

# Slik jobber vi med tjenesteutvikling



Netlife nudgelab



UiT Norges  
arktiske universitet



UNIVERSITETET  
I OSLO

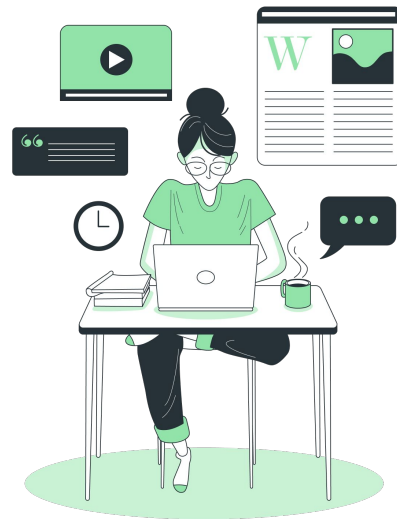
 NTNU

# Modell for tjenesteutvikling

Universitetsbibliotekene har mye å tjene på å samarbeide om tjenesteutvikling. Institusjonene har mye til felles, og møtes også i et ønske om å bli mer brukerorienterte og jobbe smartere med tjenestene.

Dette heftet introduserer en modell for tjenesteutvikling som har brukerne i sentrum, og setter innsikt og erfaringer i system. Den gir en samlet oversikt over tjenestetilbudet, og den involverer hele organisasjonen.

Sammen med Innovasjonshåndboka hjelper modellen UB-ene med å jobbe systematisk og brukerorientert med tjenestetilbudet.



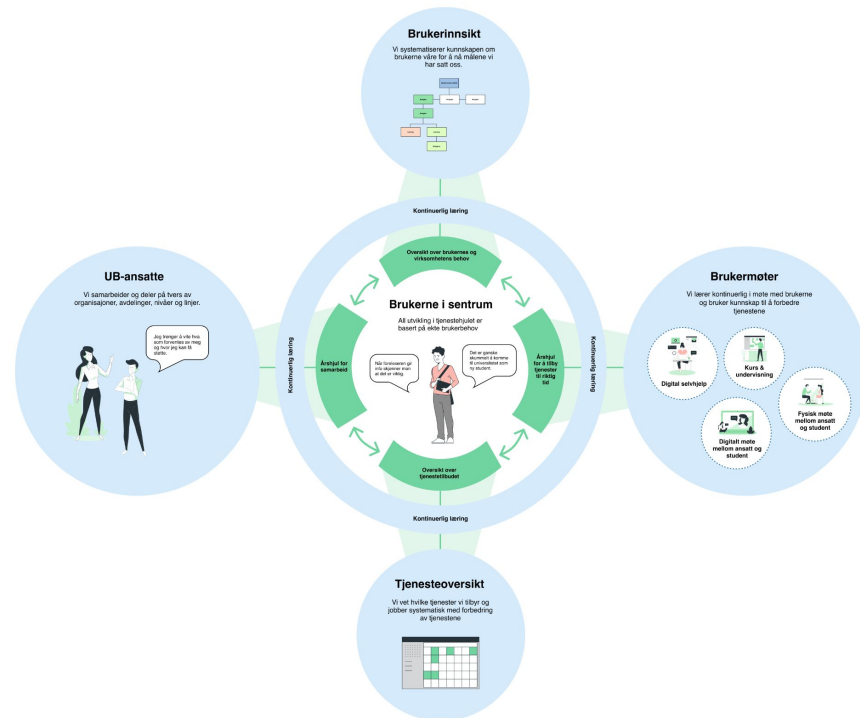
# Hovedkomponentene

Modellen ble jobbet fram av en prosjektgruppe med UB-ansatte fra UiO, UiT og NTNU i 2023, med støtte fra Netlife og Nudgelab.

