

## استبانة مستخدمي المكتبة

نقدّر لكم لو صرفتم بضع دقائق لتخبرونا عن خدمات المكتبة التي تستخدمونها وعن رأيكم فيها. وهذه المعلومات سوف تساعدنا في تقديم خدمات تفي باحتياجاتكم على نحو أفضل.

الرجاء الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بفرع المكتبة العامة الذي تستخدمونه في أغلب الأوقات.

إذا كانت مكتبتكم المعتادة مغلقة لمدة طويلة، للتجديد والترميم مثلاً، فالرجاء إخبارنا عن المكتبة التي تستخدمونها حالياً في أغلب الأوقات. لا نطلب منكم أية معلومات تكشف عن هويتكم.

تجري شركة الخدمات الإدارية (I & J Management Services) هذه الاستبانة (الاستطلاع) نيابة عن مجلس المكتبة بفكتوريا. وسوف يُصار إلى استخدام المعلومات التي تقدمونها للأغراض المتعلقة بإجراءات الاستبانة فقط.

إذا كانت لديكم أية أسئلة بشأن هذه الاستبانة فالرجاء طلب المساعدة من الموظفين في مكتبتكم.

آخر موعد لهذه الاستبانة هو ١٠ أيار / مايو ٢٠٠٦

## حول مكتبك

(١) أي فرع من فروع المكتبة العامة تستخدم في أغلب الأوقات؟

(٢) كيف تصل إلى خدمات هذه المكتبة عادة؟ (ضع علامة على جميع الإجابات التي تسري عليك)

- |                          |                           |                          |                                  |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | عبر زيارة المكتبة         | <input type="checkbox"/> | عبر موقع الإنترنت الخاص بالمكتبة |
| <input type="checkbox"/> | عبر خدمة المكتبة المنزلية | <input type="checkbox"/> | غير ذلك - حدد من فضلك            |
| <input type="checkbox"/> | عبر خدمة المكتبة المتنقلة |                          |                                  |

(٣) تقريباً، كم مضي على استخدامك هذه المكتبة؟

- |                          |                       |                          |                     |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | مستخدم للمرة الأولى   | <input type="checkbox"/> | بين سنتين و ٥ سنوات |
| <input type="checkbox"/> | أقل من ١٢ شهراً       | <input type="checkbox"/> | أكثر من ٥ سنوات     |
| <input type="checkbox"/> | من ١٢ شهراً إلى سنتين |                          |                     |

(٤) كم مرة تزور هذه المكتبة؟

- |                          |                 |                          |                     |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | كل يوم          | <input type="checkbox"/> | كل ٥ - ٨ أسابيع     |
| <input type="checkbox"/> | كل بضعة أيام    | <input type="checkbox"/> | ٣ - ٤ مرات في السنة |
| <input type="checkbox"/> | أسبوعياً        | <input type="checkbox"/> | ١ - ٢ مرات في السنة |
| <input type="checkbox"/> | كل أسبوعين      | <input type="checkbox"/> | أقل من مرة في السنة |
| <input type="checkbox"/> | كل ٣ - ٤ أسابيع |                          |                     |

(٥) كيف تذهب إلى هذه المكتبة عادة؟ (ضع علامة على جميع الإجابات التي تسري عليك)

- |                          |                   |                          |                          |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | مشياً             | <input type="checkbox"/> | بالنقل المؤمن من المكتبة |
| <input type="checkbox"/> | بالدراجة الهوائية | <input type="checkbox"/> | بالسيارة                 |
| <input type="checkbox"/> | النقل العام       | <input type="checkbox"/> | غير ذلك - حدد من فضلك    |
| <input type="checkbox"/> | حافلة/نقل الأهالي |                          |                          |

(٦) مع من تأتي إلى المكتبة (في معظم الوقت)؟ (ضع علامة على جميع الإجابات التي تسري عليك)

