

# DIM-ICE

## I ngress (Indgang)

## C irculation (Cirkulation)

## E gress (Udgang)

### Den sidste kilometer

## D esign (Design og fysiske rammer)

- Hegn til køstyring foran alle indgange – teaterbånd ved VIP.
- Sikring af tilstrækkeligt antal indgange og udgange – ikke kun m2.
- Anvis med markeringsbånd, hvor du vil have folk til at gå / stå (tisse?)
- Tjek jordforholdene inden jeg placerer hegn – hvis det regner, kan underlaget være ustabil
- Overvej publikumsprofilen, inden valg af hegn. Cykelhegn duer ikke til hoppende gæster eller foran scener.
- Acceptér og arbejd rundt om det fysiske design, der ikke kan ændres (faste bygninger)
- "Min indgang – Min kø" – fordel det budskab til alle med ansvar. Så kan de selv rette køen til undervejs.
- Kig lige på det hele "oppefra" – danner mine hegn/design-indsatser en flaskehals eller "udposning" som skaber dårligt flow?

- Hegnet fra køstyring udenfor skal pakkes sammen, og skal måske bruges andre steder?
- "Min bod – Min kø" – fordel det budskab til alle med ansvar. Så kan de selv rette køen til undervejs. Fx hvis den snor sig ud i et område, hvor den begrænser flow.
- Virker flowet fornuftigt når publikum cirkulerer – tænk bar, wc, tilbage til sine venner og på wc igen.
- Identificer kendte problemområder og overvej om design kan ændre noget her. Flaskehalse ved barer eller lign.
- Hvilken densitet vil du – og publikum – acceptere når arrangementet er i gang. Står de tæt og kigger frem mod scene, eller skal de bevæge sig rundt. Kæmpe forskel.

- Fjerne tidligere design, så der er fri passage.
- Er der plads til at alle forlader samtidig fx ved koncertslut, hvor man ikke bruger nødudgange? Ellers skal alternativ underholdning overvejes – eller længere åbningstid i barer.
- Ved nødudgang – tjek om der er nok udgange til at alle kan forlade. Også selv om området har et fastsat publikumsantal. Tjek fx om flugtvejene giver mening når man står midt på pladsen – man går ud hvor man kom ind, så det sætter krav til design, hvis de skal en anden vej ud.

## I nformation (Kommunikation og service)

- Sig pænt goddag til alle gæster – det skaber tillid.
- Husk at markere vigtige steder (indgang, bar, WC eller andet) med skilte, der kan ses selv om der er kø foran dem – altså højt oppe.
- Bed en kollega gå en skilte-runde for at tjekke om de giver mening for andre end dig selv.
- Forbered briefing grundigt – gerne skriftligt. Brug kort og illustrationer så alle har samme verdensbillede. Brug aldrig "som vi plejer".
- Giv information til gæsterne. Inden arrangementet på Sociale medier eller via billetudbyder. Fortæl dem hvad du forventer "Kom i god tid, og benyt indgang A." etc.

- Giv information til gæsterne. Under arrangementet på storskærme, via personale som taler med dem, PA anlæg og skilte.
- Hvis arrangementet er stort, så er kort til publikum også en god idé.
- Sørg for at personale i publikumsområderne går og taler lidt med gæsterne – skaber tillid at man "ser" dem.
- Nogle skilte skal måske flyttes/vendes nu? Indgang, skal vendes til udgang etc.
- Sørg for at tage vare på alting inden for fx 3 meters radius af dig selv. Giv en hånd hvis publikum ser søgende ud – vær proaktiv.

- Sig pænt farvel til alle gæster
- Hvad med offentlig transport (den sidste kilometer) og transport væk fra stedet? Informer publikum ved udgangen, om placering af bus/tog og taxa.
- Overvej hvornår I begynder at bede publikum forlade stedet – og om de skal sendes et særligt sted hen? Meld det gerne ud forinden.

## M anagement (Ledelse og motivation)

- Hvor skal personalet stå? Hvor skal de hen bagefter? Lav DOT-plan, der viser hvor de fysiske er placeret. Så er der ingen tvivl.
- Lederen skal være et forbillede, klæd dem ekstra på, så de får andre til at følge sig.
- Klar og tydelig ledelses (og kommunikations) struktur. Hvem er min chef, simpelt men vigtigt at kunne besvare. Hvem bestemmer, når det går galt?
- Giv ekstra information til helt nye kolleger inden arrangementet – fx infofolder om "sådan gør vi, vores vigtigste opgave".
- Lave buddy-ordning for nye med mødested til første vagt.
- Sikring af arbejdsmiljø – medarbejdere skal have ordentlige forhold.

- Lav en showstop procedure. Hvem trækker stikket? Og hvordan?
- Flyt personale til de steder hvor der er gæster, så der ikke står en masse tilbage i en indgang som ikke længere er travlt.
- Styr udviklingen! Sørg for alle kender deres opgave – actioncards til almindelig og udvidet drift.
- Hvem laver indsats hvis der sker en mindre hændelse? Actioncards til dette. Husk kommunikation (har de radio og hvordan bruger de den?)
- Sikring af arbejdsmiljø – pauser, mad/vand og ro til dem der har behov.
- Bliver publikum meget fulde til dette arrangement? Det betyder noget for egen personalesammensætning.

- Åbning af alle døre, hvem gør det og hvornår?
- Genbesøg planlægningen, skal der ændres noget? Nu ved vi mere, end før – måske skal planen for udgang ikke være den samme, fordi vi har lært noget om publikumsprofilen? Måske skal vi placere personalet helt anderledes.
- Ved nødudgang – der skal overvejes placering til opsamling af evakuerede. Instrukser til personale og hvem der gør hvad. Her skal laves en særskilt plan som taler ind i eventuelle brandstrategier eller andet som bygningen allerede har.