstår en uventet situation for mig. Det er ikke, når jeg skal hjemmefra. Der er der både min to teenageres cykel, min egen elcykel, eller min bil. Så det er jo mere, hvis jeg har været ude og drikke en øl med mine veninder og så skal hjem, Eller da min bil skulle på værkstedet, så tænkte jeg, så tager jeg da bare en Dott-cykel hjem. For mig er det de lidt mere ikke-planlagte aktiviteter og ikke når jeg tager hjemmefra."

-

Kvinde, 48 år

"Det mere en back-up for mig, for at være ærlig. Nogle gange hvis der er problemer med min bil, så er mit næste valg at tage en Dott-cykel, hvis den er en tæt på."

-

Mand, 31 år

VALGET AF TRANSPORTMIDDEL – CITATER

“Jeg bruger ikke cyklerne som daglig transport, men det er mere en nødløsning, hvis jeg har et travlt skema og skal nå toget”

-
Mand, 25 år

”Der var en enkelt gang, hvor afleveringsstedet lå lidt langt fra. Men ellers så har det været meget positivt.”

-
Mand, 22 år

”Jamen min forventning var nemhed og brugervenlighed”

-
Mand, 25 år

”Det er jo vanskeligt at køre i bil i byen. Der er vejarbejde, og man kan ikke få parkeringsplads.”

-
Mand, 77 år

”Jeg så elcyklerne første gang bare ved, at de stod der. Første gang jeg så el-cyklerne troede jeg det var en fejl, fordi de ligesom bare stod på hjørnet af to villaveje. Jeg tænkte, at det var lidt mærkeligt. Altså hvis de stod ude ved hovedindgangen ved DTU eller ved et 300S-stoppested ville jeg bedre have kunnet forstå det. Men de stod ligesom fuldstændig umotiveret midt i et villakvarter. Så i starten, tror jeg bare, jeg tænkte, det var en fejl. Og så efter et par uger, så var det sådan: okay, they are here to stay.”

-
Kvinde, 48 år

”I nogle situationer, hvor jeg ellers ville have brugt offentlig transport, der vil jeg så vælge elcyklerne, hvis den er nem at finde ud af.”

-
Mand, 77 år

”Busserne er så forsinkede, så dem kan man ikke regne med. Så fungerer cyklerne bedre.”

-
Mand, 20 år

”I den periode, kørte jeg galt i min bil. Og jeg havde ikke noget transportmiddel i weekenden, så jeg besluttede, mig for at prøve elcyklerne.”

-
Kvinde, 34 år

”Det er mest superspontant. Jeg vil sige, mest om natten, altså, tidsmæssigt.”

-
Mand, 28 år

“For 2 kilometer er det 24, hvilket er dyrt. Men det er okay som en back-up”

-
Mand, 31 år

” Jeg har bil. Men jeg har dårlige erfaringer med at køre ind til København. Dels har jeg fået en del parkeringsbøder og når jeg tager offentlig transport tager det det dobbelte. Der har jeg overvejet at bruge cyklerne. Så jeg er sikker på jeg vil bruge dem.”

-
Mand, 77 år

VALGET AF TRANSPORTMIDDEL (2)



Behovet for delecykler opstår, når brugerne vil undgå at være afhængig af et transportmiddel og ikke kender til deres slutdestination

Behovet for delecykler opstår typisk i situationer, hvor brugerne ønsker fleksibilitet og ikke vil binde sig til ét bestemt transportmiddel – særligt når slutdestinationen er ukendt eller kan ændre sig undervejs. Mange borgere beskriver, at de benytter dele-elcykler i netop de tilfælde, hvor det er vigtigt at kunne tilpasse sig spontane ændringer i planer. Det kan for eksempel være ture, hvor start- og slutpunkt ikke er det samme, eller sociale sammenhænge, hvor man ikke kender andres planer på forhånd. Her opleves delecyklerne som en god løsning, fordi de muliggør en uafhængig og fleksibel transportform.

