



Movias Borgerpanel

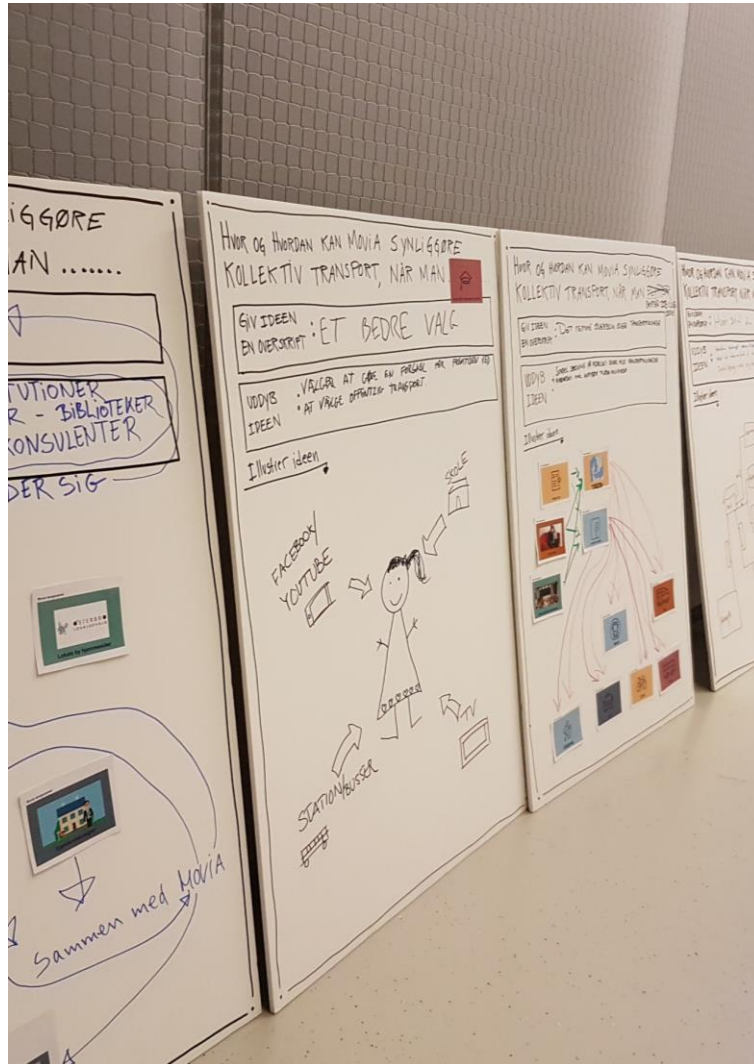
Aktiv inddragelse af vores kunder



Vi skal forstå kundernes behov

- Movias forretningsplan siger, at vi skal inddrage borgerne i udviklingen af den kollektive transport
- Ledelseskommisionen sætter borgeren i centrum.
- Borgerpanelet er værdifuldt bidrag til vores kundeviden fra andre kanaler
- I Borgerpanelet arbejder vi sammen med borgerne på en ny måde.





Borgerpanelet giver vores medarbejdere

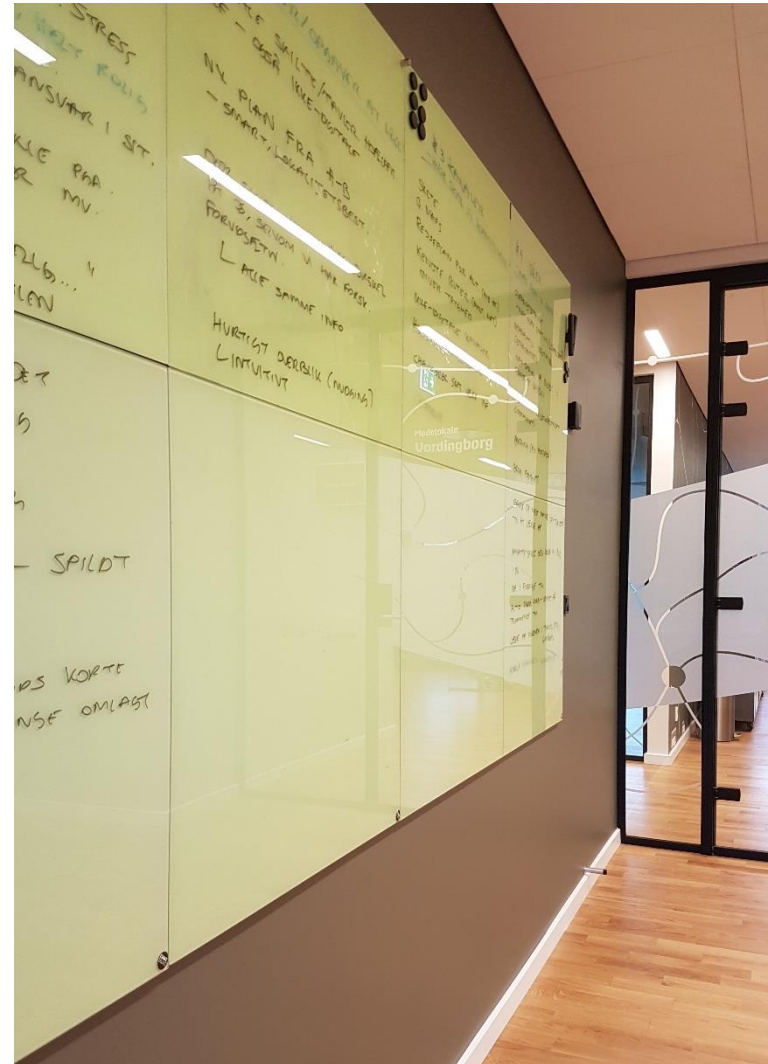
- Indsigt i kundeværdier, -holdninger og -behov
- Viser os den offentlige transport i en social sammenhæng
- Indblik i følelser knyttet til oplevelsen i vores service
- Sandheder!
- Konkrete forslag

