Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér
9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026. összefoglaló

Használói mérés a négy győri könyvkölcsönző automatáról – eredmények, következtetések és bővítési javaslat

Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér · Minőségirányítás · Győr, 2026. október

Bevezetés

Könyvtárunk szolgáltatásainak modernizálása jegyében Győrben már négy helyszínen működik éjjel-nappali könyvkölcsönző automata. Velük a könyvek a nyitvatartási időn túl is elérhetők: Nádorvároson a Volán vidéki pályaudvarnál, Marcalvároson a közösségi pont bejáratánál, Adyvárosban a Kuopio parkban és Bácsán az orvosi rendelőnél.

A szolgáltatás gyorsan nőtt. A 2023-as egyetlen automatát 2025-re három követte, az automatás kölcsönzések száma pedig 237-ről 3499-re emelkedett. Ezzel a stratégiai terv automatákra vonatkozó, 2027-re kitűzött céljai már 2025-ben teljesültek.

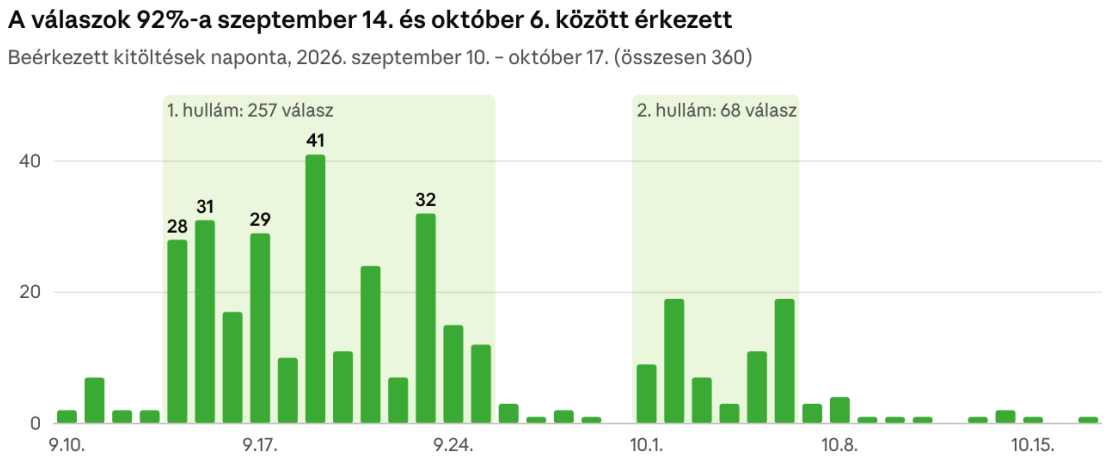
A mérés két kérdésre kereste a választ:

- mennyire használhatók az automaták a gyakorlatban, és mennyire elégedettek velük az olvasók;
- hol érdemes a következő automatát felállítani.

A kérdőív 2026 szeptember–októberében négy hétig volt elérhető, és 360-an töltötték ki. Közzétettük a honlapunkon és a közösségi oldalunkon, olvasóinknak pedig közvetlen megkeresést küldtünk az integrált könyvtári rendszeren keresztül. A közvetlen megkeresés magyarázza, hogy a válaszadók 94%-a érvényes olvasójeggyel rendelkezik: az eredmények olvasóink véleményét mutatják, nem a teljes győri lakosságét.

A felmérés háttere és a minta

A 360 válasz 92%-a szeptember 14. és október 6. között érkezett, két hullámban (szeptember 14–25. és október 1–6.); az első válasz szeptember 10-i, az utolsó október 17-i.

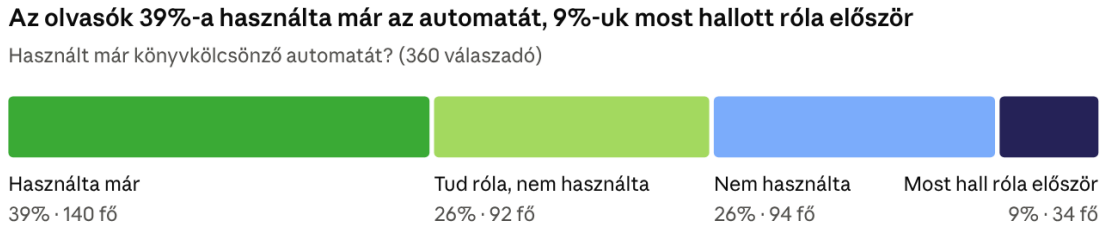


Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, a kitöltések időbélyege · 360 válasz

