

# SmartOslo



Oslo

Fra Argh! til Whee!

---

*Søker: Bymiljøetaten*

*Samarbeidspartner: Whee!*

*Gjennomført: 01.06.25 - 31.01.26*

---

## Kortfattet sammendrag av prosjektet

Sykkeltyveri er et stort og økende samfunnsproblem. For folk som eier elsykkelen sin selv, er de selv nødt til å følge opp et sykkeltyveri. For aktører som opererer flere elsykler i en flåte, er det ofte en avstand mellom den som opplever tyveriet og de som skal følge det opp fra eiers side. Den opprinnelige problemstillingen vi ønsket å utforske var om en tjeneste for å hjelpe og støtte brukeren som opplever tyveri av en sykkel de selv ikke eier ville forbedre opplevelsen av tyveri, og gi bedre data om tyverier, høyere innrapporteringsgrad, flere anmeldelser, og gjøre gjenfinning enklere.

## Gjennomføring

Prosjektet besto av 3 faser: innsikt, konseptutvikling/design, og implementering/testing.

1. Innsiktsfasen gjorde vi brukerintervjuer med 4 aktører fra Oslo Kommune.

Allerede i rekruttering til intervju fikk vi tilbakemelding fra kommunen om at sluttbrukerne ikke nødvendigvis var de rette til å forholde seg til tyveri, og ble på initiativ fra kommunen koblet med administratorer.

Vi fant at bruken og forvaltningen av elsykler varierte betydelig mellom organisasjonene. Det var lite felles praksis, og systemer for oversikt, støtte, drift og administrasjon av syklene var i stor grad avhengig av den enkelte organisasjonens egne løsninger.

Det var heller ikke noe sentral oversikt over kommunens elsykler, eller felles system for sporingsenheter, noe som er en forutsetning for at en slik tjeneste skal være funksjonell.

Dette formet arbeidet de neste to fasene. Vi tok med oss disse funnene, spesielt innsikten i hvordan administrasjonsrollen har behov for oversikt over syklene, inn i konsept og designfasen.

Siden kommunens administrasjonsbrukere var en målgruppe som trengte data, men ikke rapporterte selve tyveriet, besluttet vi oss for å brukerteste på sluttbrukere hos Whee! og undersøke om de ville ha nytte av den nye tjenesteflyten.

## 2. Konsept og designfasen

Konsept og designfasen handler om å designe valgarkitektur og teknisk arkitektur, og brukeropplevelsen. Kompleksiteten i dette designarbeidet handler primært om at sykkeltyveri er en kontekst som gir økt stress, og at tjenesten må støtte asynkronitet. Alle trinnene i innrapporteringen gjøres ikke i samme digitale flate. Tyveri meldes inn der, men handlingene brukeren skal gjøre, som foto av åsted, aktivering av tyverimodus i sporingsbrikkene, anmeldelse mm. gjøres alle i andre applikasjoner. Vår jobb var å få inn data om hva som hadde skjedd, støtte bruker i en kjedelig situasjon, gi informasjon, og veilede brukerne i neste trinn.

Parallelt med designbiten skal dette også løses teknisk og i dette tilfellet trengte vi å utvikle en fleksibel arkitektur som kunne støtte flere mulige systemer, fra Apples proprietære Airtag/finn min (Find My), som flere brukte, til Whee!s sykkel database. I arbeid med teknisk arkitektur identifiserte vi også hvilke systemkomponenter som bør defineres på kommunal side, for at dette verktøyet skal bli nyttig for dem.

## 3. Implementering/testing

I implementering og brukertestfasen, utviklet vi en digital applikasjon basert på skisser og besluttet arkitektur for å hjelpe de som opplever tyveri, utfra hvilken rolle de har og relasjon til sykkel, og brukertestet den på relevante brukere.

Sykkeltyveri er en relativt sesongbetont aktivitet, og vi skjønnte at vi ville få marginalt med live tyverier å teste i pilotperioden, så testen er en brukertest av et simulert tyveri. Vi rekrutterte 3 brukere som har opplevd tyveri og gjennomført brukertest av applikasjonen.

Piloten er nå klar for implementering overfor brukere som disponerer en elsykkel/lastesykkel i flåte, forutsatt at den har en sporingsenhet og at den er i et sentralt register.

*"Sykkelen er som en bil for meg"* - Sitat fra en bruker som hadde opplevd sykkeltyveri og lurte på om hen kunne få erstatningssykkel

## Resultat

Prosjektet resulterte i en digital tjenesteflyt som kommunen kan teste og implementere dersom de etablerer en sentral oversikt/register for egne elsykler og som Whee! kan implementere i sin kundeapplikasjon. Dette øker graden av selvbetjening hos sluttbruker, og reduserer responstiden på innmeldte tyveri fra inntil 5 virkedager til umiddelbar respons og veiledning. Dette er også en faktor i gjenfinning av stjalne sykler.

## Eksposering av prosjektet

Prosjektet har så langt ikke fått noe medieeksposering, men Whee! har fått innvilget støtte til videre FoU innen sensorer og lo fra forskningsrådet via prosjektet SelMA.

<https://www.shifter.no/nyheter/sportienda-lander-10-millioner-fra-forskningsradet-na-ri-gger-de-for-kapitalinnhenting-og-nordisk-ekspansjon/456345>

## Veien videre

Etter pilotperioden vil løsningen bli implementert i Whee!s min side-applikasjon for sluttbrukere. Dersom Oslo Kommune beslutter å etablere et register og et driftssystem, vil løsningen også kunne implementeres der.

Vi anbefaler Oslo Kommune å etablere et sentrale elsykkelregister, for oversikt, vedlikehold og sporing. Det handler om å ta en mer systematisk tilnærming til drift av hele elsykkelflåten over tid. Elsykler er rimelige, praktiske og uovertruffent effektive transportmiddel i by, og kan tjene inn innkjøpskostnaden mange ganger over om de er i stand, tilgjengelige og ikke blir stjålet.

Whee! tar med læring fra dette prosjektet inn i et større innovasjonsprosjekt gjennom forskningsrådet og deler gjerne innsikt derfra. Samtidig ønsker vi at Oslo Kommune skal optimalisere ressursene som ligger i eksisterende og fremtidig elsykkelflåte, og bistår gjerne med dette arbeidet. Enten gjennom Whee!, eller vårt moderselskap Hoi!

---

### *Kontaktinfo*

*Whee! AS*

*karianne@whee.no | Nordlandsgata 5, 0483 Oslo*

---