Af bekymring for, at der sker noget med ens egen transportmiddel

På grund af bekymring for, at ens egen transportmiddel, særligt cyklen kan blive stjålet eller udsat for hærværk, vælger flere brugere at benytte dele-elcykler, når de skal efterlade et transportmiddel et offentligt sted. De ser dele-elcyklen som en praktisk løsning på problemet, da de føler sig mere trygge, når de ikke risikerer, at deres egen cykel stjæles eller bliver udsat for hærværk.

Dott-cyklerne som en midlertidig løsning for besøgende og turister

Flere brugere fortæller, at de benytter dele-elcykler i situationer, hvor gæster udefra – eksempelvis venner eller familie – ikke har adgang til egen transport. I sådanne tilfælde fungerer delecyklerne som en praktisk og oplagt løsning. Derudover er brugernes oplevelse, at en stor andel af dem, der benytter Dott-cykler, er turister eller udlændinge, der er i Danmark i en begrænset periode. For disse grupper bliver dele-elcyklerne en nem, hurtig og fleksibel transportmulighed. Flere brugere peger desuden på, at langt de fleste danskere selv ejer en cykel, hvilket gør delecyklerne mindre relevante for dem i hverdagen.

"Jeg har også selv en cykel, men så er det ikke altid lige, at man ved man skal videre et sted fra. Så har det været nemt med delecyklerne, hvor jeg kan stille dem og ikke huske på at hente den igen".

-
Mand, 22 år

"Det er mest hvis man skal mødes med nogen og ikke ved, hvor man skal hen eller om de er på cykel eller ej. Så det for nemhedens skyld simpelthen"

-
Mand, 49 år

"Jeg kan finde på at bruge cyklerne, når jeg skal være sammen med mine venner og vi skal drikke øl sammen"

-
Mand, 20 år

"Hvis du er et sted, hvor du ikke rigtig ved, hvad planen skal være herfra, så giver cyklerne mening."

-
Kvinde, 48 år

"Jeg bruger dem også fordi jeg er bange for at få stjålet min egen cykel ved stationen".

-
Mand, 20 år

"Når jeg har familie på besøg i Danmark, så bruger de dem også nogle gange, når man skal køre frem og tilbage."

-
Mand, 28 år

"Jeg har mange danske venner, som ikke bruger Dott. Jeg har aldrig rigtig set nogen danskere bruge Dott særlig meget. Det mest turister. Dott burde arbejde på at finde ud af, hvorfor danskere ikke bruger det, og hvorfor det kun er udlændinge, der gør det."

-
Mand, 28 år

"Jeg føler, at cyklerne kun er til for besøgende, altså turister og ikke for dem, der lever i København eller tæt op. For os studerende er de for dyre".

-
Mand, 25 år

VALGET AF TRANSPORTMIDDEL (3)



Dott-cyklerne er en oplagt transportløsning som bindeled til offentlig transport

Der er flere af brugerne, der ser dele-elcyklerne som en oplagt løsning til strækningen mellem deres start- eller slutdestination og offentlig transport. I stedet for at bruge deres egen cykel, vælger flere dele-elcyklerne, der ofte står klar ved stationer og stoppesteder. Cyklerne ses altså som velegnede på kortere distancer, og lette at kombinere med den kollektive transport.

Brugerne forbinder særligt Dott-cyklerne med kortere ture

Flere brugere peger på, at dele-elcykler især er praktiske ved korte afstande. Til disse ture opleves cyklerne som en nem og effektiv transportform, mens længere distancer ofte får brugerne til at vælge alternativer, der kræver mindre fysisk indsats. Derudover spille det økonomiske aspekt også en væsentlig rolle ift. turenes distancer. Da mange af brugerne oplever, at deres cykelture bliver dyre, ønsker de ikke at benytte dem på længere ture, da det løber op. Flere brugere fremhæver, at det vil være en fordel at placere cyklerne tættere på steder med høj pendleraktivitet, som universiteter, busstopsteder, hospitaler, arbejdspladser og større indkøbsområder. Særligt studerende og pendlere vurderes, blandt brugerne, som oplagte målgrupper.

