



VESTFOLD
fylkeskommune

Merkevare Vestfoldbibliotekene

Evalueringsprosjekt 2012-2014

Rapport

Vestfold fylkesbibliotek 2015

1 INNLEDNING

Merkevare Vestfoldbibliotekene er et treårig evalueringsprosjekt eiet av Vestfold fylkesbibliotek. Prosjektet har vært finansiert med utviklingsmidler fra Nasjonalbiblioteket i perioden 2012-2014.

Bakgrunnen for prosjektet har vært realiseringen av den første regionale planen for folkebibliotekene i Vestfold: *Bibliotekplan Vestfold 2011-2014*. Prosjektet har hatt spesielt fokus på evaluering og effektmåling av arbeidet med merkevaren Vestfoldbibliotekene i tråd med bibliotekplanens område *Det synlige bibliotek*.

Samarbeidsavtaler mellom folkebibliotekene og fylkesbiblioteket har vært benyttet som verktøy i arbeidet med realiseringen av tiltakene i planen. Avtalene er et av evalueringsområdene i prosjektet.

Evalueringsprosjektet har løpt parallelt med det praktiske synliggjøringsarbeidet i bibliotekene i Vestfold. Vestfold fylkesbibliotek har koordinert dette arbeidet som blant annet har bestått av implementering av felles grafisk profil for Vestfoldbibliotekene, samt gjennomføring av flere felles markedsføringskampanjer.

Det praktiske synliggjøringsarbeidet for Vestfoldbibliotekene har hatt følgende mål:

- Gjøre bibliotekene mer synlige
- Øke besøket totalt i Vestfoldbibliotekene
- Skape flere aktiviteter og øke deltakelsen på disse

På bakgrunn av fylkesbibliotekets tette knytning til selve gjennomføringen av bibliotekenes merkevareprosess og kampanjesamarbeid, ble det inngått en avtale med Høgskolen i Vestfold. (nå Høgskolen i Buskerud og Vestfold, HBV) om evaluering og effektmåling av merkevarebyggingen i Vestfoldbibliotekene.

Prosjektrapporteringen er på bakgrunn av dette todelt:

- a. Vestfold fylkesbiblioteks rapport for hele prosjektet ***Merkevare Vestfoldbibliotekene. Evalueringsprosjekt 2012-2014***. Denne gir en oversikt over prosjektet, men med henvisning til HBVs rapport for evaluering og effektmåling
- b. Høgskolen i Buskerud og Vestfolds sluttrapport ***Vestfoldbibliotekene – en merkevare i prosess. Evaluering av et synliggjøringsprosjekt for folkebibliotekene i Vestfold***. Rapporten utgis i HBVs skriftserie.

Vestfold fylkesbibliotek takker spesielt Sigrunn Tvedten, Birgit A. Apenes Solem, Eiri Elvestad og Are Thorkildsen ved HBV for et spennende og lærerikt samarbeid. En stor takk går også til prosjektets referansegruppe for interessante og lærerike innspill, samt alle folkebibliotekene i Vestfold for velvillig bistand underveis.

2 MÅL

Prosjektet har hatt som overordnet målsetting å være et modellprosjekt for evaluering og effektmåling basert på Vestfoldbibliotekenes arbeid med merkevarebygging og markedsføring.

Evalueringsområdet har vært realisering av Bibliotekplan Vestfold 2011-2014 med spesielt vekt på fokusområdet *Det synlige bibliotek*. Vurdering og bruk av verktøy og metoder for effektmåling, kompetanseheving, partnerskap med relevante fagmiljøer samt evalueringsrapport er vektlagt.

Evalueringsprosjektet Merkevere Vestfoldbibliotekene har bestått av følgende elementer:

- Evaluere realiseringen av Bibliotekplan Vestfold med fokus på bruken av samarbeidsavtaler
- Måle effekten av merkevarebygging og synliggjøringstiltak spesielt
- Bygge kompetanse på tjenestemarkedsføring og evalueringsmetodikk
- Utarbeide evalueringsrapport hvor erfaringer og overføringsverdi står sentralt

2.1 RESULTATMÅL

De konkrete resultatmålene for prosjektet har vært å:

- a. gi relevant kompetanseheving i alle folkebibliotekene og fylkesbiblioteket på området synliggjøring og evalueringsmetodikk
- b. gi erfaring med partnerskap og samarbeidsavtaler
- c. etablere modell for evaluering og effektmåling
- d. gjennomføre praktisk evaluering og måling
- e. gi god lærings- og overføringsverdi gjennom blogg, erfaringskonferanse og evalueringsrapport med dokumentasjon på hvordan evaluering og effektmåling kan brukes til ny læring som igjen brukes aktivt inn i videre arbeid både i prosjektet og i realisering av bibliotekplanen.

2.2 MÅLGRUPPER

Målgruppene for evalueringsprosjektet kan deles inn på følgende måte:

- Fylkesbibliotekets medarbeidere i forhold til prosjektledelse, planlegging, gjennomføring og ny kompetanse
- Folkebibliotekenes medarbeidere i forhold til ny kompetanse, forankring og gjennomføring av målinger
- Folkebibliotekenes ledere i forhold til å være samarbeidspartner i prosjektet, ny kompetanse og gjennomføring av målinger
- Publikum i forhold til gjennomføring av målinger

3 ØKONOMI OG FØRINGER I TILDELINGSBREV

Prosjektet er finansiert gjennom utviklingsmidler fra Nasjonalbiblioteket samt egeninnsats i fylkesbiblioteket og i folkebibliotekene. Fylkesbibliotekets innsats har vært eierskap og prosjektledelse fordelt på to personer. Folkebibliotekenes innsats er som samarbeidspartnere og arena for målinger og datafangst.

Det er mottatt prosjektmidler fra Nasjonalbiblioteket over en periode på tre år 2012-2014:

2012	322.000
2013	322.000
2014	212.000 (inkl kr 50.000 til konferanse)
Totalt 2012-2014	856.000

Vestfold fylkesbibliotek har i snitt brukt personalressurser til prosjektledelse og – arbeid tilsvarende 30% stilling hvert år i tre år. Sammen med Vestfoldbibliotekenes ressursinnsats knyttet til datainnhenting og gjennomføring utgjør dette egeninnsatsen i prosjektet.

