



Library Board
of Victoria



圖書館使用者調查

感謝您花上幾分鐘時間，告訴我們您所使用的圖書館服務以及您對這些服務的看法。這些信息有助於我們提供服務，更好地滿足您的需要。

請回答有關您最常使用的公共圖書館的問題。

如果您通常使用的圖書館出於裝修等原因而長時間關閉，請告訴我們您目前最常使用的圖書館情況。初次使用者－請告訴我們您目前使用的圖書館情況。

您提供的信息將按《維多利亞州信息隱私法》規定處理，並將時時保密。我們不會要求可辨別您個人身份的信息。

I & J 管理服務公司代表代表維多利亞州圖書館董事會開展本次調查。您提供的信息只會用於開展本次調查的相關目的。

如果您對本次調查有何問題，請找圖書館工作人員幫助。

本次調查的截止日期為 2006 年 5 月 10 日。

關於您的圖書館

1. 您最常使用的是哪一個公共圖書館？

2. 您通常怎樣使用該圖書館的服務？（請給適於您的所有回答打勾）

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 通過前往圖書館 | <input type="checkbox"/> 通過圖書館的網站 |
| <input type="checkbox"/> 通過家庭圖書館服務 | <input type="checkbox"/> 其他- 請說明 |
| <input type="checkbox"/> 通過流動圖書館服務 | |
-

3. 您已經使用了該圖書館大約多長時間？

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 初次使用者 | <input type="checkbox"/> 2至5年 |
| <input type="checkbox"/> 不到12個月 | <input type="checkbox"/> 5年以上 |
| <input type="checkbox"/> 12個月至2年 | |

4. 您多長時間去一次該圖書館？

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 每天 | <input type="checkbox"/> 每5-8週一次 |
| <input type="checkbox"/> 每隔幾天 | <input type="checkbox"/> 每年3-4次 |
| <input type="checkbox"/> 每週一次 | <input type="checkbox"/> 每年1-2次 |
| <input type="checkbox"/> 每兩週一次 | <input type="checkbox"/> 一年不到一次 |
| <input type="checkbox"/> 每3-4週一次 | |

5. 您通常是怎樣去該圖書館的？（請給適於您的所有回答打勾）

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 步行 | <input type="checkbox"/> 圖書館提供的交通工具 |
| <input type="checkbox"/> 自行車 | <input type="checkbox"/> 汽車 |
| <input type="checkbox"/> 公共交通工具 | <input type="checkbox"/> 其他- 請說明 |
| <input type="checkbox"/> 社區巴士/交通工具 | |
-

6. 您（大部份時間）與誰一起來圖書館？（請給適於您的所有回答打勾）

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 自己一個人 | <input type="checkbox"/> 家長 |
| <input type="checkbox"/> 朋友 | <input type="checkbox"/> 其他親戚 |
| <input type="checkbox"/> 配偶或伴侶 | <input type="checkbox"/> 作為小組一員 |
| <input type="checkbox"/> 兒童 | <input type="checkbox"/> 其他- 請說明 |
-

兒童對圖書館的使用情況

如果您帶孩子（即14歲以下的兒童）來圖書館使用圖書館服務，請回答問題7-10。否則，請回答問題11。

7. 您通常帶多少個孩子一起來圖書館？

8. 這些孩子屬於哪一個年齡組？（請給適於您的所有回答打勾）

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0 - 4 歲 | <input type="checkbox"/> 11 - 13 歲 |
|----------------------------------|------------------------------------|

- 5 – 7 歲
- 8 – 10 歲

9. 請說明這些孩子在過去12個月中使用了哪些圖書館服務，請給第1欄中的有關方框打勾。

對於這些孩子使用的服務，請告訴我們您認為這些服務的重要程度（在第2欄中），並說明您對這些服務的滿意程度（在第3欄中），只需圈起有關回答即可。

	第1欄	第2欄			第3欄		
	是，孩子使用這一服務	這一服務對您的重要程度如何？			您對這一服務的滿意程度如何？		
		低	中	高	低	中	高
圖書及/或其他資源（如遊戲和玩具）的借閱	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
講故事時間和閱讀俱樂部	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
學校假期活動	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
電腦/互聯網	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
閱讀/學習區	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
其他- 請說明	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高