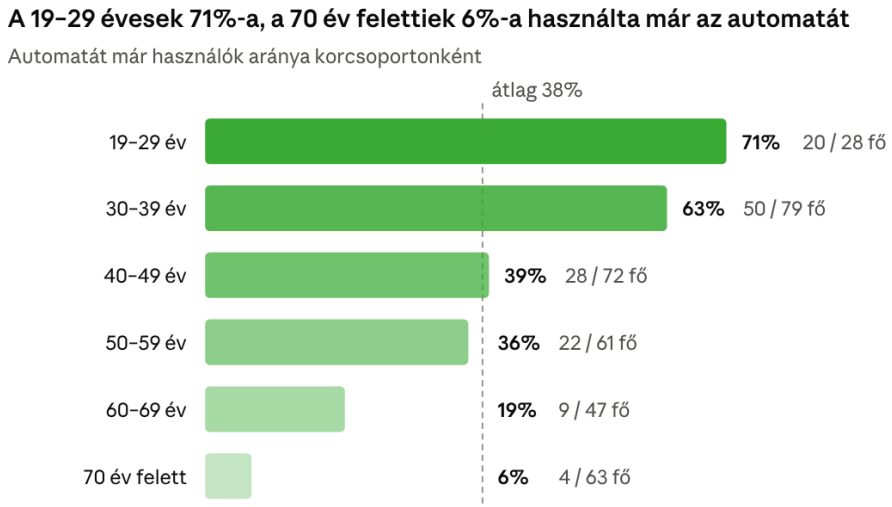
- **Olvasói minta:** a válaszadók 94%-ának (340 fő) érvényes olvasójegye van, 14 főé lejárt, 4 főnek még nem volt. Az eredmények tehát a meglévő olvasókat tükrözik, nem Győr lakosságát.
- **Életkor:** a legnagyobb csoport a 30–39 évesek (22%), majd a 40–49 évesek (20%) és a 70 év felettiek (18%). A 18 év alattiak aránya 2%.
- **Két ág:** a 140 használó a használatra vonatkozó kérdéseket kapta, a 220 nem használó pedig a távolmaradás okairól kapott kérdéseket. Az új helyszínről mindenki véleményt mondhatott.

Ismertség és használat

Az olvasók 39%-a (140 fő) használta már az automatát, 9%-uk (34 fő) viszont most hallott róla először.



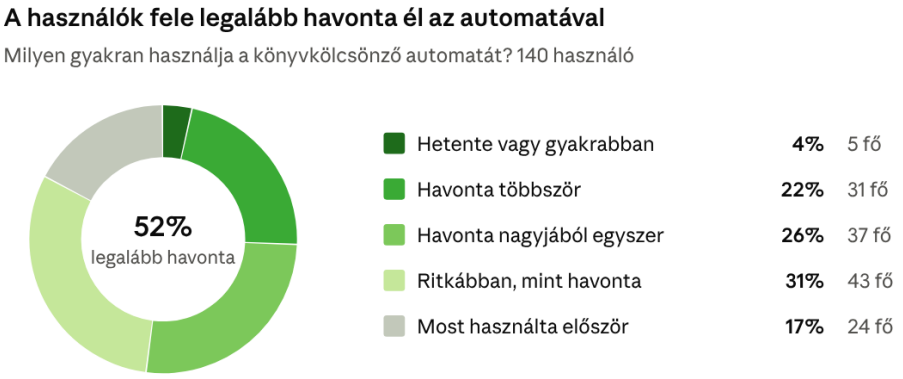
Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 1. kérdés · 360 válaszadó



Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026 · 350 válaszadó (a 18 év alatti 7 fő nélkül)

A használat a korral meredeken csökken: 50 év felett már csak minden harmadik-ötödik, 70 felett minden huszadik olvasó használja. A fiatalabb, aktív korosztálynak az automata a nyitvatartáshoz kötött kölcsönzés kényelmes alternatívája.