Vejrforholdene er med i overvejelserne af transportløsning

Flere af brugerne beskriver, at i beslutningen om transportmiddel, spiller vejret og årstiden en væsentlig rolle. Hvis vejret er er godt, bliver cyklen tilvalgt som en fortrukket løsning, hvorimod, hvis der er dårligt (koldt, glat eller vådt) vejr, bliver den hurtig fravalgt. En konkurrence transportform i til- og fravalg af dele-elcyklen er busserne. Her spiller vejret og årstider ind i det afgørende valg.

"Jeg tænker, at når man tager hjemmefra, så har man tit sit eget transportmiddel. Men når man kommer afsted, så har man ikke det. Hvis jeg skal besøge nogen i Holte eksempelvis, så ville jeg stige af på Holte Station og tage en elcykel. Eller jeg ville stige af med 300S eller 160S på motorvejen, og så vil jeg tage en delecyckel derfra ud til min destination. Men fra min egen adresse, tager jeg altid min egen cykel."

-
Kvinde, 48 år

"For mig fungerer cyklerne primært til turen fra stationen til universitetet eller fra stationen og hjem til det kollegie jeg bor på."

-
Mand, 31 år

"Forhåbentlig er der også en afleveringssted ude ved letbanen, det kunne jeg da forestille mig at bruge."

-
Mand, 77 år

"Dott burde fokusere mere på både universiteter og arbejdspladser, fordi der til tider mangler transportmuligheder. Og eftersom Dott er velegnet til korte afstande, jeg vil sige to til fire kilometer, giver det mening at bruge dem der. Hvis man bruger Dott til to kilometer, kan det godt betale sig. Det er især studerende og pendlere, man burde fokusere på."

-
Mand, 31 år

"Afstandene bliver tit for store til at tænke, at jeg skal vælge delecyclerne. Jeg tænker, at det er lidt smartere, hvis jeg bare skal to kilometer eller sådan noget."

-
Kvinde, 48 år

"Jeg tænker at de primært bruges i sommermånederne. Hvis man skal mødes, og man skal ud til nogle steder. Skal man en tur ud til noget skov, eller noget strand, eller er man i byen, så er det der, man bruger dem."

-
Mand, 49 år

"Og hvis det dejligt vejr, så det jo det bedste at cykle. Så det helt sikkert vejrafhængigt."

-
Mand, 20 år



DEL 2: KENDSKAB OG INFORMATION

SYNLIGHED OG KENDSKAB



Synlighed alene skaber kun overfladisk kendskab, der sjældent fremmer brugen

Dele-elcyklerne er blevet en synlig del af bybilledet, hvilket brugerne generelt er enige om, når de beskriver, hvordan de kender Dott-cyklerne fra. Kendskabet til dele-elcyklerne er således primært skabt gennem deres fysiske tilstedeværelse. Samtidigt fremgår det, at denne synlighed ikke nødvendigvis er forbundet med et egentligt kendskab til brugsmulighederne mv. eller en motivation ift. at benytte dem.

Manglende viden om dele-elcyklernes brugssituationer – behov for øget markedsføring

Som nævnt i del I, beskriver flere af brugerne, hvordan de ser stort potentiale i at bruge Dott-cyklerne som et bindeled til den kollektive transport. Dog er det også tydeligt blandt brugerne, at de ikke har kendskab til formålet med dele-elcyklerne som en del af den tværkommunale mobilitetsstrategi. Det fremgår, at dette formål ikke er blevet kommunikeret klart og tydeligt. Ikke desto mindre udtrykker flere stadig, at de ser et stort potentiale i netop denne funktion, især i forbindelse med den kommende Letbane. Flere peger på, at en mere aktiv markedsføring af formålet, særligt i det trafikale og offentlige rum, vil kunne øge borgernes forståelse og bevidsthed om, hvornår og hvordan det giver mening at benytte dele-elcyklerne. Ved at illustrere nogle brugssituationer, kan det gøre det lettere for borgerne at se potentiale i, hvornår dele-elcyklerne særligt er brugbare og relevante.

"Jeg så bare cyklerne stå ved stationen. Der er rigtig mange af dem".

-

Mand, 20 år

"Altså, jeg har personligt kun set dem i gadebilledet, faktisk."