	Omsøkt beløp	Regnskap
Tildeling fra Nasjonalbiblioteket	806.000	856.000 (inkl. bevilgning konferanse)
Egeninnsats Vestfold fylkesbibliotek 30% stilling	600.000	678.218 (inkl. lønnsjusteringer)
Egeninnsats Vestfoldbibliotekene	300.000	300.000
Totalt prosjekt 2012-2014	1.706.000	1.834.218

Prosjektet har fulgt opp Nasjonalbibliotekets føringer i tildelingsbrevene med hensyn til framdriftsplaner og årsrapporter med budsjettoppstillinger. Sluttregnskap er levert i Nasjonalbibliotekets prosjektportal. Vestfold fylkeskommune benytter Vestfold kommunerevisjon som revisjonsselskap og er følgelig unntatt fra krav om revidert regnskapsrapport i henhold til Nasjonalbibliotekets tildelingsbrev.

Sluttregnskapet pr 31.12.14 viser et mindreforbruk på kr 132.997. Tilrettelegging av denne rapporten som trykt publikasjon og som nettpublikasjon er det siste tiltaket i prosjektet. Dette vil belastes resterende prosjektmidler i 2015.

Gjennom kommunikasjon med Nasjonalbiblioteket er det gitt aksept for at mindreforbruket beholdes og videreføres i en form som det redegjøres for i punkt 7 Videreføring.

4 PROSJEKTORGANISERING

Vestfold fylkesbibliotek har vært prosjekteier og hatt prosjektledelsen gjennom rådgiver Vigdis Gjelstad Jakobsen. Rådgiver Aase Wivestad har bistått som prosjektmedarbeider. De 13 folkebibliotekene i Vestfold utgjør Vestfoldbibliotekene og har vært samarbeidspartnere med fokus på gjennomføring av evalueringstiltak og målinger både internt i bibliotekene og eksternt blant publikum.

Våren 2012 ble det inngått *Avtale om bidragsprosjekt med Høgskolen i Vestfold* (nå Høgskolen i Buskerud og Vestfold) for prosjektperioden 2012-2014. Avtalen ble konkret inngått med Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap med følgende ordlyd angående avtalens omfang:

Prosjektbeskrivelse

Dette prosjektet er en del av Vestfold fylkesbiblioteks prosjekt «Merkevare Vestfoldbibliotekene 2012-2014». Høgskolen i Vestfold vil i dette prosjektet bistå Vestfold fylkesbibliotek med å måle effekter av tiltak og evaluere prosjektet.

Avtalen med høgskolen ble inngått for hele perioden med forbehold om prosjektets økonomi og høgskolens tilgjengelige fagressurser. Hovedavtalen ble fulgt opp av årlige framdriftsplaner inkludert kostnadsoverslag. Høgskolens bidrag utgjør hoveddelen av prosjektet. Deres sluttrapport er en selvstendig rapport som beskriver i metoder, resultater og konklusjoner, se for øvrig punkt 5.1 i denne rapporten.

Prosjektet har hatt en referansegruppe bestående av følgende personer;
Førsteamanuensis Jan Mehlum, Høgskolen I Buskerud og Vestfold
Professor Svanhild Aabø, Høgskolen I Oslo og Akershus
Biblioteksjef Brit Døvle Larssen, Sande bibliotek
Biblioteksjef Tone Eli Moseid, Tønsberg og Nøtterøy bibliotek
Fylkesbiblioteksjef Unni Minsås

Referansegruppen har vært rådgivende for fylkesbiblioteket i totalprosjektet. Det har vært holdt 8 møter i referansegruppen.

5 AKTIVITETER OG MÅLOPPNÅELSE

Prosjektet er dokumentert i sin helhet på prosjektbloggen:
merkevarevestfoldbibliotekene.wordpress.com

Bloggens hensikt har vært å presentere og dokumentere prosjektaktiviteter og milepæler underveis i prosjektperioden. Prosjektet som helhet er gjennomført i henhold til prosjektsøknad og framdriftsplaner. Erfaringer og læring underveis har hatt stor betydning for prosjektarbeidet og medført nødvendige justeringer. Nettopp dette å være et «lærende prosjekt» hvor erfaringer og resultater underveis har medført justeringer både i prosjektet, men også i den praktiske merkevarebyggingprosessen, har vært et av prosjektets viktige intensjoner.

Det er utarbeidet årlige statusrapporter både fra prosjektledelsens og høgskolens side. Samtlige er publisert på bloggen.

Det redegjøres i det følgende for de viktigste aktivitetene i prosjektet.

5.1 EVALUERING OG EFFEKTMÅLING AV VESTFOLDBIBLIOTEKENES MERKEVAREBYGGING (HBV)

Dette punktet utgjør hoveddelen av evalueringsprosjektet slik det er beskrevet i rapportens innledning og i kapitlet om prosjektorganisering (kapittel 1 og 4), Høgskolen i Buskerud og Vestfold har etter avtale vært ansvarlig for evalueringer og målinger, og prosjektledelsen har bistått med innspill, erfaringer og bibliotekkompetanse. Folkebibliotekene har vært målgruppe for evalueringstiltakene. Analysearbeidet er i sin helhet utført av høgskolen. Resultatene og konklusjonene finnes i rapporten **Vestfoldbibliotekene – en merkevare i prosess** forfattet av Sigrunn Tvedten, Birgit A. Apenes Solem, Eiri Elvestad og Are Thorkildsen.

5.2 BRUKERUNDERSØKELSE

Som del av kunnskapsinnhenting i prosjektet, ble det i juni 2013 gjennomført en brukerundersøkelse om bibliotek i Vestfold. Undersøkelsen ble utført av Opinion Perduco på oppdrag fra Vestfold fylkesbibliotek. Undersøkelsen er en kvantitativ telefonundersøkelse hvor ca 25 spørsmål ble stilt til et representativt utvalg innbyggere i Vestfold over 15 år. Undersøkelsen ble gjennomført som telefonintervjuer med 700 respondenter.