Hovedkomponentene er:

- **Brukerinnsikt** satt i system
- Kvalitet og læring i **brukermøter**
- Trygge og motiverte **UB-ansatte**
- Oversikt over **tjenestetilbudet**

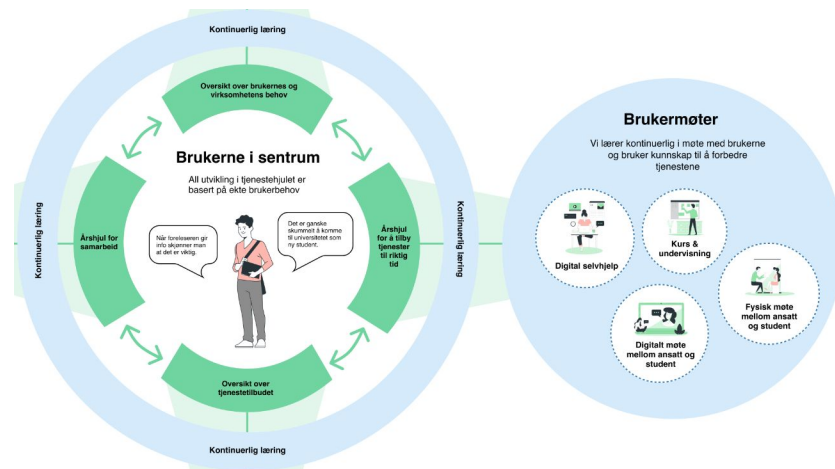
Prosjektet har også jobbet fram verktøy til hver av komponentene. Målet er å tilrettelegge for systematisk og brukerorientert samarbeid på tvers av institusjonene.



# Brukermøter

UB har mange fysiske og digitale bruker møter. I disse møtene avdekkes det udekte brukerbehov og mulige forbedringer av tjenestene. Denne kunnskapen må settes i system og brukes i arbeidet med å forbedre gamle og utvikle nye tjenester.

Når dere bruker felles verktøy og metoder, blir det også mulig å lære av hverandre. Er noe av det brukerne strever med løst på godt ved et annet universitet? Gjennom samarbeid og deling blir det lettere å avdekke felles brukerbehov og teste ut mulige løsninger.



# Hvem er brukerne?

Universitetsbibliotekenes viktigste sluttbrukere er studenter og universitetsansatte. Men når vi utvikler tjenester, er UBs egne ansatte en egen og avgjørende brukergruppe.

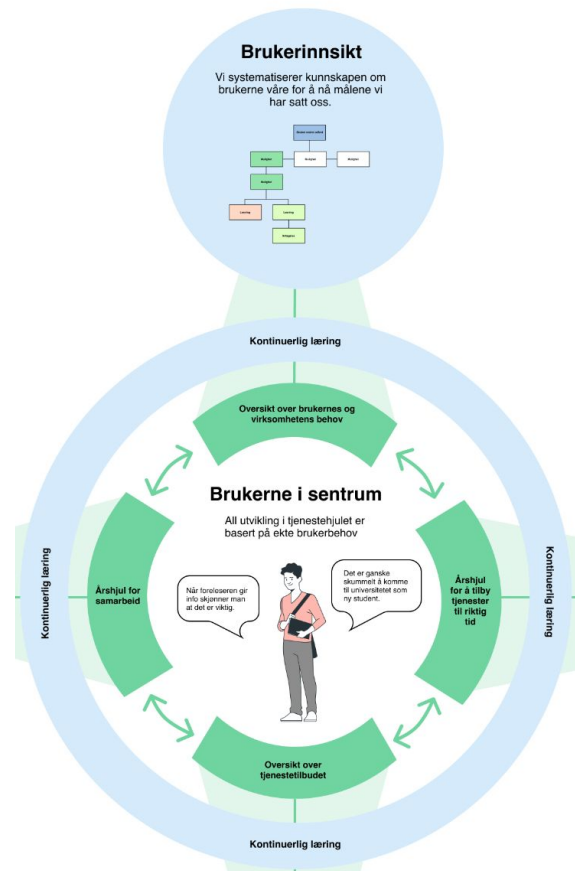
Tjenestene UB utvikler må fungere godt både for sluttbrukere og egne ansatte for virkelig å lykkes. De ansattes kunnskap og erfaringer fra egen arbeidshverdag må kombineres med innsikt i sluttbrukernes behov. Og de ansatte må oppfordres til å involvere seg i tjenesteutviklingen.



# Sette brukerinnstikt i system

Alle som jobber på UB lærer ting om brukerne hver dag. Denne læringen om brukerne og tjenestene foregår både gjennom tilfeldige observasjoner og mer planlagt brukertesting.

Innsikten må deles og settes i system for å gi verdi. Ved å bruke **mulighetstreet** som rammeverk kobler vi læring fra brukermøter med målene vi prøver å nå.