-

Mand, 28 år

"Jeg troede faktisk cyklerne var blevet opstillet fordi busserne går så dårligt pga. alt det byggeri med letbanen i øjeblikket"

-

Mand, 20 år

"Der er helt klart en historie at fortælle. Jeg tror ikke folk ved, at cyklerne også er tænkt i forhold til den offentlige transport. Det var først da jeg besvarede spørgeskemaet, at jeg forstod, at det var sådan det var tænkt."

-

Kvinde, 48 år

"Det giver mening at have reklamer på busserne. Det ville være en måde at kommunikere til borgerne om cyklerne".

-

Mand, 49 år

INFORMATIONSKLØFT (I)



Manglende kendskab til priser og rabatstrukturer

Flere brugere fremhæver prisen som den største barriere for at benytte dele-elcyklerne. De fortæller, at de ville bruge cyklerne oftere, hvis standardpriserne var lavere. Mange nævner desuden, at de synes, prisen burde være lavere end en busbillet, hvis det for alvor skal være et attraktivt alternativ. Det viser sig, at de mest hyppige brugere er dem, der kender til og aktivt benytter sig af rabatordningerne, hvilket peger på, at netop kendskab til prisstruktur og rabatmuligheder spiller en væsentlig rolle for, om brugerne vælger at integrere dele-elcyklerne i deres dagligdag. Flere efterspurgte abonnementsløsninger, studierabatter og medlemskaber, men det viste sig, at de fleste kun kendte til standardpriserne og ikke var opmærksomme på, at der allerede eksisterer rabatordninger. Det fremgår altså, at kendskabet til de nuværende rabatter er lavt, og at der er behov for bedre kommunikation om de fordele, der er ved at benytte dele-elcyklerne kontinuerligt. Desuden efterspørger brugerne, at kampagnerne og turpriserne fremgår tydeligere på hjemmesiden, så man ikke er nødsaget til at downloade appen for at kunne få den information.

Behov for tydeligere introduktion inden første tur

En del af brugere påpeger, at de savnede noget mere information inden den første tur med Dott-cyklerne. Blandt brugerne opstod der blandt andet tvivl om, hvordan de startede og afsluttede turen, hvordan parkeringsreglerne var, og helt grundlæggende, hvordan cyklen fungerede i praksis. En efterspørgsel efter en tydelig guide med gennemgang af de vigtigste funktioner og informationer – gerne leveret direkte gennem appen ved opstart. Særligt så der ikke opstår tvivlsspørgsmål, når først man har taget cyklen i brug.

"Jeg ville kun bruge dem mere, hvis det blev billigere."

-
Mand, 18 år

"Langdistancerejser, som for eksempel ture, der er længere end fem kilometer, vil jeg ikke anbefale at tage en Dott-cykel. Når du skal køre fem kilometer, bliver det hurtigt dyrt. Du ville både spare penge og tid ved at tage bussen i stedet. Både penge og tid gør, at man tager bussen i stedet."

-
Mand, 31 år

"Det er uklart hvad turen koster. Hvis det skal nå bredere ud, skal det fremgå tydeligt, hvad det koster. Er det det samme som en busbillet? Nej, det er dobbelt så dyrt. Folk har brug for at vide det, ellers tænker de bare, at det virker besværligt og uoverskueligt."

-
Mand, 49 år

"Der burde gives information i appen, når man starter. Man burde også få at vide, hvordan man afslutter sin tur. Jeg kunne nemlig ikke afslutte min tur derhjemme, fordi der ikke var et spot til at afslutte turen. Så jeg vidste ikke, hvad jeg skulle gøre."

-
Mand, 31 år

"Det kunne være mega fedt, hvis man kunne tjekke ind med sit rejsekort og så tage sin cykel og så cykle ned til stationen. Man har så utrolig mange apps og utrolig mange forskellige abonnementer, så jeg ville synes det var mega genialt og så tror jeg, at jeg ville bruge det meget mere."

-
Kvinde, 48 år

"Jeg vidste ikke, hvor man kunne parkere den. Jeg stillede den bare der hvor jeg bor og så fik jeg en bøde på 500-600 kroner."