Undersøkelsen er en oppfølging av en tidligere undersøkelse fra 2009/2010. Spørsmålene ble sterkt revidert i forhold til den første undersøkelsen og er dermed lite sammenlignbare. Det er vår vurdering at undersøkelsen fra 2013 kan danne grunnlag for flere undersøkelser av samme type i årene framover, selvfølgelig med en faglig kvalitetssikring av spørsmålene i forkant.

Hovedhensikten med undersøkelsen var å få mest mulig kunnskap om innbyggernes kjennskap til og bruk av bibliotekene i Vestfold. Denne type kunnskap er viktig i all form for bibliotekutvikling, men også sentral i en merkevarebyggingsprosess. Denne form for undersøkelse anses derfor som en relevant metode for kunnskapsinnhenting relatert til dette konkrete prosjektet. Undersøkelsen er kjørt som et selvstendig tiltak i prosjektet. HBV har tatt den inn i sin vurderinger i den grad det er relevant i forhold til funnene som diskuteres i deres sluttrapport.

Presentasjon av undersøkelsen ble publisert på prosjektbloggen og fylkesbibliotekets nettsider høsten 2013.

Vi gjengir her enkelte funn fra undersøkelsen:

- **Bruksfrekvens:** 30% av alle innbyggere over 15 år besøker biblioteket månedlig eller oftere. 35% besøker aldri biblioteket.
- Kvinner bruker biblioteket i betydelig større grad enn menn.
- Bruk av internett og kjøp av bøker og annet materiale oppgis som hyppigste årsaker til at biblioteket brukes sjelden. Dårlig informasjon om bibliotektilbudene og selve tilbudene oppgis ikke som vesentlige årsaker til sjelden bruk.
- 83 % bruker sitt lokale bibliotek i kommunen sin. 16 % bruker bibliotek utenfor egen kommune eller Vestfold.
- På spørsmålet om hva man ønsker biblioteket i sin kommune kunne tilby, svarer 27% at de er fornøyd, 13% ønsker bedre utvalg, 12% ønsker utvidet åpningstid, 9% ønsker flere aktiviteter, 5% ønsker mer informasjon om tilbudene.
- 76% mener biblioteket er for alle.
- **Bruksområde:** 92 % sier de bruker biblioteket til å låne med hjem. 5% oppgir at de benytter tilbudet av arrangementer og utstillinger. Respondentene har her fått mulighet til å oppgi flere svar, men ingen svaralternativer er lest opp. «Låne med hjem» er det svar som de fleste respondenter svarer først.
- **Brukertilfredshet:** Gjennomsnittsscore for tilfredshet med bibliotek tjenestene for voksne er 5.13. Tilfredshet med tjenestene for barn er 5,01 (Verdiskala 1-7). Personalets kompetanse og serviceinnstilling scorer 6. Bibliotekets som et godt sted å være for voksne gis 5.58, for barn 5.75.

- **Informasjonskanaler:** 64 % har sett omtale av sitt lokale bibliotek i lokalavisa. Det er ellers spredning i svarene når det gjelder på hvilken måte man ønsker å motta informasjon om/fra biblioteket. 28 % svarer e-post, 18 % svarer redaksjonell avisomtale, 10 % oppgir post, 10 % svarer bibliotekets nettsider.
- **Bruk av bibliotekets nettsider:** 36% bruker bibliotekets egne internettsider, 64% bruker aldri nettsidene
- **Vestfoldbibliotekene:** På spørsmålet om respondentene kjenner til Vestfoldbibliotekene, svarer 42% ja. På spørsmål om de har deltatt på arrangementer i regi av Vestfoldbibliotekene svarer 22% positivt på dette. Dette spørsmålet diskuteres spesielt i høgskolens rapport opp mot funn i øvrige publikumsundersøkelser.

Norsk kulturbarometer 2012 viser at andelen som har brukt folkebibliotekene siste 12 måneder er 49%. Tallene for Vestfold er ikke helt sammenlignbare, men 58% sier de bruker biblioteket en gang i året eller oftere.

Resultatene i Vestfold samsvarer godt med resultatene i den nasjonale innbyggerundersøkelsen for 2013 som viser høy tilfredshet med folkebibliotekene. Som i Vestfold viser også innbyggerundersøkelsen svært høy tilfredshet med personalets faglige kompetanse og evne til å være imøtekomende (Difi rapport 2013:17)

5.3 KOMPETANSEUTVIKLING

Prosjektet har vektlagt kompetanseutvikling på sentrale områder som merkevarebygging og evalueringsmetodikk, men også på andre områder som er relevante i det store bildet. En plan for kompetanseutvikling har vært et viktig grep i forhold til den systematiske kompetansehevingen i både folkebibliotek og fylkesbibliotek.

Vestfold fylkesbibliotek tok initiativ til utviklingen av en strategi for kompetanseutvikling med både folkebibliotekene og vgs-bibliotekene som målgrupper. Strategien ble sendt på høring til målgruppene og vedtatt i Hovedutvalg for kultur og helse i Vestfold fylkeskommune i 2013.

Kompetanseutviklingsstrategien har som hovedmål å bidra til at bibliotekmedarbeidere i Vestfold til enhver tid har den nødvendige kompetansen for å levere best mulig tjenester til sine brukere. Strategien skal bidra til økt motivasjon og læring hos bibliotekansatte ved å sikre interessante og relevante kompetansetiltak av høy kvalitet. Synliggjøring av bibliotek er et av fire hovedområder i strategien, og arbeidet med merkevaren Vestfoldbibliotekene er således forankret både i bibliotekplanen og i kompetanseutviklingsstrategien.

Mål og tiltak for kompetanseutvikling på området Synliggjøring av bibliotekene er:

- Aktiv markedsføring av bibliotekenes brede tilbud av tjenester og funksjoner. For folkebibliotekene under merkevaren Vestfoldbibliotekene. For skolebibliotekene innenfor sine institusjoner som verktøy i skolens pedagogiske opplegg og elevenes læringsprosesser.