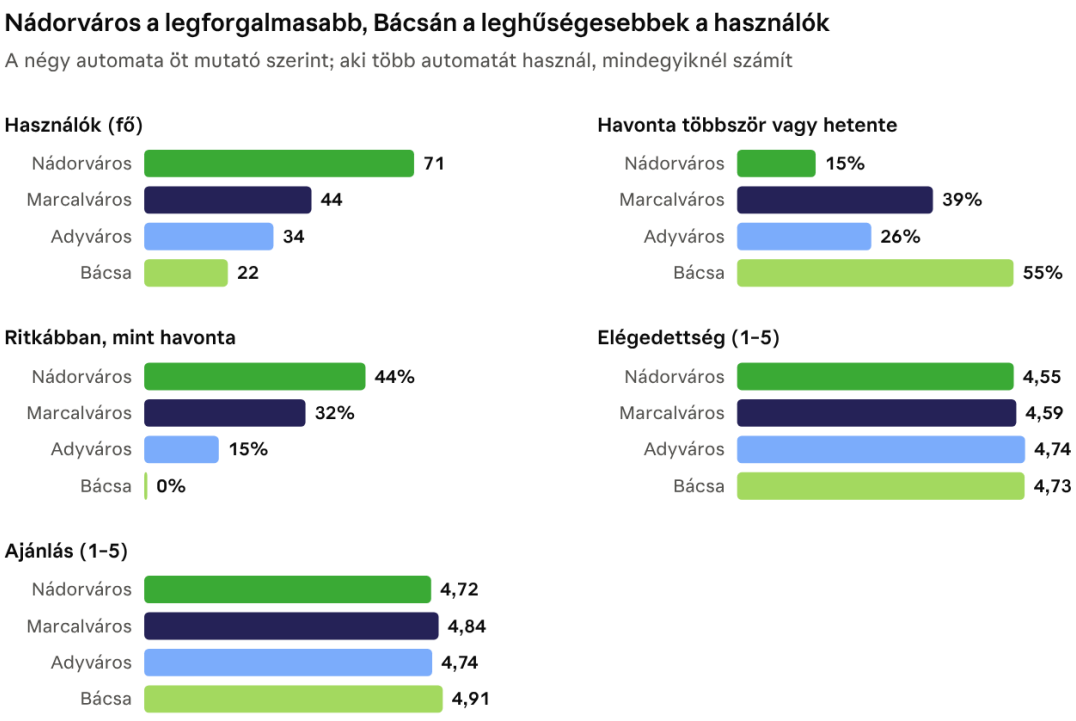
A használók 52%-a legalább havonta él az automatával, 17%-uk a felmérés idején próbálta ki először.



Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 3. kérdés · 140 használó

A négy helyszín összevetése

Nádorváros a legforgalmasabb, Bácsa a leghűségesebb.



Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026 · 140 használó, 171 helyszín-említés

A használók 18%-a (25 fő) több automatát is igénybe vett, ezért a helyszínek összege nagyobb 140-nél.

- **Nádorváros:** a pályaudvari helyszín inkább alkalmi, „útba eső” használatot szolgál.
- **Bácsa:** kis, de nagyon hűséges közönség, egyetlen használója sem ritkább havi egynél. Egy könyvtár nélküli városrészben az automata valódi hiányt pótol.
- **Marcalváros:** intenzív használat: a használók 39%-a havonta többször vagy hetente kölcsönöz.

Választási okok és mit pótol az automata

Az automata elsősorban kényelmet és időbeli rugalmasságot ad, de a használók 14%-a nélküle egyáltalán nem jutott volna a könyvhöz.

Miért választották? (több válasz is lehetett) A közelség vagy útba esés (72%) és a nyitvatartáson kívüli elérhetőség (71%) szinte azonos súlyú. Ezt a gyorsaság és kényelem követi (55%), a kíváncsiság 22%, a személyes ügyintézés elkerülése 9%.



Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 5. kérdés · 140 használó

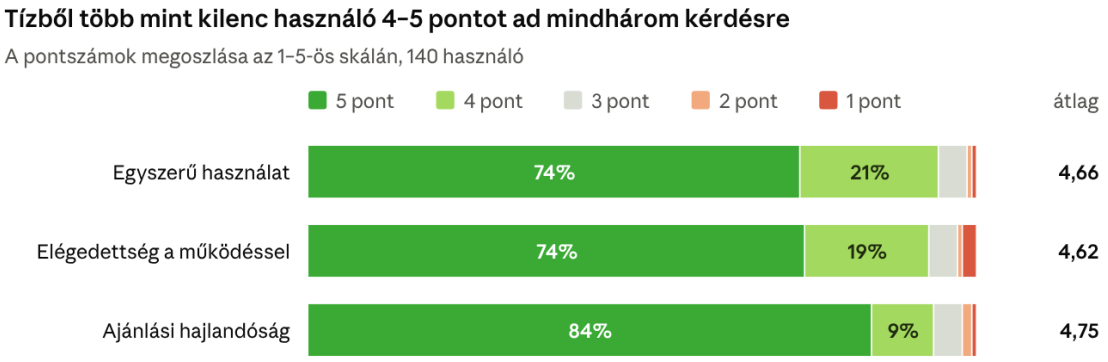


Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 6. kérdés · 140 használó

A szöveges válaszok is a hozzáférési értéket erősítik: valaki járógipszben választotta, más azért, mert nem akart a belvárosba utazni.