# Mulighetstreet

## HVA:

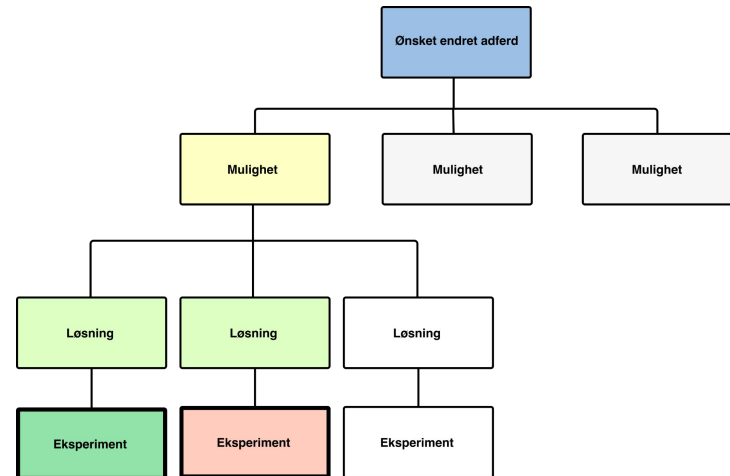
- Rammeverk for å samle og prioritere brukerbehov
- Basert på [Teresa Torres' opportunity solution tree](#).

## HVORFOR:

- Sikrer at vi både løser brukerbehov og jobber mot virksomhetsmål
- Visuell fremstilling av innsikt, prioriteringer og beslutninger
- Sikrer at vi vet nok om problemet vi skal løse før vi foreslår løsninger

**VERKTØY:** [Mulighetstre i en enkel, filtrerbar excel-fil](#).

I malen finnes også egne ark for brukerinnsikt, hypoteser og testing.



# Innovasjonshåndboka

**HVA:** En lavterskel innføring i teori og metoder for å jobbe systematisk, brukerorientert og målrettet med UBs tjenester.

## **HVORFOR:**

- Gjør det lettere å komme i gang med brukerorientert innovasjon
- Gir UBs ansatte en felles framgangsmåte for innsamling av innsikt, utforsking av muligheter og gjennomføring av eksperimenter.
- Enkel å bruke i opplæring av medarbeidere som skal i gang med utviklingsarbeid.

**VERKTØY:** Innovasjonshåndboka.



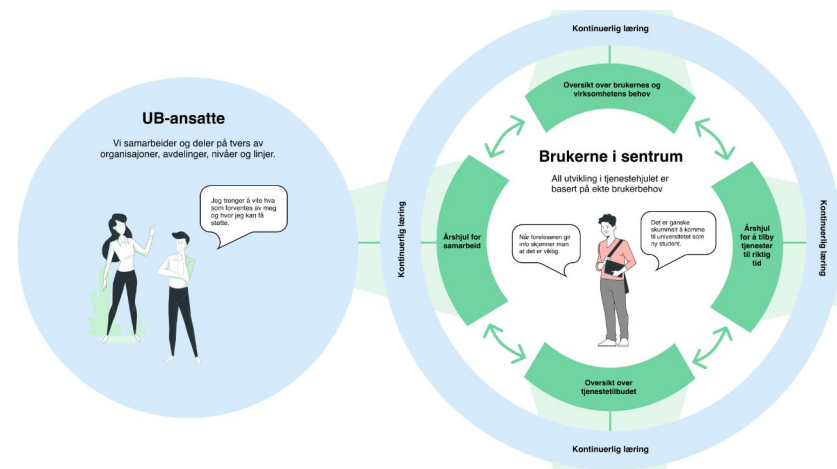


# Trygge og motiverte ansatte

For å sikre høy kvalitet på UBs tjenester er det viktig at de ansatte opplever trygghet og motivasjon. Gode arenaer for samarbeid er en forutsetning for dette. Det samme er muligheten til å søke støtte fra kollegaer når man trenger det. Det må ønskes velkommen at ansatte kommer med ideer til forbedringer eller nye tjenester.

Ledelsen kan støtte opp om dette ved å:

- Være åpne om målsettinger og utfordringer, så alle forstår hvorfor endringer er nødvendig.
- Oppmuntre til utforskning og eksperimentering.
- Gi autonomi. Ansatte må ha mulighet til å påvirke prosesser og være med på å ta beslutninger.
- Sørge for nok tid og støtte når nye rutiner skal etableres. Gi mulighet for å lære, be om hjelp og øve seg.