Dette skal skje gjennom følgende tiltak:

- Innbygger- og brukerundersøkelser
- Bedre kunnskap om ulike målgrupper
- Kompetanseheving innenfor områdene tjenestemarkedsføring, merkevarebygging, mediehåndtering, service og kundebehandling
- Styrke kompetansen innen presentasjonsteknikk, utstillingsdesign og visuell formidling
- Utarbeide kommunikasjonsstrategier med særlig vekt på digital kommunikasjon

I det årlige kompetansetilbudet er det lagt vekt på ulike tiltak med relevans for arbeidet med merkevarebyggingen. Disse er tilbudt gjennom fylkesbibliotekets årlige kompetansekalender. Av tiltakene kan nevnes:

- Tjenestemarkedsføring
- Endringsledelse
- Studieturer i Norge, Sverige og Danmark
- Statistikk
- Effektivisering
- Arrangementer
- Utstillingsteknikk
- Bibliotekrommet
- Dialogkonferanser om merkevarebygging og effektmåling
- Konferansen Mission (im)possible(?)!

Dialogkonferansene og erfaringskonferansen Mission (im)possible(!) er finansiert med prosjektmidler.

Det ble opprettet en intern Facebookgruppe for ansatte i Vestfoldbibliotekene. Hensikten var å inspirere, dele, informere og bygge kompetanse knyttet til Vestfoldbibliotekene som merkevare. Denne gruppen har ved prosjektslutt ca 70 medlemmer.

5.4 KONFERANSEN MISSION (IM)POSSIBLE(?!)

Konferansen Mission (im)possible(?)! ble arrangert 18. og 19. november 2014 i Tønsberg. Hensikten var en nasjonal erfaringskonferanse om bibliotekenes merkevare, omdømme og markedsføring. Konferansen var et samarbeid mellom fire fylkesbibliotek som alle har jobbet mye med merkevarebygging og markedsføringskampanjer: Østfold, Aust-Agder, Vest-Agder og Vestfold. For Vestfold sin del utgjorde konferansen en hovedaktivitet i evalueringsprosjektet i 2014.

Konferansen ble mulig ved hjelp av et spleiselag mellom de fire fylkesbibliotekene, samt velvillige sponsorer som Nasjonalbiblioteket, Biblioteksystemer og Biblioteksentralen. Deltakeravgiften ble holdt så lav som mulig. Fra arrangørsiden ble dette en vellykket konferansen. Det var ca 160 deltakere og ca halvparten av disse har gitt en skriftlig evaluering. På en skala fra 1-5 scorer konferansen som helhet 4.13 i tilfredshet, noe arrangørene sier seg godt fornøyde med.

Fylkesbibliotekenes prosjektpresentasjoner var en del av programmet, men like viktig var de ulike aspektene på konferansetemaet som de eksterne foredragsholderne stod for. Temaene var: samfunnstrender, merkevarebygging og det å være merkevaren, kompetansebehovene i bibliotekene, kommunikasjon og det gode eksemplet. Det var en målsetting at temaene skulle

passe for alle bibliotektyper. Det var derfor gledelig at konferansen fikk deltakere fra både ulike fagbibliotek, vgs-bibliotek og selvfølgelig fra folkebibliotekene. Det ble gitt muligheter for veggoppslag slik at bibliotek kunne presentere ulike markedsføringstiltak, og fire bibliotek benyttet seg av dette.

Presentasjonene fra konferansen finnes på prosjektets blogg.

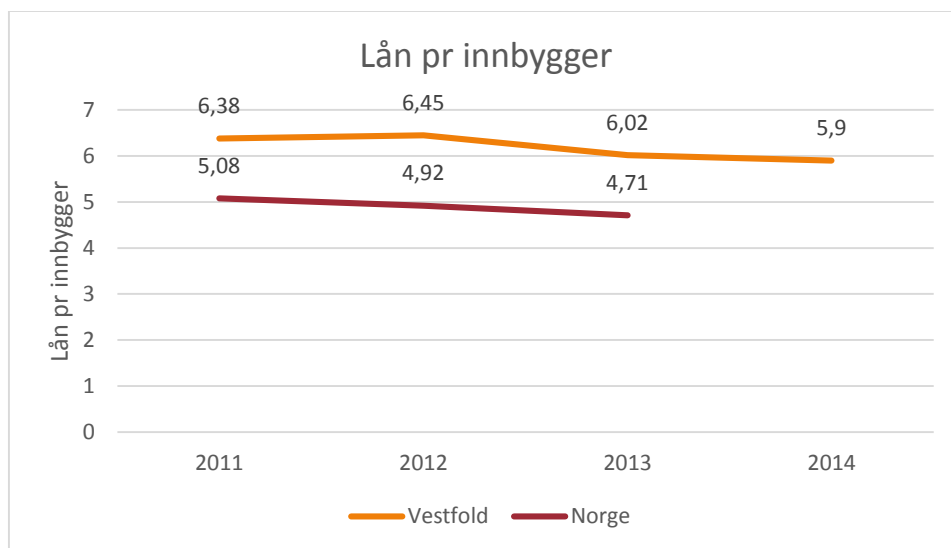
5.5 VESTFOLDBIBLIOTEKENE I TALL

Det har vært en del av prosjektet å dokumentere nøkkeltallene i Vestfoldbibliotekene. I denne sammenhengen har vi sett på tall for utlån, fysiske besøk, arrangementer, deltakelse på arrangementene og aktive lånere.

UTLÅN	2011	2012	2013	2014 upublisert
Tønsberg og Nøtterøy	398958	469754	432355	441022
Sandefjord	312237	292704	288787	284757
Larvik	281221	278835	270110	276044
Horten	193699	183991	168174	165405
Stokke	46509	53691	53924	48149
Holmestrand	40008	38170	30048	20889
Re	44426	43945	43917	42428
Sande	70006	70353	63539	65038
Svelvik	21233	20837	19695	16688
Andebu	24779	19764	19201	13658
Tjøme	31529	29418	24814	24413
Hof	10828	11447	11191	13942
Lardal	13682	12813	10861	10861
Vestfold	1489115	1525722	1436616	1423294

Kilde Nasjonalbiblioteket 2011-2013. 2014 er ikke-publiserte tall

Utlånstall (førstegangsutlån og fornyelser) viser en mindre nedgang i perioden. Vestfold ligger likevel over det nasjonale gjennomsnittet, og har altså opprettholdt et relativt høyt utlån. Lån pr innbygger i Vestfold sammenliknet med landet som helhet i figuren under.