10. 您認為這些孩子從圖書館獲得的主要益處是什麼？

	根本沒有			非常重要		不知道
	1	2	3	4	5	6
提高識字技能	1	2	3	4	5	6
結識朋友	1	2	3	4	5	6
獲得學校項目方面的支援	1	2	3	4	5	6
其他- 請說明	1	2	3	4	5	6

關於您使用的服務

11. 請說明您在過去12個月中使用了哪些圖書館服務和設施，請給第1欄中的有關方框打勾。

對於您使用的每項服務，請告訴我們該服務對您的重要程度（在第2欄中），並且說明您對該服務的滿意程度（在第3欄中），只需圈起有關回答即可。

	第1欄	第2欄			第3欄		
	是，我使用過這一服務	這一服務對您的重要程度如何？			您對這一服務的滿意程度如何？		
		低	中	高	低	中	高
借閱							
圖書	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
CD、DVD 和錄影帶	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
雜誌、報紙	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
從其他圖書館借閱的項目	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
設施/資源							
會議室	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
閱讀/學習/作業區	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高

設備（如複印機）	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
	第1欄	第2欄			第3欄		
	是，我使用過這一服務或設施	這一服務對您的重要程度如何？			您對這一服務的滿意程度如何？		
電腦/互聯網	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
殘疾人的適配技術	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
在線數據庫	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
服務							
幫助找資料	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
地方史和家史資源	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
社區信息/公告牌	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
政府信息（如市政府）	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
參考材料（如字典）	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
小型企業信息服務	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
傳譯服務	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
圖書館網站	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
家庭圖書館服務	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
流動圖書館服務	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
為青年人/成年人舉辦的項目		低	中	高	低	中	高
家庭作業和學校支援	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
圖書俱樂部/閱讀小組	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
語言和識字項目	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
俱樂部活動（如電腦俱樂部）	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
電腦/互聯網培訓	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
寫作研習班	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
活動							
文化活動	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
展覽/展示	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
討論/講座	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
特別活動（如兒童週）	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高
其他- 請說明	<input type="checkbox"/>	低	中	高	低	中	高

12. 是否有任何圖書館服務您目前沒有使用，但您認為圖書館提供這些服務是非常重要的（請列明）？

關於您對圖書館服務的滿意程度

13. 請按以下等級，說明您對圖書館服務的總體滿意程度。

不滿意 1 2 3 4 5 非常滿意

14. 您認為圖書館在以下方面的表現如何？

	非常差			非常好		不知道
開放時間	1	2	3	4	5	6
找到圖書和資料的輕鬆程度	1	2	3	4	5	6
圖書館網站的有用程度	1	2	3	4	5	6
對使用者要求的響應程度	1	2	3	4	5	6
圖書館建築物的‘外觀和感覺’	1	2	3	4	5	6
停車場提供的車位	1	2	3	4	5	6
收費政策	1	2	3	4	5	6

15. 您對以下有關圖書館工作人員說法的同意程度如何？

	強烈反對			十分同意		不知道
提供很有用的幫助	1	2	3	4	5	6
以職業的態度對圖書館使用者做出回應	1	2	3	4	5	6
知識豐富，十分稱職	1	2	3	4	5	6
彬彬有禮，熱心助人	1	2	3	4	5	6
擴大了我對圖書館服務的使用	1	2	3	4	5	6
不怕麻煩，盡力相助	1	2	3	4	5	6

16. 請簡要說明您對圖書館不滿意的方面

.....

.....

.....

17. 如果您可以改善圖書館的某一方面，那麼這會是什麼方面？

.....

.....

.....