-
Mand, 28 år

"Jeg kunne godt have brugt noget information omkring, hvordan det fungerer. Jeg vidste i første omgang ikke, hvordan man cyklede på dem og jeg kæmpede lidt med det"

-
Kvinde, 34 år

"Men så virkede den så faktisk ikke, da jeg prøvede den første. Og når man ikke har prøvet det før, så ved man nemlig ikke helt. Og så prøvede jeg en anden, og begyndte at cykle på den, og jeg kunne simpelthen ikke få den til at køre over 12 kilometer i timen. Og så tænkte jeg, jeg har jo en elcykel, så den virker nok i virkeligheden heller ikke."

-
Kvinde, 48 år

INFORMATIONSKLØFT (2)



Overblikket over hubs i appen roses

Generelt bliver appen rost for at være nemt og overskuelig i forhold til at finde frem til, hvor dele-elcyklerne er placeret. Så den del af appen, der omhandler placeringen af cyklerne, er informativ og tilfredsstillende blandt brugerne.

Efterspørgsel efter forsimpelt vejledning i Dott-appen og samarbejde med andre mobilitet-apps

Brugernes erfaringer med Dott-appen er blandede. Mens erfarne brugere af mobilitetsapps generelt navigerer uden problemer, oplever flere førstegangsbrugere udfordringer – især i begyndelsen. Appen beskrives som mere kompleks, end hvad brugerne forventer af en simpel og hurtig mobilitetsløsning. Særligt funktioner som afslutning af tur, fejlmelding og forståelsen af den samlede proces volder problemer. Der efterlyses en mere enkel, trin-for-trin-vejledning, som hurtigt og tydeligt guider brugeren gennem hele forløbet – noget der især er vigtigt, når man har travlt og er på farten. Flere brugere foreslår desuden, at Dott-appen bør kunne integreres med eksisterende mobilitetsplatforme som Rejsekortet og DSB-appen, så man kan booke og betale for cyklerne på tværs af transportformer. En sådan løsning vil gøre det lettere at kombinere dele-elcyklerne med offentlig transport. Der blev også nævnt forslag om samarbejde med tjenester som Uber, for at skabe en mere sammenhængende og brugervenlig rejseoplevelse.

"Det nemt at se på appen, hvor cyklerne er placeret"

-
Mand, 20 år

"Jeg synes faktisk, det er fint, at der er nogle spots, hvor man ligesom skal holde sig indenfor. Så må man lige gå ind på kortet, så kan man se man gå to meter til venstre. Jamen, så gør man det."

-
Mand, 49 år

"Det var en typisk oplevelse, jeg åbnede bare appen, den viste noget information den gang, fordi jeg havde så travlt, så jeg havde ikke tid til at sætte mig ind i Dott, og det var som 70 % af informationen var okay, men ... jeg vil sige, at da jeg nåede mit hjem, min destination, kunne jeg ikke slukke den, og jeg kunne ikke åbne det jeg skulle for at låse cyklen og stoppe turen. Jeg kunne ikke gøre det. Så det var manglende information på appen for mig."

-
Mand, 31 år

"Jeg synes, at appen kunne være nemmere at bruge i starten. Det virker som om, at nye brugere ofte har problemer, og at det hele fremstår mere kompliceret, end det behøver at være. Det burde være meget enklere bare at komme i gang, sådan, dét var det".

-
Mand, 25 år

"Jeg ville faktisk også gerne have fejlmeldt cyklen, men det fik jeg ikke gjort, da jeg afleverede den, fordi jeg var lidt forvirret over appen. Det var egentlig dér, det hele startede."

-
Kvinde, 48 år

"Altså, man ved, de er der, men der er måske et eller andet omkring brugervenligheden. For det er fint, når det fungerer, og man har sin app, men det der med at komme i gang, er måske lidt en hurdle."

-
Kvinde, 48 år

"Rejskortet synes jeg er en glimrende ide, man kombinerer, man forenkler de ting. [...] Altså i det hele taget en forenkling, det kan man kun hilse velkommen."

-
Mand, 77 år

"Man kan også integrere alle de der cykler i Uber. I Tyskland har vi for eksempel Sixt, hvor der er også et car-sharing-princip, hvor de har også integreret alle de der cykler i appen. [...] Eller Dantaxa, der er jo også forskellige taxa-apps."

