



II. RÁKÓCZI FERENC KÖNYVTÁR

3530 MISKOLC, GÖRGEY A. U. 11.

46/503-120 | RAKOCZI@RFMLIB.HU | WWW.RFMLIB.HU

Távfizetés szolgáltatás kérdőív értékelése (Mérési időszak: 2024. október 8 – december 31.)

Készítette: Péterné Szolnoki Ildikó

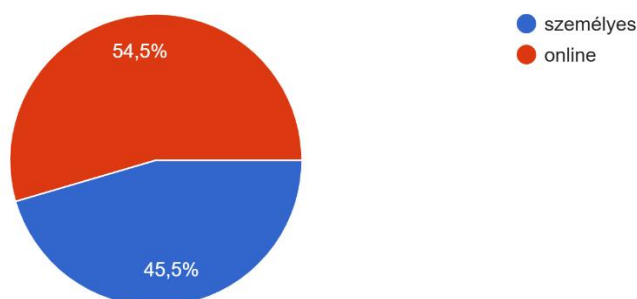
2025. január 10.

Folyamatos igény mutatkozik a könyvtárhasználók részéről a távszolgáltatások bővítésére. Online szolgáltatásaink igénybevételéhez, valamint a különböző díjak és tartozások rendezésére, kényelmi szolgáltatásként, távfizetési lehetőséget kínálunk olvasóink számára. A szolgáltatás bevezetésével olvasóink önállóan kezelhetik könyvtári tagságukkal összefüggő pénzügyeiket.

A szolgáltatást 2022. novemberétől használhatják beiratkozott olvasóink. Az alábbi felmérés célja, hogy az eltelt időszak tapasztalatai segítségünkre legyenek a szolgáltatás fejlesztésében. A kérdőívet 22 fő töltötte ki.

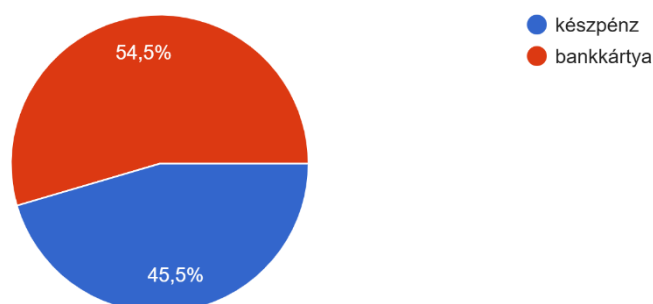
1. Melyik fizetési módot részesíti előnyben?

22 válasz



2. Személyes fizetés esetén általában az alább megjelölt fizetési módot használom.

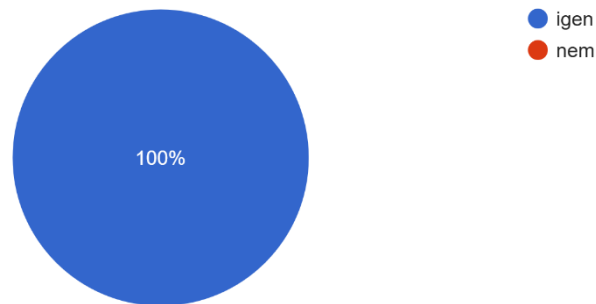
22 válasz



Az online fizetés (1 kérdés) és a bankkártyával való fizetések száma (2. kérdés) megegyezik. Online fizetés mellett 10 válaszoló személyes jelenlét esetén a bankkártyás fizetést részesíti előnyben, 2 válaszoló pedig készpénzzel fizet.

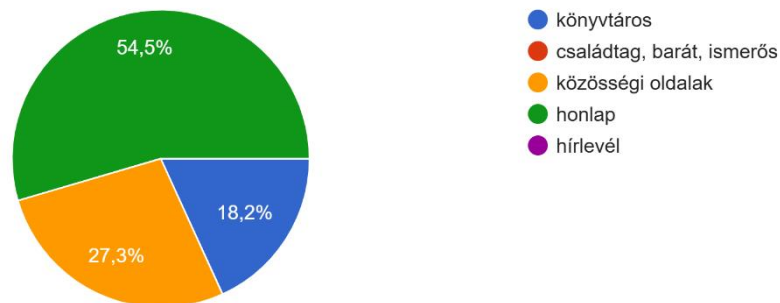
3. Hallott a távfizetési szolgáltatásunkról?

