

## HR7 Erhvervspsykologi går "under jorden" med Metro Service



Hvordan kan en af de mest populære og effektive transportformer i København blive endnu bedre? Hvordan reagerer metropassagerer under driftsforstyrrelser og nedbrud? Og hvordan kan Metro Stewards, trafikledere og passagerinformationsmedarbejdere styrke et allerede velfungerende samarbejde i kritiske situationer?

Disse – og andre spørgsmål – har organisationsspsykolog i HR7 Erhvervspsykologi, Thomas Rosenberg, stillet skarpt på i samarbejde med bl.a. Lars Toft Krug, Operations Director i Metro Service.

Lars forklarer indledningsvist hvem Metro Service er – og hvorfor de er sat i verden:

*Vi er et privat selskab som er operatør og såkaldt "infrastrukturforvalter" af Københavns Metro (M1+M2) med pt. ca. 320 ansatte, som vil vokse til ca. 560 i løbet af det næste år, og til ca. 700 ansatte inden for de næste 5-6 år. Grunden til vores massive vækst er, at vi har genvundet kontrakten på M1+M2, og vundet kontrakterne på M3+M4 (den kommende Cityring) og L3, som er Hovedstadens Letbane.*

*Vores målsætning er at levere høj driftsstabilitet (over 98% rettidighed) og høj kundetilfredshed (over 90% tilfredshed på 7 parametre) – selvfølgelig med et konstant fokus på sikkerheden.*

### **Hvad er jeres største udfordringer pt?**

*Det er bl.a. rekruttering af de mange nye medarbejdere, herunder mange typer af specialister samt fastholdelsen af disse medarbejdere fremadrettet. Ydermere skal vi foretage større organisationsændringer, som betyder, at vi skal ændre markant på den måde vi hidtil har arbejdet på, da vi ikke længere skal arbejde i samme hus, men fra flere forskellige lokationer rundt omkring i landet.*

**Fortæl lidt om det konkrete samarbejde med HR7 Erhvervspsykologi – hvad I har fået ud af det og hvorfor I har valgt at arbejde sammen med en organisationspsykolog?**

*For at svare på dit sidste spørgsmål først, så har vi valgt en organisationspsykolog, fordi vi ville have en dybere forståelse af vores passagerers adfærds- og følelsesmæssige responser i relation til situationer med driftsforstyrrelser og nedbrud.*

*Endelig hænger vores fortsatte succes i høj grad sammen med hvordan vi performer i forhold til vigtige psykologiske aspekter: hvordan vores medarbejdere håndterer pres under kritiske situationer; hvilke dynamikker, der styrer det interne samarbejde mellem vores forskellige faggrupper – og hvordan vi håndterer arbejdet med mentale barrierer i forhold til organisatoriske målsætninger. Og disse perspektiver mener vi at en psykolog har en bedre forståelse af end så mange andre.*



*Vores samarbejde med Thomas har været en del af realiseringen af vores overordnede strategi med at sikre en så høj driftsstabilitet som muligt - og derved yderligere at styrke tilfredsheden blandt vores passagerer. Det har konkret betydet at Thomas har kørt en hel del i metro i løbet af foråret 2018. Dels for at observere passagerernes adfærd, men også for at se nærmere på det – allerede – solide samarbejde mellem vores Metro Stewards og folk i kontrolrummet. Han har derfor fulgt flere forskellige Metro Steward teams og siddet med på udvalgte vagter i vores kontrolrum for at analysere – og levere input til eventuelle optimeringer af – vores interne arbejdsgange.*



*Endelig har han fulgt op på konkrete initiativer, som vi har implementeret for lidt over et år siden, for at se om vores ændringer og forbedringer er nået ud til passagererne.*

**Hvilken forretningsmæssig værdi er der kommet ud af samarbejdet?**

*Vi har forbedret vores løbende indsatser i forhold til den overordnede strategi og opnået en tryghed i forhold til at vores udviklingsinitiativer går i den rigtige retning. Og endelig har vi fået identificeret nye indsigter, der kan være med til at udvikle og styrke vores kundetilfredshed fremadrettet.*

**For mere information, kontakt:**



**Thomas Rosenberg,**  
Organisationspsykolog  
HR7  
+45 2942 1330,  
tr@hr7.dk



**Lars Toft Krag,**  
Operations Director  
Metro Service A/S  
+45 2217 8892,  
ltk@metroservice.dk