

# ZŁOTE SPINACZE

## Rozbiórka komina wrocławskiej elektrociepłowni

Jak skutecznie dotrzeć do mieszkańców i mediów z informacją, że rozbiórka wiekowego komina elektrociepłowni w ciasnej zabudowie ścisłego centrum Wrocławia jest bezpieczna dla otoczenia, nie zagraża dostawom ciepła, a jej powodem jest oddanie do użytku ekologicznej instalacji? Agencja we współpracy z klientem przygotowała działania komunikacyjne i antykryzysowe, dzięki którym ta skomplikowana operacja przebiegła bez zakłóceń i wpłynęła pozytywnie na wizerunek wrocławskiego dostawcy ciepła.

Czas realizacji: 03/17-11/17

---

### I. Uzasadnienie zgłoszenia do kategorii konkursowej: Komunikacja antykryzysowa lub kryzysowa (kategoria główna)

Rozbiórka komina na terenie funkcjonującego zakładu dostarczającego ciepło i ciepłą wodę użytkową dla większości wrocławian miała w sobie duży potencjał kryzysowy. Dodatkowo problem pogłębiał fakt, że elektrociepłownia – a więc i komin – znajduje się blisko budynków mieszkalnych. Dzięki działaniom podjętym przez agencję udało się uspokoić ewentualne niepokoje mieszkańców pobliskiej zabudowy i przekuć potencjalną sytuację kryzysową na wartość wizerunkową dla klienta.

---

### II. Wyzwanie: określenie problemu i celu/ów do zrealizowania / opis uwarunkowań zewnętrznych i/lub wewnętrznych / wyjaśnienie szczególnego kontekstu projektu / dostępne środki finansowe (budżet).

Komin H-120 wrocławskiej elektrociepłowni, wchodzącej w skład spółki Kogeneracja SA, został wyłączony w 2016 roku, po wybudowaniu przez firmę nowoczesnej instalacji do odsiarczania i odazotowania spalin. Jednym z warunków wydania pozwolenia na jej budowę była zobowiązanie do wyburzenia starego komina. Kogeneracja SA do tej operacji przygotowywała się przez wiele miesięcy, gdyż z uwagi na zlokalizowanie zakładu w ciasnej zabudowie (przemysłowej i mieszkalnej) w centrum

miasta przedsięwzięcie było bardzo skomplikowane logistycznie i mogło zagrażać zarówno mieszkańcom, jak i zakłócać bieżącą pracę zakładu zaopatrującego Wrocław w ciepło i ciepłą wodę użytkową. Ostatecznie spółka zdecydowała się na stopniowe kruszenie komina za pomocą specjalnej koparki zamontowanej na jego szczycie. Z jednej strony była to metoda najbezpieczniejsza, z drugiej rozłożona w czasie (ok. pół roku), co zwiększało potencjał kryzysowy przedsięwzięcia. Dodatkowo była to metoda mało efektywna, którą trudno było „sprzedać” w mediach.

---

### **III. Diagnoza: kluczowe obserwacje, które zdeterminowały obrany kierunek działań.**

Kluczowym elementem działań było skuteczne dotarcie do mieszkańców, decydentów i mediów z informacją o rozbiórce, jej powodach oraz wyjaśnieniem wszystkich kwestii technicznych z nią związanych. Szczegóły techniczne przedsięwzięcia były bardzo skomplikowane, dlatego zdecydowano się jak najbardziej uprościć język, którym komunikowano się z otoczeniem. Postawiono również na komunikację wizualną, której celem było zaprezentowanie technologii rozbiórki w przystępnej formie. Uznano jednocześnie, że przedsięwzięcie musi posiadać efektywny punkt kulminacyjny, na którym skupi się uwaga mediów i pozostałych interesariuszy. Ważnym elementem było również zmapowanie kluczowych grup odbiorców: mieszkańców, mediów, władz samorządowych, przedstawicieli lokalnych rad osiedli oraz aktywistów miejskich.

---

### **IV. Strategia: opis obranego podejścia komunikacyjnego, główna narracja (kluczowe przekazy), logika doboru głównych narzędzi i platform komunikacyjnych, spodziewane efekty (KPIs).**

Celem podejmowanych działań było:

zabezpieczenie przed niepokojami lokalnej społeczności mieszkającej w okolicy elektrociepłowni skuteczne poinformowanie o rozbiórce komina i użytej technologii

utrwalenie pozytywnego wizerunku Kogeneracji jako spółki mocno związanej z Wrocławiem, nowoczesnej, dbającej o środowisko naturalne.