Elégedettség

Az automaták használói kiemelkedően elégedettek: az egyszerű használat átlaga 4,66, az elégedettségé 4,62, az ajánlási hajlandóságé 4,75 az ötfokú skálán.



Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 7., 8. és 13. kérdés · 140 használó

Kommunikációs csatornák

A használók 56%-a a könyvtár saját online csatornáiból értesült, a sajtó és az ismerősök szerepe csekély.

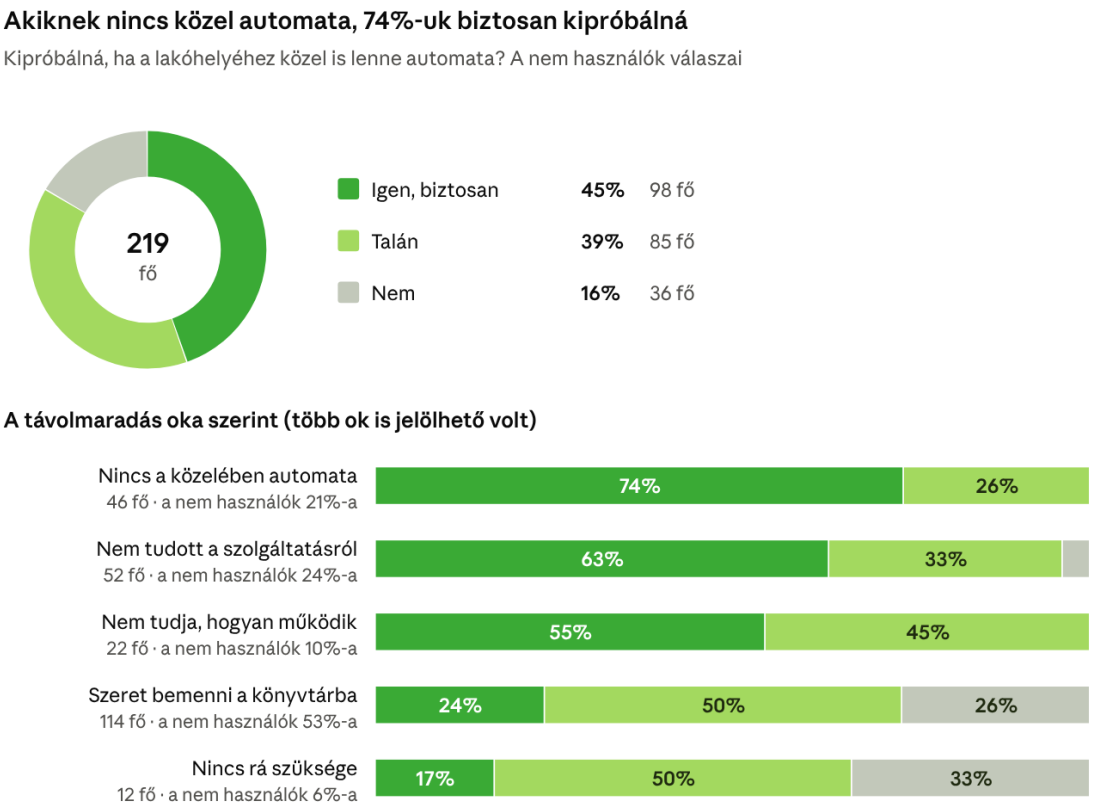


Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 4. kérdés · 140 használó

A szájhagyomány gyenge, pedig a használók 84%-a a legmagasabb pontszámmal ajánlaná a szolgáltatást. Ez kihasználatlan lehetőség egy ajánlói kampányhoz.

Nem használók: okok, nyitottság, célcsoportok

A 220 nem használó 45%-a biztosan kipróbálná az automatát, ha a lakóhelye közelében lenne, 39% talán, 16% nem.



Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, a nem használók 2. és 3. kérdése · 219, illetve 217 válaszadó

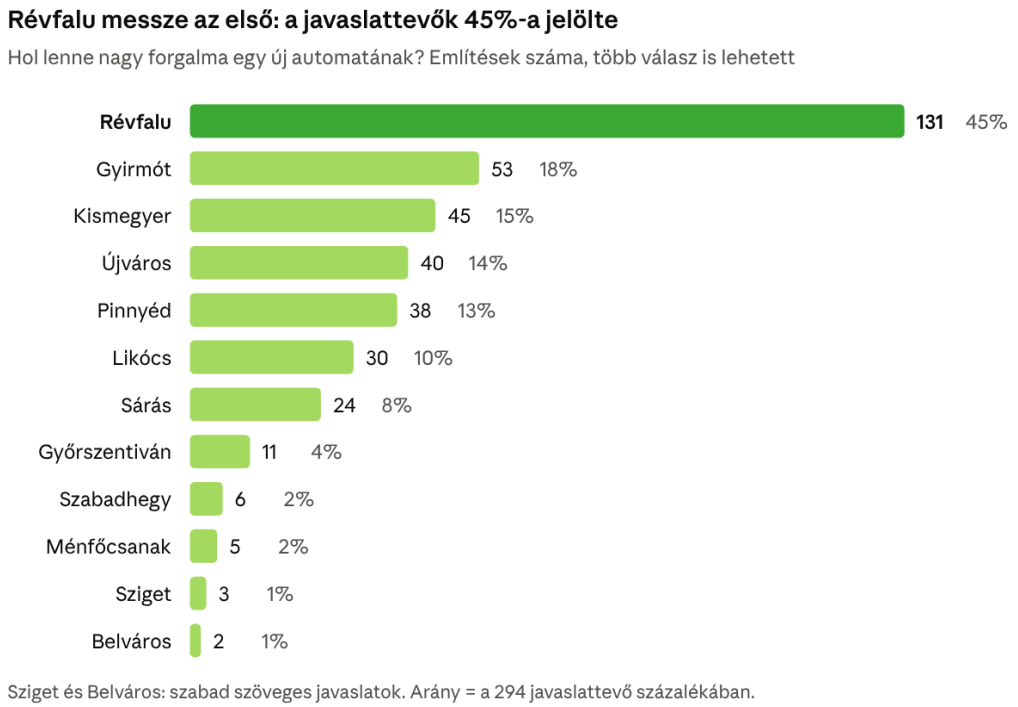
Több ok is jelölhető volt. Ebből három célcsoport rajzolódik ki:

- **Akiknek nincs közel automata:** a bővítés közvetlen nyertesei, háromnegyedük biztosan használná.
- **Akik nem tudtak róla vagy nem ismerik a működését:** kommunikációval és rövid bemutatóval olcsón elérhetők.
- **Akik szeretnek bemenni:** a legnagyobb csoport, de nem célcsoport. Számukra a könyvtár személyes élmény, és ez a könyvtárnak is érték.

Életkor szerint a 30–39 évesek a legnyitottabbak (29 főből 23 biztosan kipróbálná). A 70 év felettieknél a bizonytalanság dominál (59 főből 33 „talán”), ami betanítással oldható.

Új helyszín: javasolt városrészek

A következő automata helye Révfalu: 131 említéssel több mint kétszer annyi szavazatot kapott, mint a második Gyirmót.

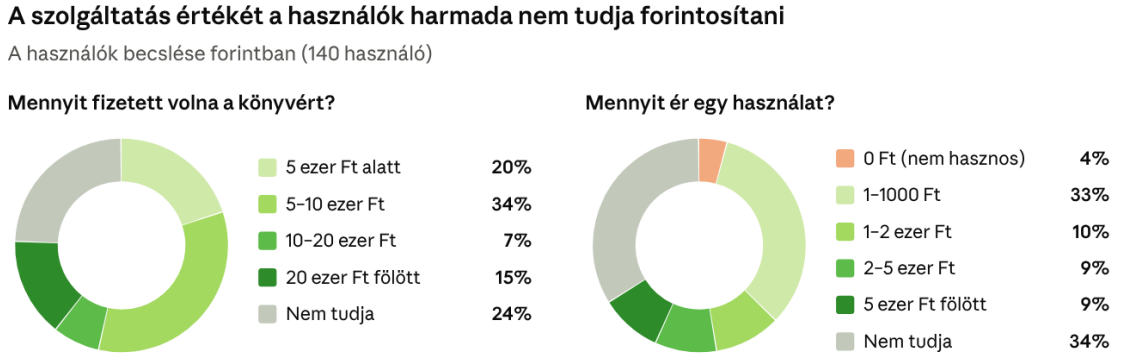


Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 14. kérdés · 294 válaszadó

- **Egyetértés:** Révfalu a használók (62) és a nem használók (69) rangsorában is az első.
- **Második sor:** Gyirmót (53) és Kismegyer (45) a második és harmadik helyen áll.
- **Akadálymentesség:** egy belvárosi javaslat szerint a Kisfaludy Károly Könyvtár babakocsival nehézkesen közelíthető meg (nehéz ajtó, lépcsők), egy automata ezt kiválthatná.

