



VÄNDA  
PERSPEKTIV  
MUSEERNAS  
VÅRMÖTE  
2011



VÄSTERBOTTENS  
MUSEUM

# Att möta Olle i grind

- så arbetar vi med besökare och bemötande

# Syfte

Att öka museets attraktionsvärde hos  
våra besökare och ägare

# Mål

Västerbottens museum har Sveriges  
mest nöjda museibesökare 2014

# Metod

Öka medvetenheten om värdskapets  
betydelse

Höja värdskapetsnivån delvis genom  
ändrad attityd och förhållningssätt

# Arbetsmodell

- Inspirationsföreläsning för all personal mars -09
- Gruppdiskussioner på personalresa april -09
- Fördjupade avdelningssamtal hösten -09
- Redovisning månadsmöte nov -09
- Pilotprojekt Guld Värd jan -10
- Fördjupade samtal/webbkurs feb-mar -10
- Mystery shopping sommar -10

# Fortsättning...

- Inspirationsföreläsningar sept-okt -10
- Studieresa för receptionen okt -10
- Åtgärda receptionsdisken
- Besök från Göteborg januari -11
- Samtal på avdelningsnivå om intern & extern kommunikation. jan-nu 11

Steg 1

# Väckarklockan

– extern föreläsare

## Steg 2

# Skapa engagemang – gruppdiskussioner

## UPPGIFT 1

Gradera med 1–5 i vilken grad du instämmer i följande påståenden. Svara personligt, men diskutera frågorna i gruppen. Ni behöver inte vara överens om svaren. 1 = instämmer inte, 5 = instämmer helt.

1. Vi har Sveriges mest nöjda museibesökare på Västerbottens museum 2014.
2. Vi är engagerade och personliga i mötet med våra besökare.
3. Hur vi talar om museet i tjänsten och privat formar vår verksamhet och blir vår image.
4. Diskutera i gruppen: Vilka värdeord karakteriserar Västerbottens museum? Försök beskriva museet och vår verksamhet i bara tre ord. Hur skulle du uttrycka dig då? Motivera gärna ordvalen.

.....

.....

.....

.....

.....

### UPPGIFT 3

1. Vi vill ha nöjda museibesökare på Västerbottens museum. Vilka faktorer gör våra besökare nöjda, enligt din uppfattning? Nämn de tre viktigaste sakerna.

a) .....

b) .....

c) .....

4. Vem möter ditt värdskap i ditt arbete? Internt eller externt.

.....

.....

## Steg 3

# Återkoppling

# ”Vilka faktorer gör våra besökare nöjda, enligt din uppfattning?”

sedd/ögonkontakt/service/personligt/  
tjänstvillig personal/bra bemötande 40 %

intressanta utställningar/kringarrangemang/  
innehåll/utställningar 20 %

tillgängliga/språk/öppettider/skyltar 18 %

# ”Värdeord, vision”

angeläget/upplevelse

kvalitet/seriöst/värdefullt/kunskap/trovärdigt

tillgängligt/välkomnande/öppet/inbjudande/trivsamt/vänligt

uppfinningsrikt/utveckling/mångfald

vacker miljö

engagemang/intresserad/hjälpsamt/framåtanda/energi/vilja/stimulerande

delaktighet/dialog/kommunikation

i enlighet med myndighetsuppdraget

bevarande

## Steg 4

# Fördjupande samtal på avdelningsnivå

# Resultat: Våra värdeord

*Som museum vill vi uppfattas som...*

Angeläget

Inbjudande

Mångfald

# Resultat: Våra värdeord

*Som personal vill vi uppfattas som...*

Engagerade

Tillgängliga

Kvalitetsmedvetna

# Steg 5

# Webbkurs i tvärgrupper



VÄSTERBOTTENS  
MUSEUM

# Guld värd-nivå

- Jag hälsar på besökare som jag möter i huset och på området
- Jag ser helheten och tar ansvar för besökarens upplevelse hos oss, d v s pratar med ansvarig om jag ser sådant som måste förbättras/åtgärdas eller åtgärdar saken själv
- Jag bryr mig och visar omtanke

# Minimi-nivå

- När jag rör mig i huset ska jag ha namnknapp alt jacka/byxa med museiloggo
- Jag knappar ur min telefon när jag lämnar rummet
- Jag använder checklistor när jag bokar/arrangerar möten.
- Jag lämnar skriftliga meddelanden till receptionen
- Jag besvarar mail/svarar i telefon/ringer upp när någon sökt mig

# Nolltolerans

- ...mot skitsnack om arbetskamrater eller museet
- ...mot att gå in bakom receptionsdisken och själv ta för sig
- ...mot besökare som inte respekterar djur och/eller våra miljöer. Då är det mitt ansvar att säga till!

# Till cheferna...

- Föregå med gott exempel!
- Påminn arbetslaget om att arbeta för hela museets bästa – inte bara avdelningens!
- Hjälپ den enskilde att prioritera rätt arbetsuppgifter för att nå museets mål

# Och fortsättningen....



- Intern kommunikation
- Fördjupande kurser
- Ständig process, samarbeten