

## 9.4. Tiltaksoversikt, høyere brukertilfredshet

ID	Tiltak innenfor målområde Høyere brukertilfredshet	Beskrivelse
<b>D1</b>	<b>Styrke innbygger-medvirkning</b>	<p>Kontakt og medvirkning fra innbyggerne bør ha høy prioritet i et prosjekt for smart by og smart mobilitet. Dette bør skje på flere måter. Innhenting av generelle ønsker, synspunkter på konkrete planer, testing av brukergrensesnitt i nye apper, erfaringer med eksisterende løsninger osv. er viktig å hente inn. Lokale forhold og muligheter bør avgjøre hvilke kanaler og arenaer man bør benytte.</p> <p><b>Eksempler:</b> KS har en <a href="#">nettside</a> som beskriver ulike former og gode eksempler på innbyggermedvirkning. Det er også utarbeidet et eget <a href="#">idéhefte</a> som beskriver tiltak.</p>
<b>D2</b>	<b>Bevisstgjøring av smart mobilitet</b>	<p>Se også C10. Det er økende interesse i befolkningen for å gjøre egne bidrag til bærekraft, klima og miljø. Det er viktig for smart mobilitet å utnytte dette potensialet. Både bevisstgjøring av hva hver enkelt kan bidra med og å legge til rette for bærekraftige transportvalg for personer og husholdninger er nødvendig. Konkrete tiltak er avhengig av lokale forhold og krever kreativ samhandling med innbyggerne. Det bør vurderes om stimulerings tiltak eller en form for belønningsordning bør etableres (lotteri, rabatter, poeng etc.)</p>
<b>D3</b>	<b>Brukervennlig billettering for kollektivtrafikk</b>	<p>Dette er et tiltak som kan plasseres under alle målområder. Billettering og betalingsmåter for transport er en svært viktig faktor for valg av transportmiddel. Kombinert med reiseplanlegging vil sømløs billettering kunne bidra til flere kollektivreiser. Brukerne ønsker mulighet for å planlegge, bestille og betale for en sammensatt reisekjede i én operasjon og med ett felles billettmedium (i dag er mobiltelefon og smartkort mest aktuelt). Norge har kommet langt på vei gjennom tjenesten Entur. Fram i tid vil nye transporttjenester komme til slik at man kan abonnere på eller kjøpe kombinerte pakker med transporttjenester (MaaS, se B7). Da er det ønskelig at billettkjøp (bestilling og betaling) kan gjøres hos tredjepart på vegne av transportselskapet. Her skjer en utvikling det er viktig å følge for fylker og kommuner.</p>

<p><b>D4</b></p>	<p><b>Informasjons- tjenester, apper</b></p>	<p>Dette tiltaksområdet er utømmelig. Det vil komme til nye muligheter som følge av teknologiutvikling og datatilgang. Men det er viktig å være bevisst at en app krever mye mer enn det brukergrensesnittet man har på mobilen. Kostbar utvikling, testing, tunge baksystemer og bemanningskrevende forvaltning kreves for at slike tjenester skal være effektive, få høye brukertall og gi nytte for samfunnet. Det er likevel aktuelt for fylker og kommuner ( gjerne i samarbeid) å etablere nettbaserte informasjonssystemer og apper for å dekke brukerbehov og bidra til smart mobilitet. Entur As samler og forvalter mobilitetsdata både fra kollektivtrafikk og nye transportformer. Dette datagrunnlaget som er beskrevet i <a href="http://transportportal.no">transportportal.no</a> er egnet å bygge tjenester på. Offentlige etater bør vurdere muligheter for samarbeid med kommersielle tilbydere og utrede alternative drifts- og forretningsmodeller. Det er grunnleggende viktig å holde seg til åpne standarder og grensesnitt.</p> <p><b>Eksempel:</b> Bil i Oslo er Oslo kommunes offisielle app for bilrelaterte tjenester (Google Play og App Store). Med appen kan det betales for <b>parkering</b> på kommunale avgiftsplasser, kjøpe <b>piggdekkoblat</b> og få varslinger om <b>dieselforbud</b>. Ulike leverandører tilbyr app-løsninger for f.eks. parkering (bl.a. EasyPark).</p>
<p><b>D5</b></p>	<p><b>Etablere tilbakemeldings- tjeneste</b></p>	<p>Tjenester for at innbyggerne enkelt kan gi tilbakemeldinger til kommunale etater eller operatører hører med i en smart by. Trafikantene bør kunne varsle om feil og mangler eller få svar på spørsmål og melde ønsker gjennom samme tjeneste. Brukervennligheten bør være god, mobil-basert og helst gi mulighet til å legge ved bilde og stedsreferanse. Eksempler til etterfølgelse finnes i noen byer. Se også kapittel 7.2.</p> <p><b>Eksempel:</b> Eksempel på tjeneste er <a href="#">BYMelding i Oslo kommune</a>, eksisterer både som nettside og app for telefon. I flere kommuner kan feil og mangler meldes på kommunens nettside.</p>
<p><b>D6</b></p>	<p><b>Bysykler</b></p>	<p>Bysykler er etablert mange steder. Tjenesten er oftest anskaffet som kommersiell tjeneste på avtale med kommunen etter konkurranse. Det er et godt tilbud som er lett å kombinere med kollektivtransport. Det er etter hvert stor utbredelse av elsykler i slike tjenester. Utredning av behov, struktur, driftsopplegg og kapasitet er nødvendig før man går til utlysning av tjeneste med bysykler.</p> <p><b>Eksempel:</b> Se tiltakskatalogen (TØI) om <a href="#">Bysykkellordninger</a>.</p>