- |                          |                 |                          |                       |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | وحدتي           | <input type="checkbox"/> | الوالدان              |
| <input type="checkbox"/> | الأصدقاء        | <input type="checkbox"/> | الأقارب الآخرون       |
| <input type="checkbox"/> | الزوج أو الشريك | <input type="checkbox"/> | كجزء من مجموعة        |
| <input type="checkbox"/> | الأطفال         | <input type="checkbox"/> | غير ذلك - حدد من فضلك |

## استخدام الأطفال للمكتبة

إذا كنت تحضر أطفالاً صغاراً (أي دون سن الرابعة عشرة) إلى المكتبة لاستخدام خدماتها فالرجاء الإجابة عن الأسئلة من ٧ إلى ١٠. وإلا اذهب إلى السؤال ١١.

(٧) كم طفلاً تحضر معك إلى المكتبة عموماً؟

(٨) ما هي فئة أعمار هؤلاء الأطفال؟ (ضع علامة على جميع الإجابات التي تسري عليك)

- |                          |              |                          |             |
|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | ٠ - ٤ سنوات  | <input type="checkbox"/> | ١١ - ١٣ سنة |
| <input type="checkbox"/> | ٥ - ٧ سنوات  |                          |             |
| <input type="checkbox"/> | ٨ - ١٠ سنوات |                          |             |

٩) الرجاء تحديد خدمات المكتبة التي استخدمها هؤلاء الأطفال في الاثني عشر شهراً الأخيرة بوضع علامة في المربع المناسب في العمود ١.

للخدمات التي استخدمها الأطفال أخبرنا من فضلك ما مدى أهمية هذه الخدمات في رأيك (في العمود ٢) ودرجة رضاك عنها (في العمود ٣) بوضع دائرة حول الجواب المناسب.

العمود ٣			العمود ٢			العمود ١	
ما درجة رضاك عن هذه الخدمة؟			ما مدى أهمية هذه الخدمة لك؟			نعم، الأطفال يستخدمون هذه الخدمة	
عالية	وسط	واطئة	عالية	وسط	واطئة		
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	استعارة الكتب و/أو الموارد الأخرى مثل الألعاب والدمى
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	وقت القصص ونوادي القراءة
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	نشاطات عطل المدرسة
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	الكومبيوتر / الإنترنت
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	مكان للقراءة/ للدرس
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	غير ذلك - حدد من فضلك

١٠) ما هي في رأيك الفوائد الرئيسية التي يحصل عليها هؤلاء الأطفال من المكتبة؟

لا أعرف	مهمة جداً					لاشيء أبداً	
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	تحسين مهارات القراءة والكتابة
	6	5	4	3	2	1	مكان للتعرف بالأصدقاء
	6	5	4	3	2	1	دعم الفروض المدرسية
	6	5	4	3	2	1	غير ذلك - حدد من فضلك

حول الخدمات التي تستخدمها أنت

١١) الرجاء تحديد خدمات المكتبة ومرافقها التي استخدمتها أنت في الاثني عشر شهراً الأخيرة بوضع علامة في المربع المناسب في العمود ١.

عن كل خدمة تستخدم، الرجاء تحديد أهميتها بالنسبة إليك (في العمود ٢) ومدى رضاك عن الخدمة (في العمود ٣) بوضع دائرة حول الجواب المناسب.

العمود ٣			العمود ٢			العمود ١	
ما درجة رضاك عن هذه الخدمة؟			ما مدى أهمية هذه الخدمة لك؟			نعم، أستخدم هذه الخدمة	
عالية	وسط	واطئة	عالية	وسط	واطئة		
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	الاستعارات
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	الكتب
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	سي دي ودي في دي وفيديو
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	المجلات والصحف
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	استعارات من مكتبات أخرى
							المرافق/ الموارد
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	غرف الاجتماعات
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	مكان للقراءة/ للدراسة/ للعمل
H	M	L	H	M	L	<input type="checkbox"/>	المعدات مثل آلة التصوير