Działania podzielono na trzy etapy: przygotowawczy, realizacyjny i podsumowujący. W ramach pierwszego etapu zbudowano całe zaplecze komunikacyjne. Etap realizacyjny przeznaczono na główne działania komunikacyjne – m.in. informację prasową zapowiadającą rozbiórkę oraz punkt kulminacyjny w postaci efektywnego eventu na rozpoczęcie właściwych prac z udziałem wszystkich lokalnych mediów oraz przedstawicieli mieszkańców, samorządu i aktywistów miejskich. Etap ostatni (zaplanowany do realizacji w drugiej połowie roku) przeznaczono na podsumowanie prac.

---

### **V. Realizacja: plan projektu ze szczególnym uwzględnieniem działań niestandardowych.**

- Zebranie pakietu informacji na temat procesu rozbiórki

- Zmapowanie głównych grup docelowych
- Przygotowanie kluczowych materiałów (plan działań, drafty komunikatów prasowych, przekazy, zestawy trudnych pytań i odpowiedzi, komunikaty reaktywne na wypadek zaistnienia sytuacji kryzysowych, zdjęcia komina i filmy z drona sprzed rozbiórki komina do wykorzystania w materiałach prasowych)
- Komunikat prasowy informujący o rozpoczęciu skuwania wewnętrznej warstwy komina, zapowiadający ogólnie proces wyburzania komina
- Kreatywne zaproszenia na event specjalny dla gości VIP i dziennikarzy w postaci kartki pocztowej 3D ze znikającymi i pojawiającym się kominem
- Event specjalny na rozpoczęcie prac w postaci konferencji prasowej dla przedstawicieli kluczowych wrocławskich redakcji z udziałem prezydenta i wiceprezydentów Wrocławia, dyrektora departamentu zrównoważonego rozwoju Urzędu Miejskiego, radnych miejskich i osiedlowych reprezentujących okolicznych mieszkańców, aktywistów miejskich, w trakcie której:
  - zaprezentowano film animowany w technologii white board ukazujący historię wyburzanego komina na tle Kogeneracji SA oraz Wrocławia, ze szczególnym uwzględnieniem budowy nowej instalacji do odsiarczania i odazotowania spalin jako powodu wyburzenia komina
  - zaprezentowano animację w prosty sposób przybliżającą technologię rozbiórki oraz kolejne etapy wyburzania komina
  - zrealizowano transmisję live z drona z rozpoczęcia wyburzania komina przeprowadzono press tour po terenie elektrociepłowni
  - Kreatywne press packi dla dziennikarzy (zręcznościowa gra jenga polegająca na usuwaniu klocków z budowli symbolizujących komin, przycisk do papieru wyprodukowany z fragmentów skutej wewnętrznej warstwy komina)
  - Time laps z rozbiórki komina
  - Komunikat prasowy podsumowujący rozbiórkę

---

**VI. Wynik: uwiarygodniony i weryfikowalny opis zrealizowanych zamierzeń i celów.(W tym polu można wyjątkowo zamieszczać linki do źródeł, które odnoszą się wyłącznie do danych dokumentujących Projekt)**

Zrealizowanie zaplanowanych działań spowodowało, że główni interesariusze dostali komplet rzetelnych i merytorycznych informacji na temat rozbiórki. Od momentu rozpoczęcia rozbiórki w maju 2017 roku nie zanotowano żadnych negatywnych reakcji wśród lokalnej społeczności i mediów. Wszystkie publikacje, które ukazały się w mediach na temat działań podejmowanych przez Kogenerację, miały charakter pozytywny. Podkreślano w nich nie tylko wysoki poziom bezpieczeństwa wybranej technologii, ale również przypominano powód rozbiórki komina – budowę ekologicznej instalacji do odsiarczania i odazotowania spalin – co pozwoliło wzmocnić wizerunek Kogeneracji jako firmy odpowiedzialnej, dbającej o zdrowie mieszkańców i środowisko naturalne.

Istotnym elementem podejmowanych działań był event specjalny na rozpoczęcie prac, który zgromadził reprezentantów najważniejszych redakcji wrocławskich. W jego trakcie w przystępny sposób przybliżono szczegóły techniczne rozbiórki, w

efektywny sposób przedstawiono historię komina oraz powody jego wyburzenia. Dzięki transmisji wideo z drona dziennikarze mogli na bieżąco relacjonować początek prac, a następnie umieścić wykonane materiały w swoich serwisach informacyjnych. Łącznie event na rozpoczęcie prac wygenerował 32 publikacje (w 100 procentach pozytywne), które wg badania Press Service Monitoring Mediów miały dotarcie do ponad 8 mln osób. Dodatkową korzyścią były pozytywne opinie dziennikarzy na temat organizacji eventu specjalnego, który dostarczył im wielu ciekawych materiałów.