Kilde Nasjonalbiblioteket 2011-2013. For 2014 ikke-publiserte tall kun for Vestfold

Besøkstall pr bibliotek

BESØK	2011	2012	2013	2014 upublisert
Tønsberg	305731	259900	283589	287521
Sandefjord	200850	205000	209000	210000
Larvik	162274	185495	184466	182540
Horten	172890	163466	165100	165250
Stokke	38135	39031	39405	37527
Holmestrand	18741	15262	16004	14905
Re	30920	31502	31802	32149
Sande	41942	44083	41589	39988
Svelvik	7110	7500	10920	5848
Andebu	15235	13391	15402	16267
Tjøme	13256	12750	13217	11710
Hof	4119	7368	4305	3930
Lardal	9530	11346	9200	9200
Vestfold	1020733	996094	1023999	1016835

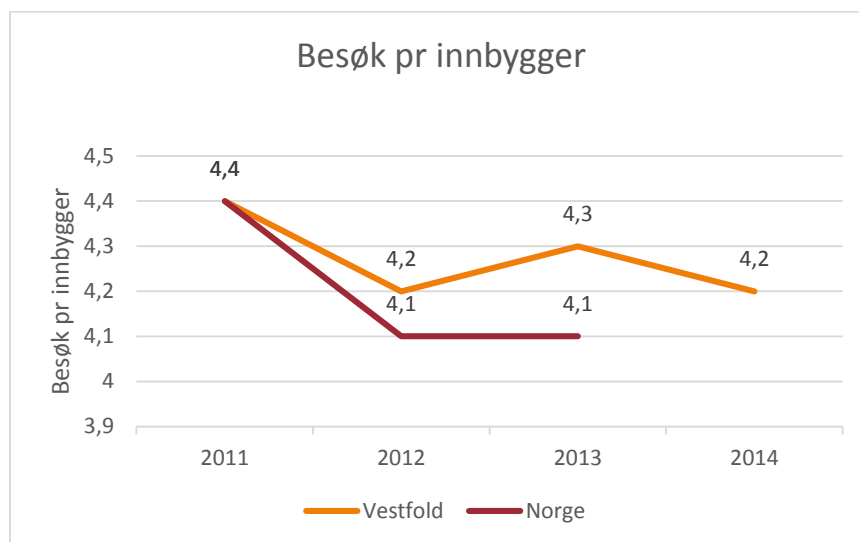
Kilde Nasjonalbiblioteket 2011-2013. 2014 er ikke-publiserte tall kun for Vestfold.

Besøkstallet totalt i Vestfold har gått noe ned over en periode på flere år i forkant av bibliotekplanperioden. I perioden 2011-2014 er det en nedgang fra 2011-2012 på 2.5%, men likevel ikke i samme grad som landet for øvrig. På landsbasis var nedgangen 3.6% (Kulturstatistikken 2012).

Felles markedsføring og kampanjer startet i 2012, og besøkstallet gikk opp for 2013. For 2014 viser foreløpige tall at besøkstallet har en minimal nedgang.

Målet om å øke besøkstallet i Vestfoldbibliotekene i bibliotekplanperioden 2011-2014 er ikke realisert. Årsaksforholdet er sammensatt og ikke analysert i prosjektet. Men fokuset på økt aktivitet og synliggjøring har trolig bidratt til å hindre en større nedgang enn det man faktisk ser for perioden.

Det er interessant i denne sammenhengen å vise til nasjonal statistikk for danske folkebibliotek som i perioden 2009-2013 viser stor økning i antall arrangementer og åpningstimer uten at dette har fått innvirkning på antall besøk som har holdt seg på samme nivå (Lerche, 2014).



Kilde: Nasjonalbiblioteket 2011-2013. For 2014 upublisert kun for Vestfold

Arrangementer

Antall arrangementer og deltakelse på arrangementene er mer enn fordoblet i bibliotekplanperioden. Samtlige bibliotek med unntak av ett, rapporterer om økning på dette feltet. Størst er økningen fra 2011-2012 og fra 2013-2014.

Dette kan ikke tilskrives Vestfoldbibliotekene og felles markedsføringskampanjer alene, men et sett av årsaker:

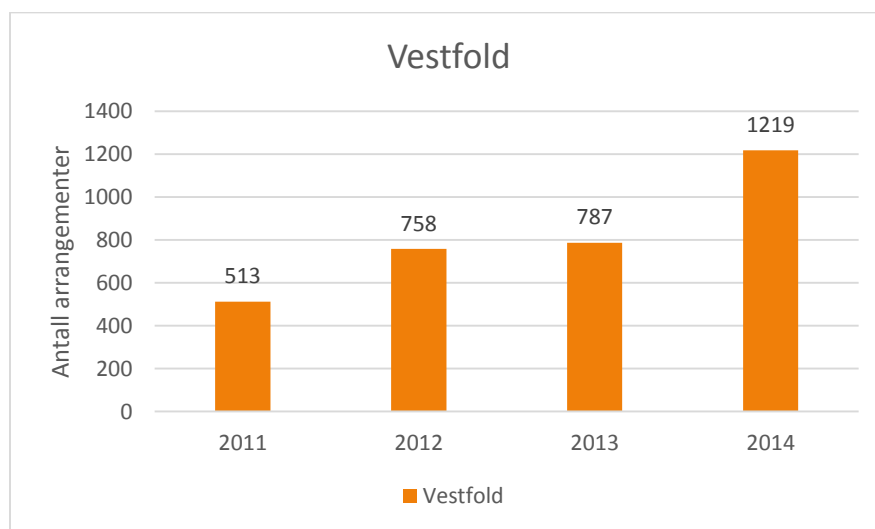
- Vestfoldbibliotekenes kampanjer i perioden 2012-2014 - flere aktiviteter i små og mellomstore bibliotek.
- Litteraturuka fortsetter med arrangementer i alle bibliotek i uke 45 hvert år.
- Prosjekt Litteraturhus Vestfold de fire største bibliotekene: Tønsberg/Nøtterøy, Horten, Sandefjord og Larvik. Dette kom i tillegg til fellessatsinger i regi av Vestfoldbibliotekene.
- Endring i bibliotekloven fra 1.1.14: møteplass og arena for offentlig samtale og debatt – generelt økt fokus på dette i 2014 i samtlige bibliotek.

