



Motivation skaber gode gæsteoplevelser

Mette Dimes Høeberg

Tre ting er afgørende forudsætninger for en god virksomhed: At produktet er godt, at kunderne er tilfredse og at virksomheden har engagerede medarbejdere. For at styrke medarbejderdelen har Den Gamle By ansat Mette Dimes Høeberg som personalechef. I denne artikel beretter hun om arbejdet med trivslen på museet.

Der er god trivsel og høj motivation blandt medarbejderne i Den Gamle By, viser museets første trivselsundersøgelse for medarbejdere.

Hvis vi skuer 20 år tilbage i tiden, kunne museets samlede medarbejderstab mødes i ét af museets selskabslokaler, når der var anledning til at samles. Dengang kendte de fleste medarbejdere hinanden på kryds og tværs af afdelinger og funktioner, og det var ligetil for ledelsen at have fingeren på pulsen omkring, hvordan motivationen og trivslen var blandt medarbejderne.

Helt så ligetil er det ikke i dag, hvor museet tæller 200 fastansatte, 400 sæsonansatte – fordelt over et år – og 300 frivillige medarbejdere. I alt 900 medarbejdere, der med henholdsvis få eller mange arbejdstimer er med til at give vores gæster en indholdsrig og mindeværdig museumsoplevelse.

Selvom det ikke er en nem opgave at have fingeren på pulsen

Lirekassemanden spiller et ekstra nummer for en gæst og har tid til en lille snak om, hvad en lirekasse er for noget.

med så mange medarbejderes trivsel, så er det ikke desto mindre vigtigt at have det. Det er for eksempel vigtigt, at ledelsen har kendskab til, om medarbejderne trives med deres arbejdsopgaver, om de kender formålet med deres arbejde, om de har et konstruktivt samarbejde med deres kolleger, om de har tillid til ledelsen og om medarbejderne føler, at de har mulighed for at udvikle sig i deres stilling. Kun med kendskab til de nævnte områder, kan vi ved behov igangsætte en indsats med henblik på at skabe forandring eller udvikling. Med andre ord, hvis der er et område, der med fordel kan udvikles, så vil vi hellere vide det end ikke vide det.

Fra snak ved kaffemaskinen til konkrete data

Med ønsket om at blive klogere på alt dette igangsatte vi museets første trivselsundersøgelse. Vi havde brug for at omsætte snak ved kaffemaskinen og lytten-på-vandrørene til konkret data. Vi etablerede et samarbejde med en ekstern samarbejdspartner, så vi kunne gennemføre en professionel undersøgelse med 100 procent anonymitet for undersøgelsens deltagere. Dataindsamlingen blev udført via et online-spørgeskema i oktober 2018, som blev sendt ud til i alt 283 medarbejdere. Det var vigtigt for os at lave en undersøgelse af en størrelse, som vi efterfølgende kunne håndtere og følge op på. Hele 84 procent tog imod tilbuddet om at besvare undersøgelsen. Det er en pæn svarprocent, der vidner om et stort engagement blandt medarbejderne. I december 2018 var undersøgelsens resultater klar i form af dels en overordnet trivselsrapport for hele museet og dels afdelingsspecifikke rapporter for afdelinger med mindst fem medarbejdere.

Meget høj trivsel

Med udgangspunkt i den overordnede trivselsrapport sammenfattede vores samarbejdspartner resultaterne således:

”På baggrund af medarbejdernes svar kan det konkluderes, at den overordnede trivsel i Den Gamle By generelt er på et meget højt niveau. Den overordnede trivsel inkluderer fem konkrete spørgsmål, som er besvaret på en skala fra 0 (‘negativ’) til 10 (‘positiv’). Det gennemsnitlige svar for alle medarbejdere på de fem spørgsmål er 8,2 af 10. Det svarer til 82 omregnet til en skala fra 0 til 100. Dette vurderes til en “meget høj trivsel” på en generel fortolkningsskala af

Medarbejdere der trives, har overskud til smil og til at give den ekstra opmærksomhed, der skal til, for at gæsten får den bedst mulige oplevelse.



svarene, og niveauet på 82 ligger højere end normalt for danske organisationer og virksomheder.”

