



# Kunskapsöverföring och kunskapsutveckling

Erfarenheter från Uppsala stadsbibliotek



## Uppsala stadsbibliotek – Stadsbiblioteket, 12 stadsdelsbibliotek och 2 biblioteksbussar





## Kundfokus

”A customer-centered organization is one that makes every effort to sense, serve and satisfy the needs and wants of its client and publics within the constraints of its budget.” (Kotler m.fl.)



## Kundfokus – innebär bland annat .....

Institution

Serviceorganisation

För alla

Och för individen

Bra grundarbete

Det oförväntade, ”det lilla extra”

Artigt hänvisa

Lösa frågan

Stel gigant

Lyhörd och flexibel

Att göra saker rätt

Att göra rätt saker

Bemötande, bemötande, bemötande



## Uppsalas styrmodell sedan 2003

Beställare – utförare / tydliga uppdrag och tydliga roller

Upphandling och utmanarrätt / affärstänk och ”skärpning”



# Mål i biblioteksplan och uppdragsplan

Språk- och läsutvecklingscentra

Stödja sökande efter kunskap och bildning

Bidra till livaktig demokrati

Tillgängliga och välkomnande

Kulturcentra

Tydlig förankring i det omgivande samhället

Utvecklad marknadsföring



## Uppdrag 2011





# 110 x kunskap och kompetens!





## Kunskap som strategi

Ju fortare som organisationens omvärld förändras desto mer kunskap måste organisationen utveckla för att anpassa sig till omvärlden. Omvänt: ju mer kunskap en organisation utvecklar desto större förutsättningar har den att påverka omvärlden.



## Uppsala stadsbibliotek -





”Biblioteket som spelar roll  
och som Uppsalaborna  
tar till sitt hjärta”



# Gemensam grund för arbetet

Kundfokus

Delaktighet

Helhetssyn

Kommunikation

Utmaning och utveckling



## Vad lär sig organisationen?

Hantera förändringar

Arbeta med bred delaktighet

”Vi testar och utvärderar”

Teamarbete, nätverk och den fria diskussionen

Kunskapsflöde viktigt – horisontellt och vertikalt

Misslyckas är tillåtet



## Trädgårdens metafor





## Tvärgrupperna – mellan kaos och ordning

Allas ansvar för utveckling och lärande- utvecklingsgrupper där nästan alla deltar

Samordnare leder – inte chefer

Omvärldsspana, föreslå utbildningar, projekt

Ram finns i uppdrag – STOR frihet inom uppdraget



**INVESTORS  
IN PEOPLE**



? !