Antall arrangementer pr bibliotek

ARRANGEMENTER	2011	2012	2013	2014 upublisert
Andebu	10	4	5	17
Hof	7	4	6	36
Holmestrand	9	10	21	40
Horten	58	48	81	119
Lardal	11	3	3	3
Larvik	20	213	45	166
Re	63	77	95	141
Sande	22	32	27	32
Sandefjord	110	128	132	160
Stokke	14	17	28	32
Svelvik	5	6	8	10
Tjøme	4	8	18	17
Tønsberg og Nøtterøy	180	208	318	446
TOTALT VESTFOLD	513	758	787	1219

Kilde Nasjonalbiblioteket 2011-2013. For 2014 upubliserte tall kun for Vestfold

Nasjonalbiblioteket definerer hva som kommer inn under kategorien arrangementer i sin veiledning til årlig statistikkrapportering. Med mer fokus på denne siden av bibliotek tjenestene framover, vil det være behov for å se mer på hvordan denne type aktiviteter skal rapporteres.



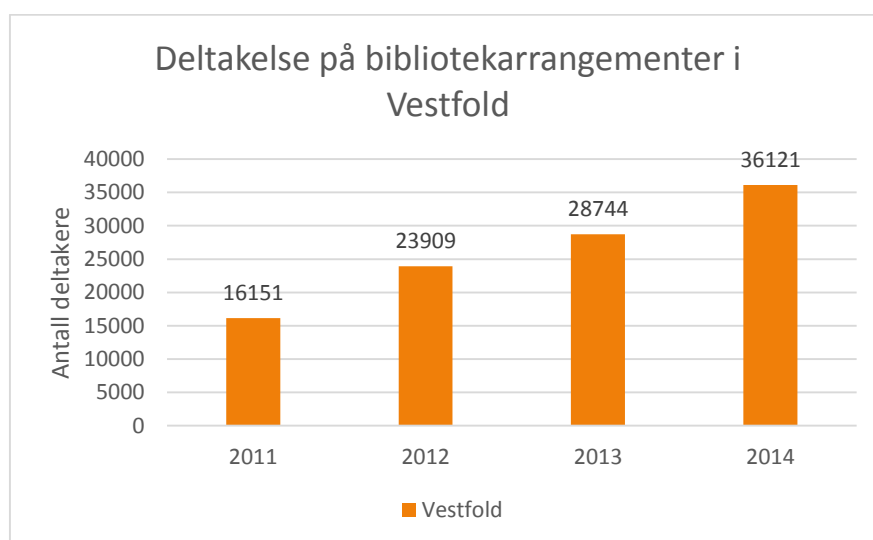
Kilde Nasjonalbiblioteket. For 2014 upubliserte tall for Vestfold.

I 2012 kom Vestfoldbibliotekenes satsing for fullt. I 2014 kom endringen i bibliotekloven og litteraturhusbibliotekene i de fire største byene i Vestfold.

Deltakelse på arrangementer pr bibliotek

FRAMMØTTE	2011	2012	2013	2014
Andebu	300	225	326	365
Hof	500	240	345	551
Holmestrand	522	510	916	719
Horten	2233	2337	2671	4689
Lardal	310	121	157	150
Larvik	1751	3673	2247	5299
Re	975	1065	1141	1709
Sande	1046	1213	1181	1096
Sandefjord	3138	5953	5465	6279
Stokke	600	755	965	1094
Svelvik	280	337	346	345
Tjøme	68	346	527	480
Tønsberg og Nøtterøy	4428	7134	12457	13345
TOTALT VESTFOLD	16151	23909	28744	36121

Kilde Nasjonalbiblioteket 2011-2013. For 2014 upubliserte tall kun for Vestfold

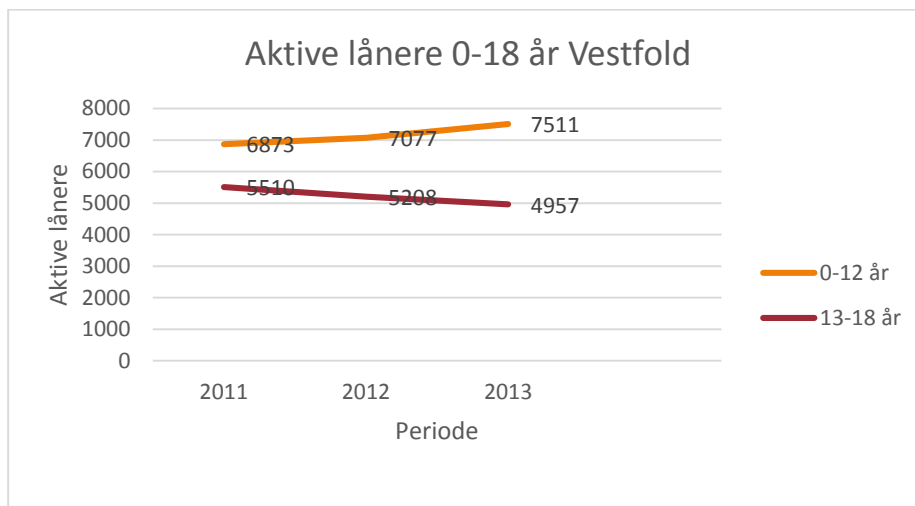


Kilde Nasjonalbiblioteket 2011-2013. For 2014 upubliserte tall for Vestfold.

Antall personer som har deltatt på arrangementer i regi av bibliotekene er mer enn fordoblet i perioden 2011-2014. Dette har ikke ført til økning av det totale besøkstallet i Vestfoldbibliotekene. En del arrangementer avholdes på dagtid i bibliotekets ordinære åpningstid. Deltakelse på et arrangement kan således kombineres med et ordinært bibliotekbesøk og genererer nødvendigvis ikke et nytt fysisk besøk. Selve bibliotekbesøket er i utvikling og utvides til en mer sammensatt opplevelse.