<p><b>D7</b></p>	<p><b>Stoppestedskvalitet</b></p>	<p>Se også C5. Plassering, utforming og drift av stoppesteder er viktig for å tiltrekke og beholde kollektivtrafikanter. De som venter på bussen bør ha tak over hodet, levegger, informasjon med kart om rutetilbud samt sanntids informasjon om ankomst-tider.</p> <p><a href="#">Kollektivhåndboka</a>, en veileder fra Statens vegvesen, inneholder prinsipper for god utforming av stoppesteder.</p>
<p><b>D8</b></p>	<p><b>Skilting, veivisning og belysning</b></p>	<p>Dette er infrastruktur som er viktig for å legge til rette for sykling/gåing. Konkrete tiltak kan være sammenhengende veivisning på skilt mot viktige målpunkter og i terminalområder. Belysning av stier, snarveier og krysningspunkter bidrar til trygghet for myke trafikanter.</p>
<p><b>D9</b></p>	<p><b>Bylivsindeks</b></p>	<p>Statens vegvesens håndbok <a href="#">N300 Skiltnormalen</a> beskriver skilting av sykkelanlegg, gangfelt m.m. Se Tiltakskatalogen (TØI) om <a href="#">Belysning for gående</a>.</p> <p>Dette er et oppfølgingsverktøy som kan være nyttig for å følge opp satsingen på smart by og smart mobilitet. Det krever god datainnsamling og statistikkfaglig kompetanse for å oppnå pålitelige resultater. Innbyggernes holdninger, adferd og trivsel er viktige parametere for evaluering av måloppnåelse inne smart mobilitet.</p> <p>Det finnes gode eksempler og erfaring med dette fra andre byer, for eksempel <a href="#">Århus i Danmark</a>.</p>
<p><b>D10</b></p>	<p><b>Årets navn eller lignende kåringer</b></p>	<p>Nominasjoner og kåringer gir ofte mye gratis oppmerksomhet i media. Det kan bidra til bevisstgjøring av egne transportvalg og øke oppslutning om bærekraftig adferd, både hos enkeltpersoner og bedrifter. Se også D2.</p> <p><b>Eksempel:</b> <a href="#">Mobilitetsprisen 2019</a>.</p>

## D11

### Trafikklys

Se også B13. Trafikklys regulerer trafikk med bil, buss, sykkel og fotgjengere. Bruk av mer intelligent styring av trafikklys vil kunne øke respekten for rødt lys hos gående og syklende. Trykknapp- eller sensorstyring av grønt signal må ikke øke ventetiden for gående, kollektivtrafikk bør prioriteres, sykler bør detekteres og få egne oppstillingsfelt, stor trafikk med biltrafikk som svinger bør ikke få konflikt med gangfelt, tidsfordeling må være tilpasset trafikkmengden over døgnet osv.

#### **Eksempel:**

Se Tiltakskatalogen (TØI) om [Signalregulering i kryss](#).