關於您從圖書館獲得的益處

18. 您在圖書館什麼時候？

	從不	偶爾	經常
與圖書館工作人員談話	1	2	3
找工作人員幫忙	1	2	3
見到認識的人	1	2	3
結識新朋友	1	2	3
與其他圖書館使用者談話	1	2	3
與自己通常的社交圈以外的人談話	1	2	3

19. 您對以下有關圖書館說法的同意程度如何？

	強烈反對			十分同意		不知道或不適用
擁有作為安全場所的聲譽	1	2	3	4	5	6
提供我在其他地方無法獲得的資料	1	2	3	4	5	6

25. 你是.....?

男

女

26. 您的年齡?

0-14歲

45-54歲

15-24歲

55-64歲

25-34歲

65-74歲

35-44歲

75歲以上

27.

下列哪一項最能說明您本人?

15歲以下的兒童

具有受撫養兒童/學生的夫婦

受扶養的學生 (15-24歲)

夫婦

單身人士

具有撫養兒童/學生的單身家長

鰥寡、分居或離異人士

28. 你是在哪一個國家出生的?

29. 您是否為土著或托利斯海峽島民的後裔?

是

否

30. 如果您在家裡說英語以外的其他語言，那麼這是什麼語言？（如果說多種語言，請選擇最常說的語言）

意大利語

越南語

希臘語

西班牙語

中文

其他（請說明）

阿拉伯語/黎巴嫩語

31. 您所完成的最高教育水平是什麼？

仍在校學習—請回答問題36

沒有上過學

8年級以下

9、10、11年級或同等學歷

12年級或同等學歷

證書/文憑

學位/更高學位

32. 如果您目前正在讀書，那麼您上的哪一種教育院校？

技術進修院校（包括TAFE學院）

大學或其他高等教育院校

其他—請說明類型

33. 下列哪一項最能說明您目前的工作狀況？

- | | |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 全職工作 | <input type="checkbox"/> 退休 |
| <input type="checkbox"/> 非全職工作 | <input type="checkbox"/> 家庭主婦及/或照顧者 |
| <input type="checkbox"/> 自僱人士 | <input type="checkbox"/> 學生 |
| <input type="checkbox"/> 待業 | <input type="checkbox"/> 其他- 請說明 _____ |

34. 如果您有工作或者以前工作過，那麼您的主要職業是什麼？

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> 經理或管理員 | 如財務經理、托兒服務負責人 |
| <input type="checkbox"/> 專業人員 | 如科學家、教師、註冊護士、警察 |
| <input type="checkbox"/> 技工 | 如汽車機修工、電工、美髮師、花卉師 |
| <input type="checkbox"/> 文祕 | 如私人助理、簿記員、圖書館助理 |
| <input type="checkbox"/> 銷售員 | 如銷售代表、銷售員、銷售助理 |
| <input type="checkbox"/> 服務人員 | 如護理員和助手、餐飲工作人員、獸醫護士 |
| <input type="checkbox"/> 運輸工作者 | 如卡車司機、巴士和電車司機 |
| <input type="checkbox"/> 生產工人 | 如機器或設備操作員、鏟車司機 |
| <input type="checkbox"/> 勞工 | 如清潔工、工廠勞工、農場工人 |

35. 您的家庭稅前總收入是多少？（如果是單身人士，請說明個人收入水平）

- 每年不到 20,000元
- 每年在20,000元和50,000 元之間
- 50,000 元以上，但不超過80,000元
- 每年超過80,000元
- 我不願意回答這一回答

36. 除了在圖書館外，您在其他地方是否也能上網？（請給適於您的所有回答打勾）

- | | |
|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 是- 在學校、TAFE或大學 |
| <input type="checkbox"/> 是- 在工作單位 | <input type="checkbox"/> 是- 在網吧 |
| <input type="checkbox"/> 是- 在家裡 | <input type="checkbox"/> 是- 其他地方- 請說明 _____ |

37. 您的郵編是什麼？

家裡？ _____
通常的工作單位？ _____

請估計一下填寫本調查表所用的時間（以分鐘為單位） _____

感謝您填寫本調查表。
請放在所提供的信箱中或交給圖書館工作人員。