



10-10-2016

**Sagsnr.:** 16/11143

**Ref.:** Karsten Rimmer Larsen

## **Notat: Bruger- og Benchmarkundersøgelse 2016**

I foråret 2016 er der på folkebiblioteker over hele landet blevet lavet en bruger- og benchmarkundersøgelse, hvor borgerne har kunnet svare på en række spørgsmål om kommunens folkebibliotek enten online eller papirskemaer.

Side 1 / 1

På landsplan har 53.676 borgere over 16 år svaret, heraf 753 i Varde Kommune fordelt på hovedbiblioteket, alle filialer og biblioteksbusser.

På stort set alle parametre ligger Varde Bibliotek over landsgennemsnittet. Her er et udpluk:

- Brugertilfredshed: Varde 92 point ud af 100. Landsgennemsnit 88 point.
- Anbefalingsgrad: Varde 87,9 i NPS-score. Landsgennemsnit 76.
- Brugen af bibliotekets personale og tilfredsheden med personalet er over gennemsnittet.
- Tilfredsheden med og brugen af bibliotekets materialer og services er over gennemsnittet.

Det åbne, selvbetjente bibliotek er også blevet taget godt imod, idet hele 61% svarer, at det har fået dem til at bruge bibliotekerne mere.

I Varde Kommune er det især kvinderne, der bruger biblioteket, nemlig 75% mod 70% på landsplan. Gennemsnitsalderen er i Varde 53,76 år mod 54,06 år på landsplan. Her skal det bemærkes, at gennemsnitsalderen er påvirket af, at det kun er personer over 16 år, der har kunnet svare på undersøgelsen.

Undersøgelsen peger på, at biblioteket for at øge brugertilfredsheden kunne arbejde med biblioteket som et sted, hvor man kan møde andre. At udvikle biblioteket som et mødested er en del af den biblioteksstrategi, som byrådet vedtog i april måned. Det er ligeledes et centralt element af den nyindretning af hovedbiblioteket, som er ved at blive planlagt pt. og som er en del af bibliotekets Aftalestyring for 2016.