Dette resumé er publiceret i det elektroniske tidsskrift
Artikler fra Trafikdage på Aalborg Universitet
(Proceedings from the Annual Transport Conference at Aalborg University)
ISSN 1603-9696
www.trafikdage.dk/artikelarkiv

Erfaringer med Movias borgerpanel

Anette Enemark, aen@moviatrafik.dk og Birgitte Skøtt Lenstrup, bsl@moviatrafik.dk
Mobilitetsselskabet Movia

Abstrakt

En række kommuner arbejder allerede med borgerinddragelse og samskabelse, fordi de ved, at nærkontakt til borgerne er en måde at bevare følingen med, hvad forskellige grupper af borgere finder vigtigt. Det er helt enkelt en fordel at bede mange forskellige mennesker om at komme med bud på nye muligheder. Borgerinddragelse er derfor allerede en del af kommunerne og regionernes dna og eksistensberettigelse, og de ved om nogen, at det kræver mod at invitere borgerne ind i maskinrummet.

Det er blandt andet deres arbejde, som har inspireret Movia til at inddrage borgere fra 45 kommuner i udviklingen af vores kollektive transportløsninger og services. Movia gør det med baggrund i et ønske om at etablere en kontinuerlig dialog med en bred skare af mennesker i et borgerpanel, der kan bidrage til udviklingen af den kollektive transport - og hjælpe med at gøre den gennemskuelig og rar at være i.

I Movias borgerpanel sidder knap 50 borgere med mindst én deltager fra alle 45 kommuner på Sjælland. Panelet er sammensat med en spredning på både køn, alder, rejsefrekvens og digital parathed.

Fokus i oplægget

Oplægget bygger på erfaringerne og viden fra fire (to fysisk og to digitalt) afholdte borgerpanelmøder med temaer om f.eks. transportbehov i livets forskellige faser, wayfinding og oplevelsen af kollektiv transport i tiden med corona.

Oplægget vil behandle følgende temaer:

- Movias ønsker og mål med borgerpanelset
    - Hvad er på spil, når man som mobilitetsselskab åbner for inddragelse?
- Hvordan Borgerpanelerne er organiseret og gennemført
    - Hvad er de vigtigste greb og erfaringer?
- Hvad Movia har fået fra Borgerpanelet
    - Hvordan Borgerpanelets forslag har fundet vej til Movias arbejdsgange?
- Hvad har Borgerpanelet fået ud af deres deltagelse
    - Hvad siger deltagerne om at deltage?

Nye perspektiver og nye muligheder i borgerinddragelse

Uanset hvor valide data Movia måtte få i de årlige kundetilfredshedsundersøgelser, som gennemføres sammen med DSB og Metroselskabet under DOT, så har vi savnet en tættere dialog med alle typer af borgere, som er kunder i den offentlige transport. Vi ved godt, at det kræver risikovillighed at invitere kunderne ind i maskinrummet. Man skal turde og tage chancer, gå på opdagelse og forsøge sig med noget nyt, og den viden man høster, skal man bruge til at udvikle sig og til at sætte nye mål. Derfor tog vi skridtet til at etablere et Movia borgerpanel.

At slippe kontrollen

I Movia har vi fra starten været ambitiøse omkring inddragelse i borgerpanelet. Vi bestemmer temaerne for inddragelsen, men vi har afgivet magten over den dialog, som foregår i panelet ved at lade analysefirmaet Epinion faciliere møder og opsamling. Vi gør os meget umage for at vise borgerne, at vi inddrager deres stemmer og deres synsvinkler efter hvert møde. Og vi sørger for, at de kan mærke, at deres feedback gør en konkret forskel.

Tidlig inddragelse er en investering på lang sigt. Det betyder, at vi i Movia kan få afprøvet de grundtanker og de løsninger, vi som udgangspunkt havde tænkt os, at et projekt, en ny ydelse eller en forandring skulle indeholde. Det håber vi vil betyde, at det færdige produkt bliver bedre og indeholde det, som borgerne har behov for nu og fremover.

Vi samler Movias borgerpanel 1-2 gange årligt og emnerne, som vi tager op med panelet, varierer fra gang til gang. Panelet involveres også digitalt gennem f.eks. test af nye løsninger og ydelser, afdækning af faktiske kundebehov og som et forum, hvor Movia kan få opmærksomhedspunkter i forbindelse med større tiltag og forandringer. Metoderne som vi benytter til borgerinddragelse spænder fra helt simple metoder til mere komplicerede metoder, der kræver en både facilitering og styring.

Helt overordnet spørger vi ikke borgerpanelet om deres tilfredshed med os. Vi gør det, fordi vi gerne vil vide hvad de forventer af os, så vi kan levere det til dem.

Fakta

Kriterier for Movias borgerpanel:

- Der er deltagere fra alle 45 kommuner i Movias område
- Der er en spredning på køn og alder med deltagere i hvert af følgende aldersgrupper 18-34, 35-54 og 55+
- Der er en jævn fordeling på høj, mellem og lavfrekvente brugere er offentlig transport
- Der er en jævn fordeling på type af transportmiddel (bus, lokaltog og flextrafik)
- Der er en spredning af digital parathed i panelet
- Panelet mødes 1-2 gange årligt og involveres digitalt mellem møderne

Movias borgerpanel blev stiftet i juni 2019 og paneldeltagerne rekrutteres løbende af analysefirmaet Epinion.

Movias borgerpanel var samlet første gang i slut august 2019