

# **Kommunikation i modvind.**

Per Als  
Direktør  
Ørestadsselskabet

Trafikdage, Aalborg, august 2005

# Hovedpunkter i Metroens drift

- Rimelig start i oktober 2002 og frem til sommeren 2003 (driftsstabilitet, SA 95 %)
- Utilfredsstillende drift i efteråret 2003 til foråret 2004. (SA ned til 85 %)
- Siden sommer 2004 høj driftsstabilitet. (SA 98 %)
- Lavere passagertal end påregnet – men i stigning
- Fra nysgerrig til dårlig – meget dårlig – mediemæssig omtale til mere positiv omtale

# Tekniske hovedproblemer

- Hele projektet er nyt sammensat teknologi -
- Efter driftsstart i oktober 2002, åbnes nye faser to gange i 2003 – med etape 2b i egen entreprise.
- Mange – men typisk mindre – tekniske problemer i enkeltsystemer
- Rutine ikke oparbejdet til hurtig og sikker fejlretning
- Meget svært at give god information til kunderne

# Indsatser - teknik

- Systematisk gennemgang af alle delsystemer med inddragelse af underleverandører
- Opsamling og analyse af data
- Opstilling af hypoteser, udarbejdelse af løsningsforslag, pilotafprøvning, godkendelse, fuld implementering – element for element
- Daglig og ugentlig opfølgning

# Tekniske ændringer

## Sommer 2003 – Sommer 2005

- En samlet genopretningsplan med stigende målsætninger blev lagt
- En samlet indsats gennemført af Ansaldo, Metro Service og underleverandører – i tæt samspil med Ørestadsselskabet
- Meget intens monitoring og opfølgning
- Opøvning af rutiner og afvikling af pukkel.

# Indsats i dagligdag

- Styrkelse af Stewards' fokus på fejlretning
- Styrkelse af daglig ledelsesstruktur
- Forbedret "udrykningstjeneste" til større fejl
- Hurtigere indsats i kontrolrum til omlægning af driftsmodel (enkeltsporsdrift, vending af tog etc)
- Forbedret vedligehold

# Resultatet

- Høj driftsstabilitet.
- Stadig nogle udestående tekniske problemer, der giver småforstyrrelser
- Markant hurtigere indsats ved problemer i daglig drift
- Rutiner udestår stadig at blive.....
  - jah: rutiner

# Passagertal

- 2003: 20 mio passagerer
- 2004: 34 mio passagerer
- 2005 mål: 44 mio pasagerer
- Langsigtet mål: 59 mio passagerer ventes opnået i 2008
- Nogle forudsætninger ikke opfyldt



# Passagertilfredshed

- Passagerne har altid været trygge i Metroen. Terror er dog en særskilt problemstilling.
- Man har generelt været glade for Metroen i almindelighed
- Stor utilfredshed med driftsstabilitet og information
- Der er stadig efterslæb i kundernes opfattelse af driftsstabiliteten

# Mediedækning

- Når det går dårligt i driften, så får man dårlig omtale – på stort set alt.
- Driftsstabilitet (SA) fik næsten sit eget liv
- Vi må acceptere prygl, hvor de er fortjent
- Holde hovedet koldt og fortælle åbent om data, problemer og fremdrift.
- Men det ER svært at trænge igennem medie billedet

# Analyse

- Det er svært at trænge igennem medie billedet
- Vi måtte udbygge og etablere egne, nye platforme til at afbalancere medie billedet om at "alt er galt"
- Vi måtte være åbne med problemernes omfang
- Vi måtte sikre høj grad af tilgængelighed i øvrigt

# Den Valgte Mediestrategi

- Åbenhed – fortsat åbenhed
- Intensivere brug af web-side
- Fokus på at informere interesserede journalister
- Etablere MetroNyt som selvstændigt 14 dages / månedens magasin til passagererne og dermed til offentligheden
- Åbenhed og ærlighed.
- Markedsføringsindsats i samme toneart som den øvrige informationsindsats

# Nyskabelsen: MetroNyt

- Formål: at etablere en egen platform til at give direkte og afbalanceret information til Metroens kunder og dermed offentligheden
- Alle tre parter, ØSS, Ansaldo og Metro Service i redaktionen – under ØSS ansvar

# Virkede det ?

- Vi fik faktisk et mere nuanceret Mediebillede.
- Nødvendigt med en temmelig rank ryg mht at fortælle også de knap-så-gode historier.
- Redaktionelt Motto:  
***”Det er ikke Pravda, det her ”***...  
men med en tilføjelse om at selvpineri heller ikke er en dyd i sig selv...

# Intern kommunikation

- Intern kommunikation bliver i realiteten i vid udstrækning gennemført via de eksterne medier
- Målrettet intern kommunikation blev underprioriteret med deraf følgende svagheder i motivation

# Hvad ligger der foran os ?

- Rutiner på plads i drift og vedligehold
- Information til kunder optimeres
- Stadigt stigende service omfang
- Sikre detaljen og omsorgen i dagligdagen
  
- .....og så skal vi jo til at tænke over....  
forlængelsen til Lufthavnen, langsigtet vedligehold, rust i skinnerne, kontraktforlængelse/udbud, Cityring, udvikling i Ørestad Syd, og livet i øvrigt



# Åbenhed i Selskabet 1

- Presse møde efter bestyrelsesmøderne
- Selskabet har agerer, som var det omfattet af Lov om Offentlighed i Forvaltningen loven. Det indebærer bl.a., at offentligheden kan søge aktindsigt i selskabets dokumenter.
- Selskabet offentliggør kvartalsrapporter med detaljerede oplysninger om selskabet (bl.a. hvordan passagertallet udvikler sig og udviklingen i anlægsprojekterne).

# Åbenhed i Selskabet 2

- Nyhedsbrevet MetroNyt udkommer nu hver 4. uge og efter behov – her fortælles både positive og de negative historier om driften
- Ugentligt offentliggøres tal om driftsstabilitet og passagertal.
- Nyhedsbrevet "Metro Lige Nu" informerer beboerne omkring 3. etape fra Lergravsparken til Lufthavnen om, hvad der sker på byggepladsen.

# Lessons learned

- Uanset kontraktform: projektejer skal følge tæt op
- Sørg for hurtig og effektiv beslutningsproces på ændringer
- Sørg for ordentlig teknisk indøvning
- Hav et højt teknisk og kundemæssigt beredskab ved driftsstart
- Forbered internt på en ikke-optimal situation. Såvel teknisk som kommunikationsmæssigt
- Overvej nøje forventningsafstemning – internt og eksternt
- I forhold til offentlighed er åbenhed er "the only way"
- Undgå at "kaste aber" mellem kontraktparter

Du kan ikke gemme dig alligevel.

Åbenhed er "The Only Way"

Hvis sagen er stor nok, så skab  
din egen platform.