De fem første læringspunkter

1. Chaufføren er en vigtig informationskilde i forhold til passagererne
2. Information om den kollektive transport skal være ens på tværs af transportformer – og så skal den være nem at afkode
3. Mange passagerer bruger allerede andre tjenester, som f.eks. Google Maps, der også leverer kort og trafikinformation
4. Vejvisere i det fysiske rum og på fortovet, som man f.eks. kender det fra lufthavne og hospitaler, fungerer godt
5. ”Hjælp hinanden”- kampagne kan bidrage til, at flere hjælper hinanden med information og til at finde vej undervejs på rejsen

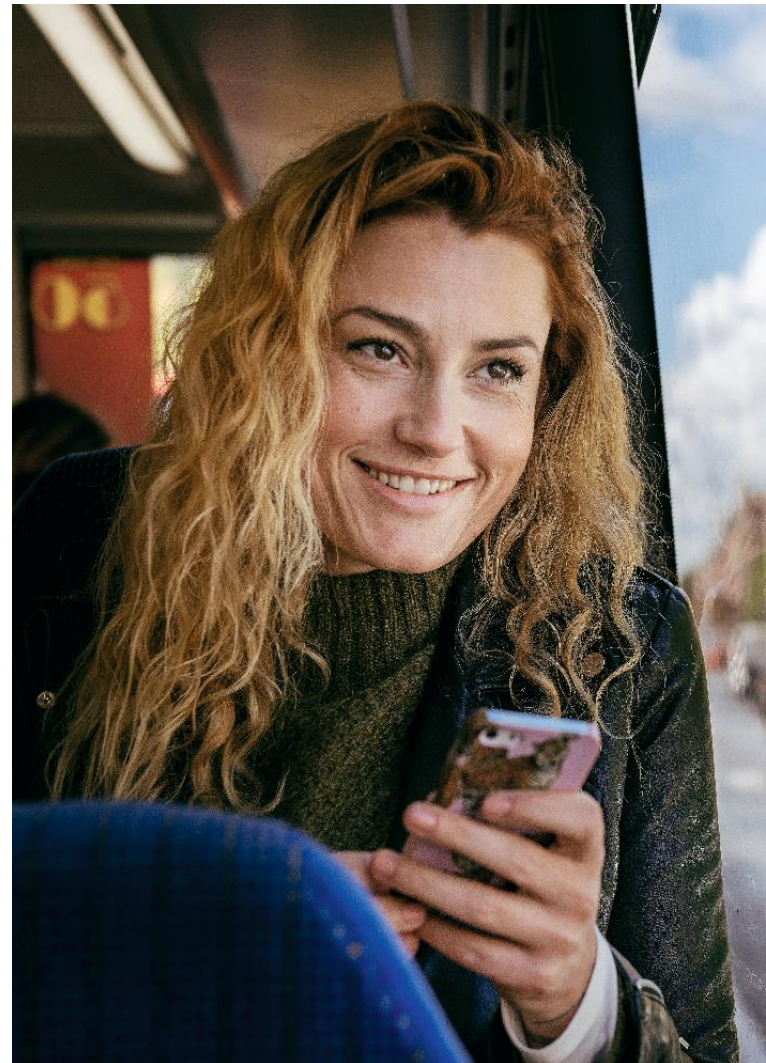
Movias principper for inddragelse...

- Det skal være nemt at bidrage aktivt
- Man skal tages alvorligt
- Man skal føle sig inddraget og hørt



Evaluering af de første to møder

- 98 pct. synes, at mødet i Movias Borgerpanel var vellykket
- 97 pct. følte sig inddraget og hørt
- 92 pct. ville anbefale andre at være med i Borgerpanelet



God fornøjelse | aften



 movia

A photograph showing a group of people in a meeting room. They are seated around a table, engaged in a discussion. The room has large windows and a light-colored wooden floor. A glass partition is in the foreground, and a sign on the floor identifies the group as 'Gruppe 3'.

Spørgsmål?

Gruppe 3



26. november 2019