Az érték érzékelése

A leggyakoribb becslés szerint 5–10 ezer forintot ér a kölcsönzött könyv, a szolgáltatás alkalmankénti értékét viszont sokan nem tudják forintosítani.



Forrás: Könyvkölcsönző automaták – használói mérés 2026, 11. és 12. kérdés · 140, illetve 139 használó

Következtetések

Az automaták elérték céljukat: olvasóink a nyitvatartási időn túl, lakóhelyük közelében jutnak könyvhöz, és ezt nagyra értékelik. A további növekedést a közelség és az ismertség dönti el.

1. A szolgáltatás azt adja, amiért létrehoztuk

A használók 71%-a a nyitvatartáson kívüli elérhetőség, 72%-a a közelség miatt választja az automatát. Ez pontosan a modernizáció célja: a könyvtár ott és akkor elérhető, ahol és amikor az olvasónak kényelmes. Az ajánlási hajlandóság 4,75-ös átlaga azt mutatja, hogy a használók ezt meg is kapják.

2. Az automata kiegészíti a könyvtárat, nem kiváltja

A használók 58%-a személyesen kölcsönzött volna, ha nincs automata. A nem használók 53%-a pedig kifejezetten szeret bejárni a könyvtárba. A két csatorna tehát nem versenyez egymással: az automata a rugalmasságot keresőknek szól, a könyvtári tér a személyes élményt keresőknek.

Emellett a használók 14%-a nélküle egyáltalán nem jutott volna a könyvhöz. Számukra az automata valódi új hozzáférést jelent.

3. A kereslet a közelségen múlik, ezért a bővítés iránya egyértelmű

Akiknek nincs automata a közelében, azok 74%-a biztosan kipróbálná. Bácsa példája mutatja, mi történik egy könyvtár nélküli városrészben: kicsi, de a leghűségesebb közönség alakul ki, havi többszöri használattal és 4,91-es ajánlási átlaggal.

Révfalu 131 említéssel, a javaslattevők 45%-ával messze az első. A stratégia 2026-os aktualizálása Újvárost vette fel, amely a mérésben csak a negyedik (40 említés). Érdemes ezért újragondolni a sorrendet, és Révfalut előre venni.

4. Generációs különbség, de nem elutasítás

A 70 év felettiek 6%-a használta már az automatát, a 19–29 éveseknek 71%-a. Az idősebb nem használók azonban többnyire bizonytalanok, nem elutasítók: 59 főből 33 a „talán” választ jelölte.

5. Az ismertség a saját olvasóinkon túl gyenge

A használók 56%-a a honlapról vagy a közösségi oldalunkról értesült. Ezek a csatornák főleg a meglévő olvasókat érik el, és még közöttük is minden negyedik nem használó nem tudott a szolgáltatásról. A szélesebb lakosságnál az ismeretlenség valószínűleg még nagyobb.

A használók 14%-a az utcán vette észre az automatát, vagyis maga a gép is hirdetés. A szájhagyomány viszont csak 6%, pedig a használók 84%-a a legmagasabb pontszámmal ajánlaná. Ebben rejlik a legolcsóbb növekedési lehetőség.

Javaslatok és következő lépések

A bővítés első lépése egy révfalui automata.

☐ **Bővítés:** Révfalu legyen az első új helyszín. A további sorrend a mérés alapján Gyirmót, majd Kismegyer

☐ **Ismertség:** ajánlói kampány a meglévő elégedett használókkal, helyi sajtómegjelenés, utcai jelzések.

☐ **Betanítás:** rövid bemutató videó és helyszíni bemutató az idősebb olvasóknak és a „nem tudom, hogyan működik" csoportnak.

☐ **Akadálymentesség:** egy belvárosi, például a Kisfaludy Károly Könyvtár előtti automata vizsgálata babakocsival vagy mozgáskorlátozottan érkezőknek.

☐ **A következő méréshez:** a lakóhely rögzítése; az „Egyéb" mező javítása (8 esetben üresen maradt); nem olvasók elérése helyszíni kérdezéssel az automatáknál.