-
Mand, 28 år



DEL 3: ANVENDELSEN AF DELE- ELCYKLERNE

INDEN BRUG (I)



Generel tilfredshed med placering og antallet af hubs

Blandt brugerne er der enighed om, at placeringen samt konceptet med hubs fungerer godt.

Brugerne foretrækker, at der er klare rammer for, hvor cyklerne befinder sig, frem for at de er placeret tilfældigt og utilregneligt rundt omkring i bybilledet. Selvom flere beskriver, at de har oplevet, at der ikke er en hub lige præcis der, hvor de tager til eller fra, har de samtidigt altid oplevet, at der har været en hub inden for rækkevidde.

Dott-cyklerne bør være mere jævnt fordelt mellem hubs – så der ikke står mange et sted og ingen nogle andre steder

Flere af brugerne påpeger, at der er stor forskel på antallet af dele-elcyklerne, der er placeret ved de forskellige hubs. Flere af brugerne fremhæver, at dele-elcyklerne ofte står i store klynger særlige steder, frem for at være mere jævnt fordelt ud over byen. Flere synes at det skæmmet gadebilledet og at man samtidigt risikerer, at der ikke er cykler nok de steder, hvor der særligt er brug for dem. Brugerne ønsker at cyklerne er fordelt jævnt ved de forskellige hubs, og både er tilgængelige ved arbejdspladser, uddannelser og i beboelsesområder. Ved at sprede cyklerne mere i byen, samt oplyse om, hvordan man parkere cyklerne korrekt, er det muligt, at flere vil benytte sig af cyklerne i deres hverdag til/fra arbejde og/eller uddannelse, samt i relation til den kollektive trafik mere generelt.

Vedligeholdelsen af cyklerne er mangelfuld

En del af brugerne nævner, at de synes, at der er en del af dele-elcyklerne som godt kunne trænge til en opgradering. Flere ser tit cyklerne ligge og være smidt på jorden efter brug. Brugernes synes dette er er ærgerligt, da det netop også er her mange ser cyklerne, altså bybilledet. En regelmæssig vedligeholdelse og tjek af cyklerne, vil således bidrage positivt til omtalen om dele-elcyklerne, mener flere af brugerne. Selvom brugerne godt er opmærksomme på, at det er brugernes skyld, at cyklernes ikke behandles godt, oplever de at det påvirker det generelle indtryk af Dott-cyklerne.

"Det er jo blevet indskrænket mere og mere i forhold til i starten, men der var det jo også bare det vilde vest. Der kunne man jo parkere alle steder, men jeg synes faktisk, det er fint, at der er nogle spots, hvor man ligesom skal holde sig indenfor."

-

Mand, 49 år

"Lige nu her, synes jeg, at mange af cyklerne er i stykker eller lidt i stykker. Så der trænger de måske til en tur hos cykelmekanikeren, eller en god opgradering."

-

Mand, 49 år

"Jeg synes afleveringsstederne fungerer udmærket. Det er et godt initiativ. Det er synd, hvis det blev miskrediteret, fordi de blev smidt rundt omkring og var til gene."

-

Mand, 77 år

"Min holdning er, at selve cyklerne egentlig er fine nok. Det er generelt folk, der er problemet. Det er jo brugerne, der har ødelagt cyklerne."

-

Kvinde, 34 år

"Jeg synes måske, at delecyclerne har fået et lidt dårligt ry, fordi de ofte bliver smidt rundt omkring. Så sent som i går, inden jeg tog hjemmefra, så jeg en delecyckel, der bare lå smidt på min lille rækkehusvej i Rødovre, helt umotiveret."

-

Mand, 49 år

"Nogle steder står der virkelig mange, mens der andre steder ikke er nogle."

-

Mand, 18 år

"Jeg har lagt mærke til, at Dott-cykler ofte ikke er spredt ud i byen, som de burde være. I stedet ser man dem klumpet sammen, hvis man finder én Dott-cyckel, er der tit fem eller ti samlet samme sted. Omvendt oplever jeg, at der slet ikke er nogen Dott-cykler på steder, hvor der burde være flere, for eksempel ved togstationerne."

-

Mand, 18 år

"Jeg synes der bør være flere parkeringssteder, særligt fx ude foran min arbejdsplads. Der er rigtig mange som bruger dem der".