# Arenaer for deling og læring

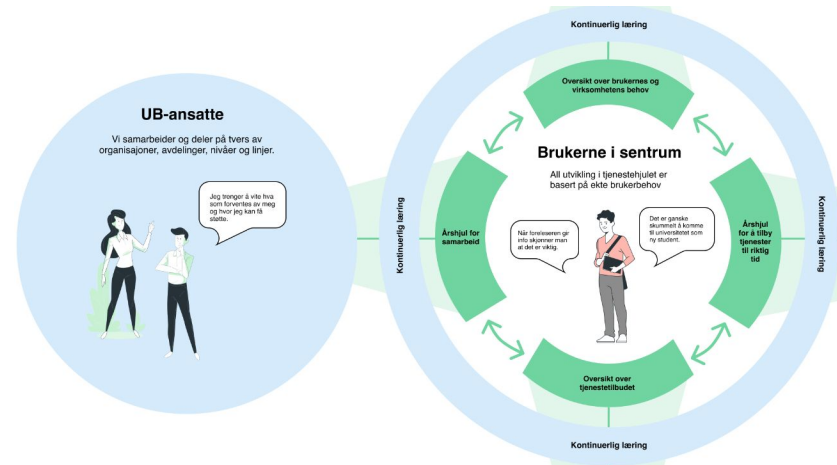
**HVA:** Lag plass der folk allerede møtes – fysisk eller digitalt – for å diskutere utfordringer, ny innsikt og mulige løsninger. Del eksperimentene dere gjennomfører, og fortell hva dere lærer. Bilder og sitater fra brukere er gull verdt.

## HVORFOR:

- Skape kultur for kreativitet og nysgjerrighet
- Trygge på at det er lov å feile, så lenge vi lærer av det
- Feire fremskritt og gode initiativer

**VERKTØY:** Bruk det dere har! Avdelingsmøter, allmøter, Teams-kanaler og veggen på pauserommet. Poenget er å gjøre det tilgjengelig og få det til å passe inn i arbeidshverdagen deres.

**ANSVARLIG:** Ledelsen i samarbeid med de ansatte.





# Tjenesteoversikt

**HVA:** Tjenesteoversikten er et felles dokument som beskriver de ulike tjenestene universitetsbibliotekene tilbyr, på tvers av universitet og avdeling. I tillegg samles pågående prosjekter og viktige arenaer for samarbeid i egne ark i oversikten.