22 válasz



4. Ha igen, honnan szerzett tudomást róla?

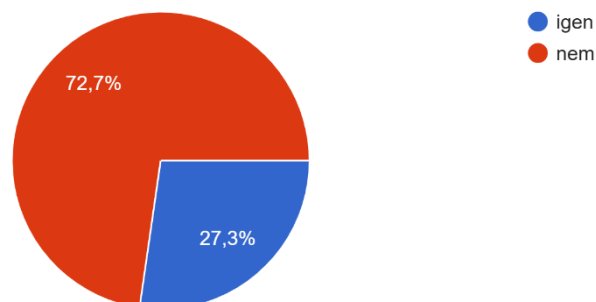
22 válasz



A 3. és 4. kérdésből kiderül, hogy a kérdőívet azok töltötték ki, akik már hallottak szolgáltatásunkról. 12 válaszadó honlapunkról, 6-an közösségi oldalunkról, 4-en pedig kollégáink tájékoztatása által jutott az információ birtokába.

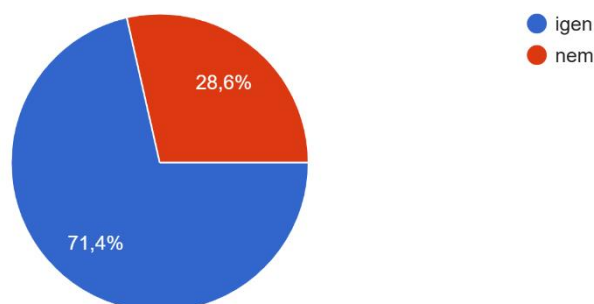
5. Használta már a szolgáltatást?

22 válasz



6. Ha igen, elégedett vele?

7 válasz



A válaszadók 73 százaléká (16 fő) még nem használta távfizetés szolgáltatásunkat. 6 fő már kipróbálta és fizetett az alkalmazással, ebből 5 válaszadó volt elégedett.

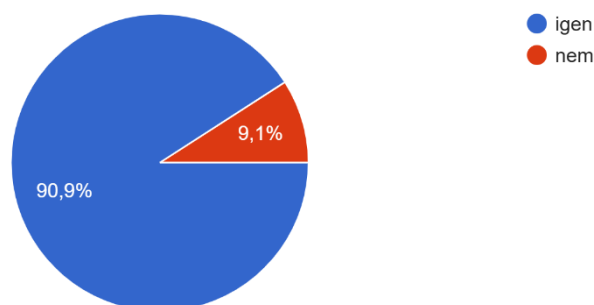
7. Ha nem volt elégedett, miért?

Aki kipróbálta és nem volt elégedett leírta tapasztalatát: *„Korában jól működött. Ma viszont hiába próbáltam rendezni a tartozást, a könyvek késedelmi díját és a postaköltséget is mutatta ugyan az oldal, mégsem lehetett kijelölni és kifizetni, csak a postaköltséget. Korábban nem volt ilyen gondom.”*

Egy fő volt, aki még nem használta a szolgáltatást mégsem volt vele elégedett. Ő a következőt írta: *„Sajnos az olvasójegy hosszabbítására nem használható”*

8. Könnyen rátalált a távfizetés lehetőségére?

22 válasz



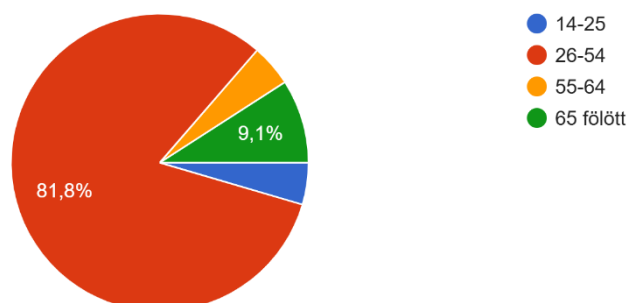
9.... 2 fő osztotta meg tapasztalatait a szolgáltatással kapcsolatban:

„Jó lenne, ha az olvasójegy hosszabbításra is kiterjesztenék”

„Szerintem nagyon jól működik! Annyi javaslatom lenne még, hogy a beiratkozásnak/olvasójegy hosszabbításnak is lehetne online lehetőséget biztosítani.”

10. Életkora:

22 válasz



18 válaszadónk a 26-54 éves, 2 válaszadónk elmúlt 65 éves és 1-1 válaszadónk a 14-25 és 55-84 éves korosztályba tartozik.

Összegzés:

Igény lenne rá, hogy az olvasójegy érvényesítését, és/vagy annak pénzügyi rendezését is online ügyintézővel végezhesse az olvasó.

Mérlegelni kell az online tagság hosszabbításának lehetőségét.

Pl.: [Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár](#)

[Online olvasójegy-hosszabbítás | Csorba Győző Könyvtár | Pécs](#)

[Online olvasójegy-hosszabbítás 4 lépésben](#)