-

Kvinde 34 år

"Der står utrolig mange cykler nogle steder, hvor de aldrig bliver brugt".

-

Kvinde, 48 år

INDEN BRUG (2)



Problemer med indløse gratis ture

Flere brugere fremhæver, at muligheden for at tage to gratis ture var et effektivt incitament til at afprøve dele-elcyklerne. Det gav dem en omkostningsfri mulighed for at teste tilbuddet og tiltrak også borgere, der ellers ikke ville have overvejet at benytte sig af cyklerne. Der er dog flere brugere, der forsøgte at indløse den gratis tur, men efterfølgende er endt med at skulle betale. Det er ikke til at sige om brugerne har overset oplysninger fra udbyderen i forhold til, hvordan man opretter de gratis cykelture, eller om der er sket en reel teknisk fejl, men det vidner om, at appen i dens nuværende form ikke er nem for brugerne at navigere i, hvilket kan virke demotiverende for nye brugere og samtidig være med til at skabe skepsis omkring Dott som udbyder.

Standardpriserne er en barriere for mange

Mange brugere nævner standardpriserne som en barriere for, at de ikke bruger delecyclerne og mener også, at dette er grunden til at andre ikke benytter dem. Brugere synes, at det er for dyrt at bruge cyklerne i forhold til hvad de får for pengene. Mange brugere har muligvis haft en forventning om, at det var billigere end det i virkeligheden er. Der er flere, der fremhæver, hvordan at priserne er på niveau med andre transportmidler, såsom bus. Når delecyclerne så koster ligeså meget som det at tage bussen, er der mange, der vælger det fra, da det ikke kan betale sig for dem. Pris kan altså både motivere negativt, men samtidig kan en lavere pris motivere positivt, da flere giver udtryk for, at de ville bruge cyklerne mere, såfremt at det var billigere.

"Det stod på stort ved siden af cyklen, og jeg fandt jo typisk heller ikke rigtig godt ud af det, men der står på cyklen, du kan få en gratis tur, og så var jeg sådan, det lyder da godt"

-
Kvinde, 48 år

"Jeg scannede det, der stod på cyklen omkring gratis tur og oprettede mig. Det gjorde mine venner også. Men det der så undrede os, det var, at vi stadig skulle betale. Så vi fik aldrig den gratis tur".

-
Mand, 20 år

"Jamen, jeg ved ikke, hvordan jeg skulle få det til at fungere, fordi det stod på siden af cyklen, og så stod det så download den her app, og så gik det hele så ligesom i gang med at taste kortnummer ind og sådan noget. Men jeg fik ikke den gratis tur"

-
Mand, 48 år

"Inden jeg prøvede Dott, havde jeg prøvet Lime, og hav haft en lidt dårlig oplevelse med det. Og derfor så gav jeg det lige et skud igen med Dott. Jeg var skeptisk, men det var faktisk en god oplevelse. Jeg så det med den gratis prøvetur, og så tænkte jeg: hvad fanden? Og det virkede som det skulle. Jeg følte ikke, at der var noget problem."

-
Mand, 22 år

"Jeg siger bare, at det skal være meget billigere. Hvis det nu kostede 10 kroner at tage det ned til stationen og ikke 50 kroner."

-
Kvinde, 48 år

"Det er lidt for dyrt synes jeg. Det kunne godt være lidt billigere, men jeg vil også sige, at det er en virkelig situationsafhængig."

-
Mand, 28 år

"Jeg tror, hvis flere skal bruge det skal det være lavere pris"

-
Mand, 28 år

"Altså jeg ville helt sikkert bruge det noget mere, hvis det var billigere og de stod nogle flere steder".

-
Mand, 18 år

BRUGEN I PRAKSIS



Tilfredshed med brugen og funktionaliteten med cyklerne

Blandt brugerne, er der en generelt stor tilfredshed med selve cykelturen med Dott-cyklerne. Denne del beskriver brugerne som god og ofte fejlfri. Særligt roses de for at være nemme at styre samt, at de fungerer som de skal. Hvis der er opstået udfordringer har brugerne selv fundet en løsning eller fundet en ny cykel.

