



Resvana

Nudging för nyflyttade

September 2021



**Sharing
Cities
Sweden**

A NATIONAL PROGRAM
FOR THE SHARING
ECONOMY IN CITIES



**Sharing
Cities
Sweden**

Sharing Cities Sweden is a national program for the sharing economy in cities. The program aims to put Sweden on the map as a country that actively and critically works with the sharing economy in cities. The objectives of the program are to develop world-leading test-beds for the sharing economy in Stockholm, Gothenburg, Malmö and Umeå, and to develop a national node in order to significantly improve national and international cooperation and promote an exchange of experience on sharing cities.



ViableCitiesTM
Smart, sustainable and attractive.

Sharing Cities Sweden is carried out within Viable Cities, a Swedish Innovation Programme for smart sustainable cities, jointly funded by the Swedish Innovation Agency (VINNOVA), the Swedish Energy Agency and the Swedish Research Council for Environment, Agricultural Sciences and Spatial Planning (FORMAS).

Bakgrund

Umeå kommun, Jönköping kommun, Uppsala kommun, Sundbybergs stad, Mölndal kommun och Strängnäs kommun har ett projekt för att utveckla och testa en skalbar digital mobilitetstjänst som kallas Resvana, vilken ägs av Nudgd.

Tjänsten låter kommuner kommunicera med nyligen flyttade invånare för att hjälpa dem att anamma klimatsmarta resvanor i samband med flytt, då den så kallade nystartseffekten gör det lättare att ändra vanor. Tjänsten består av automatiserande mjukvara, SMS som inledande kontaktpunkt och en webbsida med skräddarsydd karta och bekvämt samlad information om hållbara transportalternativ samt delningstjänster i kommunen. Genom Sharing City Umeå utvecklades tjänsten så att det förutom hållbara färd sätt även lyfter fram andra delningstjänster som Fritidsbanken, delningspaviljongen på campusområdet och U-bike.

För att maximera tjänstens relevans används ingående individ- och målgruppsanpassning, baserat på adress, förnamn, ålder, typ av boende och ifall personen har flyttat inom kommunen eller till kommunen från en annan kommun.

Syfte och mål

Syftet med aktiviteten är att testa ett nytt sätt att kommunicera med medborgarna vid en tidpunkt då de är mottagliga för en nystartseffekt, alltså i direkt anslutning till en flytt. Forskning visar att man då är mer benägen att anamma nya vanor och vi vill ta tillvara detta tillfälle för att uppmuntra till hållbart resande. Umeå kommun har som mål att år 2025 ska 65 % av alla resor som görs inom tätorten ske med något av de hållbara färd sätten. För att nå det målet måste vi arbeta på bred front och även testa nya metoder, likt denna.

Målgrupp för aktiviteten

Med hjälp av Resvana skickas ett sms till nyligen flyttade invånare med en länk till en personifierad plattform med samlad information om hållbara transportalternativ i kommunen. För att ändra sina resvanor krävs ett långsiktigt informationsarbete riktat till olika målgrupper och den så kallade nystartseffekten, som sker vid bland annat en flytt, gör det lättare att ändra sina vanor.

Innan utskicken med sms till nyligen flyttade startade har kommunen endast kommunicerat via tryckt information till de som anmält ny bostadsadress inom kommunen. Samt att relevant information också finns på kommunens webbsidor.

Metod och genomförande

Resvana är en karttjänst där en stor mängd information kopplad till hållbart resande finns presenterad. Den underlättar vardagsmobiliteten både för de som redan valt att resa hållbart samt för de som vill gör en omställning.

Nudgd köper regelbundet in uppgifter på vilka som flyttat till eller inom Umeå. Dessa personer får inom en vecka efter flytt ett välkomst-sms med en länk till karttjänsten. Efter ytterligare en tid så går det ut ett påminnelse-sms för att få så många som möjligt att testa Resvana. Av alla de som får ett välkomst-sms så utgör 25% av dessa en kontrollgrupp att jämföra resultaten mot. De personerna får en länk till kommunens webbsida, www.umea.se. Ca två månader efter det första utskicket skickas

en länk till en utvärdering ut. Via den ombeds deltagarna svara på ett gäng frågor kring hur de använt tjänsten och om den hjälpt till i omställningen till ett mer hållbart resande.

Under projektets gång har mindre justeringar gjorts i utskicken för att på bästa sätt optimera tjänsten utifrån de synpunkter som inkommit från de akademiska rådgivarna som kopplats till projektet samt de deltagande kommunerna.

Resultat, slutsats, lärdomar, erfarenheter och rekommendationer

Då inte alla har ett mobilnummer registrerat på sig via folkbokföringen så sker ett naturligt bortfall i antalet personer som nås. Bedömningen är att sms kan skickas till 60 - 70 % av alla som flyttat.

Fram till 31 maj har totalt 9 393 sms skickats, 7 684 i nudgegruppen och 1 709 i kontrollgruppen. Av de 7 684 som fått sms med länk till karttjänsten Resvana har 904 (11,7%) klickat på länken och gå in på tjänsten. Av dessa personer har 296 återkommit vid fler är ett tillfälle. 222 personer har aktivt bett om att inte få fler utskick efter att de fått det första sms:et.

Att kommunicera med medborgarna via sms är något som Umeå kommun normalt inte gör. Därför har det framförts kritik mot detta, både från ett kommunikationsperspektiv och ett GDPR-perspektiv. För en eventuell fortsättning är det viktigt att kommunen fattar ett principbeslut kring detta om det är ett sätt som man vill kommunicera med i framtiden. Det är viktigt att involvera alla berörda parter i ett sådant projekt, allt från jurister till kommunikatörer och informationsansvariga på IT-avdelningen.

Fortsättning

SMS som kontaktsväg till medborgarna har varit en innovativ metod som testats av Umeå kommun. Resultaten från testet har varit ett lärande för organisationen i att använda sms som kommunikationsväg gentemot medborgarna. Det finns i dagsläget inget beslut om att implementera resultaten i ordinarie verksamhet. Det har dock varit ett viktigt steg för att dra lärdomar om hur kommunen kan arbeta med nya kommunikationssätt för att medborgare ska välja hållbara färdvägar och delningstjänster.