العمود ٣			العمود ٢			العمود ١			
ما درجة رضاك عن هذه الخدمة؟			ما مدى أهمية هذه الخدمة لك؟			نعم، أستخدم هذه الخدمة			
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	الكمبيوتر / الإنترنت
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	التكنولوجي المتكيفة للأشخاص ذوي الإعاقات
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	قواعد بيانات على الخط
									<b>الخدمات</b>
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	المساعدة في إيجاد المعلومات
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	موارد محلية وتاريخ العائلة
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	معلومات / لوحات حائط المجتمع
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	معلومات عن الحكومة المحلية، مثل البلدية
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	المراجع مثل المعاجم والقواميس
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	خدمات معلومات للمصالح التجارية الصغيرة
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	خدمات الترجمة الشفهية
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	موقع الكتبة على شبكة الإنترنت
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	خدمة المكتبة منزلية
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	خدمة المكتبة المتنقلة
High	Med	Low	High	Med	Low				<b>برامج للشباب / للكبار</b>
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	دعم الفروض المنزلية/ المدرسية
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	أندية الكتاب/ مجموعات القراءة
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	برامج اللغات ومحو الأمية
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	نشاطات الأندية مثل أندية الكمبيوتر
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	تدريب على الكمبيوتر / الإنترنت
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	ورشات عمل الكتاب
									<b>المناسبات</b>
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	المناسبات الحضارية
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	المعارض/ الواجهات
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	الخطب / المحاضرات
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	المناسبات الخاصة مثل أسبوع الطفل
H	M	L	H	M	L			<input type="checkbox"/>	غير ذلك ، حدد مكن فضلك

(١٢) هل هناك خدمات مكتبة لا تستخدمها حالياً ولكن تظن أنها مهمة كي تقدمه المكتبة (الرجاء ذكرها أدناه)؟

---



---



---

### حول رضاك عن خدمات المكتبة

(١٣) الرجاء تحديد رضاك العام عن خدمات مكتبك على المقياس الآتي:

غير راض 1 2 3 4 5 راض جداً

١٤) كم جيداً تظن أن مكتبك تؤدي الأمور الآتية؟

لا أعرف	ممتاز		سيء جداً			
6	5	4	3	2	1	
6	5	4	3	2	1	ساعات الدوام
6	5	4	3	2	1	سهولة إيجاد الكتب والمعلومات
6	5	4	3	2	1	فائدة استخدام موقع الإنترنت الخاص بالمكتبة
6	5	4	3	2	1	الاستجابة إلى طلبات المستخدمين
6	5	4	3	2	1	منظر ورونق مبنى المكتبة
6	5	4	3	2	1	توافر مواقف السيارات
6	5	4	3	2	1	سياسة الرسوم

١٥) إلى أي مدى توافق على الإفادات الآتية حول موظفي المكتبة؟

لا أعرف	أوافق بشدة		لا أوافق بشدة			
6	5	4	3	2	1	
6	5	4	3	2	1	يقدمون المساعدة المفيدة
6	5	4	3	2	1	يستجيبون إلى مستخدمي المكتبة بطريقة محترفة
6	5	4	3	2	1	على معرفة وكفاءة
6	5	4	3	2	1	مهذبون ومساعدون
6	5	4	3	2	1	يوسعون استخدامي لخدمات المكتبة
6	5	4	3	2	1	ينتهفون للمساعدة

١٦) الرجاء وصف أي شيء لست راضياً عنه في مكتبك، بإيجاز.

---



---



---

١٧) إذا كان باستطاعتك أن تقوم بتحسين واحد في مكتبك فماذا يكون ذلك؟

---



---



---

حول الفوائد التي تحصل عليها من المكتبة

١٨) عندما تكون في المكتبة تقوم بالآتي؟

دائماً	من وقت لآخر	أبدأ	
3	2	1	التحدث إلى موظفي المكتبة
3	2	1	طلب المساعدة من الموظفين
3	2	1	رؤية أشخاص تعرفهم
3	2	1	التعرف بأشخاص جدد
3	2	1	التحدث إلى مستخدمي المكتبة الآخرين
3	2	1	التحدث إلى أشخاص من خارج دائرتك الاجتماعية المعتادة