Konklusionen på Den Gamle Bys første medarbejdertrivselsundersøgelse er altså en generel høj trivsel. Et resultat vi naturligvis både er glade for og meget stolte af. Men selv et flot resultat levner plads til refleksion og udvikling, og netop de to begreber har været omdrejningspunktet i det efterfølgende arbejde med trivsel.

Fra tal til handlingsplaner

Med resultaterne i hånden var vi godt klædt på til at påbegynde det efterfølgende – vigtige – arbejde omkring trivsel, nemlig opfølgning med alle afdelinger. Vores mål var fra starten at lave en anvendelig og nærværende proces, så trivselsarbejdet blev handlingsorienteret og ikke blot tal på et stykke papir.

Forud for trivselsmøderne blev afdelingsledere grundigt intro-



Køkkenpigen har forladt købmandsgårdens lune køkken for at handle. På vejen møder hun en gæst og fortæller ham om dagens indkøb.

duceret til arbejdet med trivsel, så alle følte sig godt klædt på til at støtte deres afdelinger i, hvordan de sammen skaber god trivsel i arbejdsdagen. Mange afdelingsledere har været ansat i Den Gamle By i en lang årrække, og for dem er det nyt på denne måde at arbejde målrettet med trivsel. Ikke desto mindre tog alle opgaven seriøst og gik ind i den nye udfordring med krum hals.

I løbet af sen vinter og tidligt forår 2019 afholdt alle museets afdelinger et eller flere trivselsmøder, hvor resultaterne fra afdelingens trivselsrapport blev diskuteret. Det mandede ud i en handlingsplan med specifikke fokuspunkter, så det er tydeligt, hvad målet er, hvilke tiltag der skal iværksættes og hvornår, og hvem der er ansvarlig for at opgaven bliver løst.

Gladere medarbejdere giver gladere gæster

Trivselsundersøgelsen er lavet for, at Den Gamle By bliver et endnu bedre sted at arbejde. Når det er sjovt og inspirerende at gå på arbejde, så er vi overbeviste om, at medarbejderen har et godt udgangspunkt for at give gæsten den lille ekstra oplevelse eller den ekstra omsorgsfulde servicering, der skal til for at give en mindeværdig oplevelse.

Det er svært at gøre trivsel op i tal, og derfor har det været afgørende for os at nedbryde tallene og omsætte dem til ønsker og

Engagerede medarbejdere har overskud til at give hver enkelt gæst en særlig oplevelse med fra besøget.



udviklingspunkter for fremtiden. Det er endnu for tidligt at sige, om vi med udgangspunkt i trivselsundersøgelsen og det videre arbejde formår at højne medarbejdernes i forvejen høje trivsel på museet. Men ud fra tilbagemeldinger fra både medarbejdere og afdelingsledere, så efterlader processen uden tvivl en god oplevelse af at være blevet hørt og taget seriøst og en tro på, at vi som medarbejdere kan være med til at påvirke vores egen og kollegers trivsel positivt. Samtidig har ledelsen i Den Gamle By fået et værktøj og et fælles sprog, hvormed vi bedre kan have fingeren på pulsen omkring den store medarbejdergruppes motivation og trivsel.

Commitment creates better visitor experiences

In Den Gamle By we have conducted our first employee engagement survey. The result shows a high commitment score among our employees: 82 on a scale from 0-100. As a follow-up to the great results we have engaged in a process where all departments have had the opportunity to discuss the results, to highlight what is important for them to stay committed to their job and to agree on the focus areas whose development they will prioritize in the coming period. Employees and managers have all worked on the process with great enthusiasm, and welcome the opportunity to be involved in creating wellbeing and commitment for themselves and their department.