Aktive lånere

Vestfoldbibliotekenes lesekampanje om sommeren er den eneste kampanjen som har hatt en bestemt målgruppe, nemlig barn i 1. – 7. klasse. Det har i kampanjen vært et poeng å låne bøker på bibliotekene. I den forbindelse er det interessant å se på antall aktive lånere i aldersgruppen.



Kilde Nasjonalbiblioteket

I perioden 2011-2013 gikk antall aktive lånere totalt ned med 2500 personer. I 2013 hadde Vestfoldbibliotekene 50333 aktive lånere. Men i aldersgruppen 0-12 år steg aktive lånere med 9,3% i samme periode. Dette må man anta har noe sammenheng med Sommerles-kampanjen. I aldersgruppen 13-18 år gikk antall aktive lånere ned med 10% i samme periode. Det har ikke vært målrettede kampanjer mot denne gruppen i perioden.

For ytterligere analyse av lesekampanjen vises det til høgskolens sluttrapport.

5.6 EVALUERING AV SAMARBEIDSAVtaler SOM VERKTØY I REALISERING AV BIBLIOTEKPLAN VESTFOLD 2011-2014

Vestfold fylkesbibliotek har inngått samarbeidsavtaler med hvert enkelt bibliotek for perioden 2012 og 2013-14. Avtalene er gjensidig forpliktende og omfatter gjennomføring av bibliotekplanen som helhet. Bibliotekplanens tiltaksdel er konkretisert gjennom prioriteringer i det enkelte bibliotek samt fylkesbibliotekets bidrag opp mot enkeltbibliotekene og fellestiltak knyttet til alle bibliotekene.

Det inngår i prosjektet å evaluere om denne typen avtaler er fornuftige i gjennomføringen av bibliotekplantiltak på kommune- og fylkesnivå. Vestfold fylkesbibliotek har hatt ansvar for vurderingen og har innhentet erfaringer og synspunkter gjennom en enkel spørreundersøkelse som ble besvart av 10 av 13 folkebibliotek i 2013:

Spørsmål	Vurdering
Vurdering av samarbeidsavtalen som verktøy for planoppfølging og bibliotekutvikling	Vurderes som godt og nyttig verktøy, god for oppfølging, skjerper bevisstheten, er konkret, kan bli mer konkret, bra med felles
Avtalens betydning for bibliotekets arbeid	Har betydning for systematisk og strukturert utviklingsarbeid, avtalen øker forståelsen internt og eksternt
I hvilken grad det er jobbet med andre tiltak enn tiltak i avtalen (relatert til Bibliotekplanen)	Tiltakene i avtalen har hatt prioritet for de fleste. Det er jobbet i liten grad med andre tiltak
I hvilken grad avtalen henger sammen med øvrig planverk som er styrende for biblioteket	God sammenheng hos de fleste, men noe potensiale i fht bedre forankring i kommunalt planverk
Vurdering av egen oppfølging av avtalen	Vurderes som god, tilfredsstillende, etter beste evne, høy prioritet
Vurdering av fylkesbibliotekets oppfølging av planen	Vurderes som god, tilfredsstillende, veldig god, leverer etter avtale, mange kompetansetiltak.

Etter ønske fra bibliotekene ble neste samarbeidsavtale inngått for to år (2013-2014). Dette for å ha mer tid til å jobbe med prioriterte tiltak. Det er fylkesbibliotekets erfaring at avtalenes prioriteringer ble mer konkrete og spisset for denne perioden.

Det er ikke gjort en særskilt evaluering av perioden 2013-14, men spørsmålet om videreføring av samarbeidsavtaler ved inngangen til ny bibliotekplanperiode 2015-2018 ble tatt opp på biblioteksjefmøtet i desember 2014. Videreføring fikk full tilslutning og tilsier at bibliotekene ser dette som et fornuftig verktøy for systematisk arbeid med plantiltakene.

Tiltak knyttet til Vestfoldbibliotekene og merkevarebygging har vært en del av innholdet i avtalene for både bibliotekene og fylkesbiblioteket for å bidra til felles forpliktelse og best mulig forankring.

Samarbeidsavtalene som et verktøy i realisering av Vestfolds bibliotekplan har gitt utelukkende positive erfaringer. Avtalene har vært gjensidig forpliktende for både folkebibliotek og fylkesbibliotek, med god oversikt over hva bibliotekene skal prioritere i løpet av perioden og hva fylkesbiblioteket bidrar med. Det er vår erfaring at avtalene har blitt mer og mer konkrete og spisset slik at det faktisk medfører en systematisk utvikling over tid. Det at begge parter også rapporterer på måloppnåelse medfører at avtalene får større betydning enn uten rapportering. Fylkesbiblioteket har i tillegg rapportert til politisk nivå med statusrapporter for gjennomføring av bibliotekplanen.

6 ERFARINGER OG OVERFØRINGSVERDI

Vestfold fylkesbibliotek og Vestfoldbibliotekene har gjennom dette prosjektet fått verdifull erfaring og kompetanse som vi ser har stor nytte også i andre prosjekter og på andre områder. Vi håper dette er erfaringer som bibliotekmiljøet for øvrig også vil dra nytte av.

Det å samarbeide med andre faginstanser har vært avgjørende for prosjektets kvalitet. Merkevarbygging og markedsføring er områder hvor bibliotek må lære av og samarbeide med relevante utdanningsinstitusjoner og profesjonelle aktører. Prosjektet har vist oss hva som er essensielt i en merkevarebygging og i evalueringen av merkevarens effekt. Det å etablere en

evalueringssystematikk i bibliotekene er av stor betydning. Prosjektet har samtidig vist at ulike metodikk kan brukes og både kvantitative og kvalitative metoder er testet. Det er summen av dette som utgjør modellen for evaluering og effektmåling. Metodene kan tas i bruk i både stor og liten skala og samtidig være gjenstand for kontinuerlig videreutvikling og evaluering. Systematikken og læringen i dette er viktig for utviklingen av bibliotekene generelt og for publikums oppfatning og opplevelse av bibliotekene spesielt.

Samarbeidsklimaet mellom bibliotekene i Vestfold har vokst seg sterkt og godt gjennom arbeidet med Vestfoldbibliotekene og andre samarbeidstiltak. Det at bibliotekene står sterkere sammen understrekes, også at samarbeid gir helt andre muligheter for profesjonalitet i arbeidet med synliggjøring av bibliotekene.