(١٩) إلى أي مدى توافق على الإفادات الآتية عن مكتبك؟

لا أعرف أو لا ينطبق	أوافق بشدة					
	5	4	3	2	1	
6	5	4	3	2	1	لها سمعة بأنها مكان آمن
6	5	4	3	2	1	تؤمن معلومات لا أستطيع الحصول عليها في مكان آخر
6	5	4	3	2	1	تشكل مركز النشاطات والاتصالات الاجتماعية
6	5	4	3	2	1	تجذب المستخدمين من جميع مسالك الحياة
6	5	4	3	2	1	مكان جيد لمعرفة ما يحدث في المجتمع
6	5	4	3	2	1	مكان جيد للحصول على معلومات حول المجلس البلدي والخدمات الحكومية الأخرى
6	5	4	3	2	1	أستطيع دائماً إيجاد ما أريد في المكتبة
6	5	4	3	2	1	الوصول إلى المكتبة سهل

(٢٠) إلى أي مدى ساعدتك مكتبك في الأمور الآتية؟

لا أعرف أو لا ينطبق	أبداً					
	5	4	3	2	1	
6	5	4	3	2	1	شجعتني للقراءة أكثر
6	5	4	3	2	1	عرفتني بمواضيع مهمة جديدة
6	5	4	3	2	1	بنت ثقتي
6	5	4	3	2	1	ساعدتني في فهم الحضارات والمناظير المختلفة
6	5	4	3	2	1	ساعدتني في تطوير عادات ومهارات أفضل للتلقي العلم والمعرفة
6	5	4	3	2	1	حسنت مهاراتي في الكمبيوتر / الانترنت
6	5	4	3	2	1	وفرت لي نقطة وصول سهلة إلى خدمات البلدية
6	5	4	3	2	1	ساعدتني في الحصول على عمل
6	5	4	3	2	1	جعلت حياتي أكثر متعة
6	5	4	3	2	1	غير ذلك - حدد

(٢١) في الأشهر الاثني عشر الأخيرة، هل اقترحت على صديق أو فرد من أفراد العائلة أن يستخدم خدمات المكتبة؟

نعم  كلا

(٢٢) هل تساهم بأي شكل في مكتبك؟ (ضع علامة على جميع الإجابات التي تسري عليك)

- عضو في أصدقاء المكتبة
- عضو في اللجنة الاستشارية للمكتبة
- أساهم بأشياء للعرض في المكتبة
- أتبرع بالوقت
- أتبرع بالبضائع والمواد
- غير ذلك - حدد
- ولا واحدة من الأشياء المذكورة أعلاه

(٢٣) الرجاء إخبارنا ببضع كلمات ما هو أكثر ما تحب في المكتبة.

---



---



---

٢٤) الرجاء إخبارنا ببضع كلمات كيف تظن مكتبك تساهم تجاه مجتمعك.

### معلومات عنك

سوف تمكننا المعلومات التي نطلبها في هذا الجزء من تكوين صورة أوضح عن أية مجموعات في المجتمع تستخدم خدمات المكتبة وأية مجموعات لا تستخدمها. وسوف تساعدنا في التخطيط لخدماتنا والترويج لها على نحو أفضل. وسوف تبقى المعلومات التي تزودنا به مجهولة الهوية دائماً.

٢٥) هل أنت...؟

ذكر  أنثى

٢٦) كم عمرك؟

٠ - ١٤  ٤٥ - ٥٤  
 ١٥ - ٢٤  ٥٥ - ٦٤  
 ٢٤ - ٣٤  ٦٥ - ٧٤  
 ٣٥ - ٤٤  ٧٥ أو أكبر

٢٧) أي الأشياء الآتية تصفك على أفضل نحو؟

طفل دون سن الـ ١٥  أحد زوجين مع أطفال /طلاب معولين  
 طالب معول (١٥ - ٢٤ عاماً)  شخص فرد  
 أحد زوجين  أرمل، منفصل أو مطلق  
 والد مفرد مع أطفال/طلاب معولين