En barriere kan være det faktum, at man selv skal have cykelhjelm med

Nogle af brugerne beskriver en nervøsitet og usikkerhed omkring det at køre uden cykelhjelm. De efterspørger derfor en løsning, hvor man kan få cykelhjelm med, når man lejer en Dott-cykel. Særligt gør det det udfordrende, hvis man vil være impulsiv og ikke være afhængig af at skulle huske eller bære rundt på sin egen cykelhjelm. Der er flere som påpeger, at de ville benytte cyklerne noget mere, hvis der var en løsning med cykelhjelm. Desuden er der også nogle som efterspørger en kurv med en snor til at spænde bagage med.

“De er nemme at styre, men ikke lige så komfortable normale elcykler på grund af sædet”.

-

Mand, 31 år

”Jeg synes de super fede og det fungerer rigtig godt, men det priserne, der gør at jeg ikke bruger det mere”.

-

Mand, 20 år

”Dott har ingen hjelm. Så du skal have din egen hjelm. Det er en bekymrende ting. Så Dott bør have en hjelm, hvor du kan sætte den på cyklen og tage den af igen”

-

Mand, 31 år

”Det med at der ikke er nogen cykelhjelm, kan godt forhindre de spontane ture. Til de planlagte ture, der kan jeg jo have bare min egen cykelhjelm med.

-

Mand, 77 år

EFTER BRUG



Udfordringer med Dotts kundeservice

Generelt udtrykker brugerne, at deres oplevelse med kundeservicen ikke har været optimal.

Nogle fremhæver blandt andet at blive mødt af AI chatbots, der ikke kan løse brugernes specifikke problemer, samt efterfølgende at komme i kontakt med en medarbejder, som ikke har imødekommet de problemstillinger som brugerne har haft. Dette har efterladt dem frustrerede, og særligt de brugere, som oplevede udfordringer på deres første tur har anset det som en barriere ift. at have lyst til at bruge Dotts-cyklerne igen.

Dog er der også brugere, som roser den hjælp de har fået og som har oplevet, at deres udfordring er blevet løst. Det er dog et mindretal, og den generelle oplevelse med kundeservice er ikke optimal.

Negativ omtale på Trustpilot skaber skepsis

Nogle af brugere nævner, at de har læst Dotts anmeldelser på Trustpilot, hvilket har skabt en vis skepsis allerede inden første brug. De genkender deres egne oplevelser i andres kritik, særligt i forhold til utilfredshed med kundeservice og priserne. Ifølge brugerne kan den negative omtale påvirke forventningerne og i sidste ende den samlede oplevelse – fordi de på forhånd er opmærksomme på, at andre har haft dårlige erfaringer.

"Det der gjorde jeg ikke ville prøve cyklerne igen var utrolig dårlig kundeservice, da jeg henvendte mig for at sige, at cyklen ikke virkede."

–

Kvinde, 48 år

"Jeg talte med en chatbot, som langt hen ad vejen ikke forstod mig. Og så fik jeg en mail om, at jeg får svar inden for 24 timer. Så fik jeg en mail om, at jeg har fået 10 minutter gratis. Jeg var sådan; jamen tak, men det var ikke problemet. Problemet var jo noget andet og vi kunne ikke gå i dialog om det. Til sidst fik jeg fat i en person, men de gik ikke ind i problemstilling og så blev det for irriterende til sidst."

–

Kvinde, 48 år

"Jeg kontaktede supporten og forventede, at de var hjælpsomme, hvilket de også var. De hjalp mig og bagefter kunne jeg afslutte turen ved mit hjem. Det var rart."

–

Mand, 31 år

"Nu gik jeg da selv ind på Trustpilot, der kan du godt se, det er da ikke fordi, at de mest sympatiske beskeder, der står."

–

Mand, 49 år

"Jeg synes, deres kundeservice var helt håbløs. Man kan også prøve at læse på Trustpilot. Så kan man også blive inspireret til, hvordan deres kundeservice fungerer."

–

Kvinde, 48 år



KONTAKT

ASGER H. NIELSEN

DIREKTØR

+45 77414141
ahn@megafon.dk
www.megafon.dk