## HVORFOR:

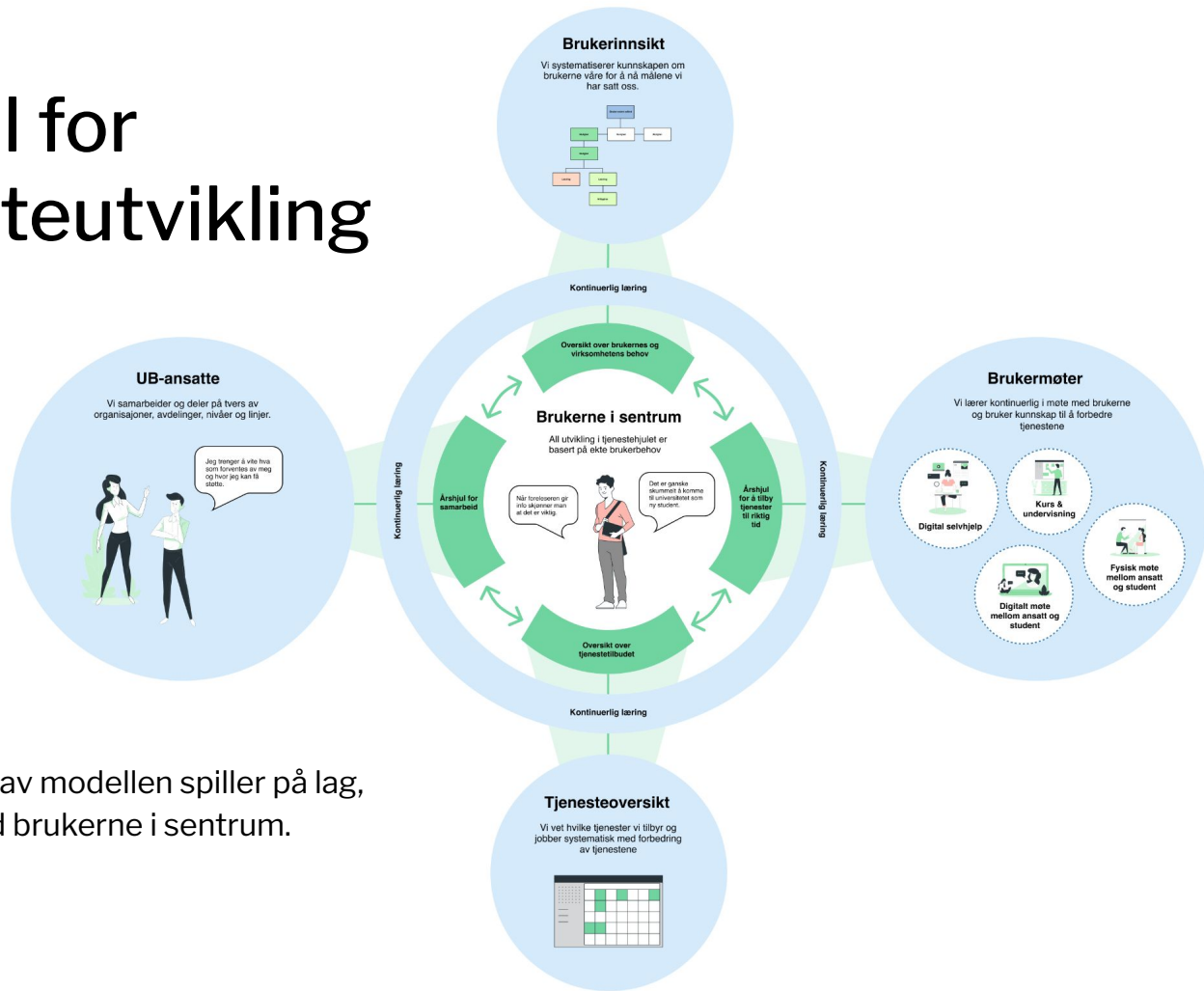
- Vite hvilke tjenester UB tilbyr
- Evaluere tjenestene systematisk
- Samarbeide på tvers av institusjoner
- Lære av hverandres erfaringer

**VERKTØY:** [Enkel, filtrerbar oversikt over alle tjenester i excel](#). Egne faner for prosjekter og samarbeidsarenaer.

**ANSVARLIG:** ?



# Modell for tjenesteutvikling



De fire delene av modellen spiller på lag, hele tiden med brukerne i sentrum.

# Gjør det lett å komme i gang!

Tusj, tape, saks og et åpent sinn – det er ikke mer som trengs. Lag skilt av papp eller skriv ut en tekst for å teste innholdet på brukerne.

Et A3-ark på veggen i fellesarealet eller en skriveblokk i skranken kan brukes til å samle inn ideer og frustrasjoner fra kollegaene.

Ekspesimenter og lær: Hva hjelper akkurat dere til å ta i bruk nye arbeidsmetoder og verktøy? Et eget bord med utstyr til eksperimenter, eller kanskje en månedlig premie til avdelingen som har samlet mest brukerinnsett? Et fast punkt på avdelingsmøtet?

Vær raus med hverandre, del erfaringene deres og snakk med brukerne så ofte dere kan. Det viktigste er å komme i gang!



# Tre mulighetstrær å starte med

Stimulab-prosjektet har jobbet fram tre mulighetstrær, der ønsket endring i adferd er:

- Studentene kjenner til Universitetsbiblioteket
- Studentene er selvhjulpne
- Universitetsbibliotekene jobber systematisk og brukerorientert med tjenestetilbudet

Mulighetstrærne er basert på innsikt fra prosjektet, og støtter opp om UBs overordnede mål. Mulighetstrærne er et godt startpunkt for videre utforskning og eksperimentering: Hvordan kan du eller din avdeling bidra til å nå disse målene?



# Lykke til!

Har du spørsmål eller kommentarer, vil vi veldig gjerne høre fra deg.

**Katrine Ree Holmøy**

**Cecilie Smestad**

**Ida Marrable**

**Irmelin Bergh**

katrine.holmoy@netlife.com

cecilie.smestad@netlife.com

ida.marrable@netlife.com

irmelin@thenudgelab.no



**Netlife nudgelab**



**UiT Norges**  
arktiske universitet



**UNIVERSITETET**  
I OSLO

**NTNU**