٢٨) في أي بلد مولود؟

٢٩) هل أنت من أصل أبورجيني أو سكان جزر مضيق توريس ستريت؟

نعم  كلا

٣٠) إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية في البيت، فما هي؟ (إذا كنت تتحدث أكثر من لغة فالرجاء اختيار اللغة التي تتحدثها في أغلب الأوقات)

الإيطالية  الفيتنامية  
 اليونانية  الإسبانية  
 الصينية  غير ذلك (حدد من فضلك)  
 العربية /اللبنانية

٣١) ما هو أعلى مستوى الذي أكملته من التعليم؟

ما أزال في المدرسة ← الرجاء الذهاب إلى السؤال ٣٦  
 لم أذهب إلى المدرسة  
 السنة ٨ أو دون ذلك  
 السنة ٩، ١٠، ١١ أو ما يعادلها  
 السنة ١٢ أو ما يعادلها  
 شهادة / دبلوم  
 ليسانس / درجة دراسات عليا

٣٢ إذا كنت تدرس حالياً، فما نوع المؤسسة التربوية التي تذهب إليها؟

- مؤسسة تربوية تقنية أو إضافية (بما فيها كليات التيف "TAFE")  
 جامعة أو مؤسسة تربوية عليا أخرى  
 غير ذلك - حدد من فضلك

٣٣ أي الأشياء الآتية تصف وضع عملك الحالي على أفضل وجه؟

- عمل بدوام كامل  
 عمل بدوام جزئي  
 صاحب عمل  
 عاطل عن العمل  
 متقاعد  
 ربة منزل و/ أو مقدم رعاية  
 طالب  
 غير ذلك - حدد من فضلك

٣٤ إذا كنت تعمل، أو سبق أن عملت، ما هي مهنتك الرئيسية؟

- مدير أو إداري  
 محترف  
 صاحب صناعة  
 عامل مكتب  
 موظف مبيعات  
 عامل خدمة  
 عامل مواصلات  
 عامل إنتاج  
 عامل  
مثلاً، مدير مالي، منسق رعاية أطفال  
مثلاً، عالم، معلم، ممرضة مسجلة، ضابط شرطة  
مثلاً، ميكانيكي، كهربائي، مصفف شعر، بائع ورود  
مثلاً، مساعد شخصي، محاسب، مساعد مكتبة  
مثلاً، مندوب مبيعات، بائع، مساعد مبيعات  
مثلاً، مقدم رعاية، مساعد، عامل فندقية، ممرض حيوانات  
مثلاً، سائق شاحنة، سائق حافلة أو ترام  
مثلاً، مشغل آلة أو مصنع، سائق رافعة  
مثلاً، منظم، عامل مصنع، عامل مزرعة

٣٥ ما هو دخلك العائلي قبل الضريبة؟ (إذا كنت أعزب، فالرجاء تحديد مستوى دخلك الفردي)

- أقل من \$ ٢٠,٠٠٠ في السنة  
 بين \$ ٢٠,٠٠٠ و \$ ٥٠,٠٠٠ في السنة  
 فوق ٥٠,٠٠٠% ولغاية \$ ٨٠,٠٠٠ في السنة  
 أكثر من \$ ٨٠,٠٠٠ في السنة  
 أفضل ألا أجيب عن هذا السؤال

٣٦ هل لديك وصلة إلى الإنترنت عدا وصلة المكتبة؟ (ضع علامة على جميع الإجابات التي تسري عليك)

- كلا  
 نعم - في العمل  
 نعم - في المنزل  
 نعم - في المدرسة أو التيف أو الجامعة  
 نعم - في مقهى الإنترنت  
 نعم - غير ذلك - حدد من فضلك

٣٨ ما هو رمزك البريدي؟

في البيت؟  
في مكان عملك المعتاد؟

الرجاء تقدير الوقت الذي استغرقته في إكمال هذه الاستبانة (بالدقائق)

شكراً على إكمال هذه الاستبانة.

الرجاء وضعها في الصندوق المخصص أو تسليمها باليد إلى موظف المكتبة.