For øvrige erfaringer vises til høgskolens sluttrapport.

7 VIDEREFØRING

Vestfoldbibliotekene som merkevare videreføres i ny Bibliotekplan 2015-2018 på bakgrunn av de positive erfaringene som det er redegjort for i prosjektrapportene. Hovedaktiviteter i 2015 blir mer markedsføring av e-bøker, videreutvikling og gjennomføring av Sommerles samt utvikling av felles nettsider for Vestfoldbibliotekene. Felles nettsider sees på som et sentralt tiltak i videre merkevarebygging. I tillegg vil det bli plakattstillinger og andre markeringer under paraplyen Vestfoldbibliotekene.

Fylkesbiblioteket vil følge opp anbefalinger i høgskolens rapport i den grad det er mulig. Fylkesbiblioteket vil også følge opp brukerundersøkelsen fra 2013 i løpet av ny planperiode. Metoden for enkle publikumsundersøkelser er tatt i bruk og utvikles videre i litteraturhusbibliotekenes evalueringsarbeid.

Dette prosjektet har ubrukte prosjektmidler som ønskes benyttet i et evalueringsarbeid rundt sosiale medier som kanaler i merkevarebyggingen, se pkt. 7.1. Vestfoldbibliotekene har erfaringer og tall fra bruk av facebook som kanal, men dette har ikke inngått i evalueringsarbeidet i prosjektet.

Arbeidet med Vestfoldbibliotekene fortsetter uavhengig av kommunereformen og det den kan medføre av nye kommunestrukturer i Vestfold. Et sterkt biblioteksamarbeid bidrar til utvikling i alle bibliotekene og god utnyttelse av ressurser samt tjenester av høy kvalitet. Dette vil være en fordel i framtidige sammenslåingsprosesser.

7.1 BIBLIOTEKENES BRUK AV SOSIALE MEDIER

På bakgrunn av erfaringer med facebook som en kanal i Vestfoldbibliotekenes merkevarebygging, ønsker vi å se mer på en mer målrettet bruk av sosiale medier og hvilke erfaringer vi kan trekke ut av det. Dette er en naturlig videreføring av både den praktiske merkevarebyggingen og evalueringsprosjektet. Vi ser for oss følgende elementer i denne oppfølgingen:

- Målgruppe: medarbeidere i Vestfoldbibliotekene
- Faglige samarbeidspartnere innen kommunikasjon
- Kompetanseheving på bruk av sosiale medier

- Kompetanseheving på analyse og evaluering (muligens begrenset til bruk av facebook)
- Strategi for bruk og evaluering av sosiale medier i Vestfoldbibliotekene
- Strategien skal inngå i en helhetlig kommunikasjonsstrategi for Vestfoldbibliotekene som er forankret i ny bibliotekplan for perioden 2015-2018.

Delprosjektet gjennomføres i løpet av 2015.

Litteraturliste

Tvedten, Sigrunn m.fl. (2015) Vestfoldbibliotekene – en merkevare i prosess. Evaluering av et synliggjøringsprosjekt for folkebibliotekene i Vestfold.

<http://bibliotek.hbv.no/utgivelser-2015/skriftserien-nr-11-2015-vestfoldbibliotekene-en-merkevare-i-prosess-article140449-23968.html>. Hentet 11.03.2015.

Vestfold fylkesbibliotek (2015) *Merkevare Vestfoldbibliotekene – evalueringsprosjekt. Prosjektblogg*. <https://merkevarevestfoldbibliotekene.wordpress.com/>. Hentet 25.02.2015.

Jensen, Cato Hernes (2014) *Kulturstatistikk 2013*. Statistisk sentralbyrå.

<http://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/attachment/156861?ts=143fc576ac0>. Hentet 25.02.2015.

Statistisk sentralbyrå (2013) *Norsk kulturbarometer 2012*.

<http://www.ssb.no/kulturbar/>. Hentet 25.02.2015.

Opinion Perduco (2013) Vestfold fylkesbibliotek. Brukerundersøkelse 2013. Kvantitativ telefonundersøkelse. Mai-Juni 2013.

[http://www.vfk.no/Documents/vfk.no-dok/Kultur/Styringsdokumenter/Vestfold%20fylkesbibliotek Brukerunders%c3%b8kelse%202013 ekstern.pdf](http://www.vfk.no/Documents/vfk.no-dok/Kultur/Styringsdokumenter/Vestfold%20fylkesbibliotek%20Brukerunders%c3%b8kelse%202013%20ekstern.pdf). Hentet 25.02.2015.

Vestfold Fylkesbibliotek (2011) *Bibliotekplan Vestfold 2011-2014. Mennesker møter muligheter*.

<http://www.vfk.no/Documents/vfk.no-dok/Kultur/Styringsdokumenter/Bibliotekplan-vestfoldbibliotekene.pdf>. Hentet 25.02.2015.

Vestfold Fylkesbibliotek (2012) Strategi for kompetanseutvikling

<http://merkevarevestfoldbibliotekene.files.wordpress.com/2012/07/strategi-for-kompetanseutvikling-i-folke-vedtatt3-12-12.pdf>. Hentet 25.02.2015

Direktoratet for forvaltning og IKT (2013) *Innbyggerundersøkelsen 2013. Difi rapport 2013:7*

<http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2013-7-innbyggerundersokelsen-hva-mener-brukerne.pdf>. Hentet 24.02.2015.

Nasjonalbiblioteket *Statistikk for folkebibliotek 2011, 2012, 2013*.

<http://www.nb.no/Bibliotekutvikling/Tall-og-fakta/Statistikk-for-norske-bibliotek/Folkebibliotek>. Hentet 25.02.2015.

Lerche, Anette (2014) Flere arrangementer, lenggere åbningstid, men samme antal besøkende.» I: Perspektiv 11/2014.

http://www.bf.dk/FagmagasinetPerspektiv/Bladet/2014/~/_media/Bibliotekspressen/bladet/2014/Perspektiv11/perspektiv%2011-2014%20indhold%20low.pdf. Hentet 05.03.2015.