



Library Board
of Victoria



Cuộc Thăm Dò Ý Kiến Người Sử Dụng Thư Viện

Chúng tôi xin quý vị vui lòng dành ra vài phút để cho chúng tôi biết về các dịch vụ thư viện mà quý vị sử dụng và ý kiến của quý vị. Những chi tiết này sẽ giúp chúng tôi cung cấp những dịch vụ phù hợp hơn với nhu cầu của quý vị.

Xin quý vị trả lời các câu hỏi liên quan đến chi nhánh thư viện công cộng mà quý vị thường sử dụng nhất.

Nếu thư viện quý vị thường sử dụng đóng cửa một thời gian lâu thí dụ như để tu sửa, xin quý vị cho chúng tôi biết về thư viện quý vị hiện đang sử dụng thường xuyên nhất. Đối với những người sử dụng thư viện lần đầu – xin quý vị cho chúng tôi biết về thư viện quý vị sử dụng hiện thời.

Những chi tiết do quý vị cung cấp sẽ được giữ kín theo Đạo luật Bảo mật Chi tiết Riêng của Tiểu bang Victoria và luôn luôn được bảo mật. Chúng tôi không hỏi về bất cứ chi tiết nào có thể làm lộ danh tánh của quý vị.

Dịch vụ Quản lý I & J (I & J Management Services) hiện thay mặt cho Hội đồng Thư viện Victoria (Library Board of Victoria) xúc tiến làm cuộc thăm dò ý kiến này. Những chi tiết do quý vị cung cấp sẽ chỉ được sử dụng vào những mục đích liên quan đến việc làm cuộc thăm dò ý kiến mà thôi.

Mọi thắc mắc về cuộc thăm dò ý kiến, xin quý vị hỏi nhân viên tại thư viện nhờ họ giúp đỡ.

Cuộc thăm dò ý kiến này kết thúc vào ngày 10 tháng Năm 2006.

VỀ THƯ VIỆN QUÝ VỊ SỬ DỤNG

1. Quý vị thường sử dụng chi nhánh thư viện công cộng nào nhiều nhất?

2. Thông thường quý vị sử dụng các dịch vụ của thư viện này bằng cách nào? (Đánh dấu P tất cả các câu trả lời đúng với quý vị)

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Đến thư viện | <input type="radio"/> Qua trang mạng (website) của thư viện |
| <input type="radio"/> Qua dịch vụ thư viện phục vụ tận nhà | <input type="radio"/> Cách khác – xin ghi rõ |
| <input type="radio"/> Qua dịch vụ thư viện lưu động | |
-

3. Quý vị đã sử dụng thư viện này được khoảng bao lâu?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Lần đầu | <input type="radio"/> từ 2 đến 5 năm |
| <input type="radio"/> Dưới 12 tháng | <input type="radio"/> Trên 5 năm |
| <input type="radio"/> 12 tháng đến 2 năm | |

4. Bao lâu thì quý vị lại sử dụng thư viện này một lần?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Mỗi ngày | <input type="radio"/> Mỗi 5-8 tuần lễ |
| <input type="radio"/> Hai ba ngày một lần | <input type="radio"/> 3-4 lần một năm |
| <input type="radio"/> Mỗi tuần lễ | <input type="radio"/> 1-2 lần một năm |
| <input type="radio"/> Mỗi hai tuần lễ | <input type="radio"/> Dưới một lần một năm |
| <input type="radio"/> Mỗi 3-4 tuần lễ | |

5. Thông thường quý vị đi đến thư viện này bằng phương tiện gì? (Đánh dấu P tất cả các câu trả lời đúng với quý vị)

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Đi bộ | <input type="radio"/> Phương tiện do thư viện cung cấp |
| <input type="radio"/> Cưỡi xe đạp | <input type="radio"/> Xe hơi |
| <input type="radio"/> Phương tiện chuyên chở công cộng | <input type="radio"/> Phương tiện khác - xin ghi rõ |
| <input type="radio"/> Phương tiện chuyên chở/xe buýt công đồng | |
-

6. (Trong đa số lần) quý vị đi đến thư viện này với ai? (Đánh dấu P tất cả các câu trả lời đúng với quý vị)

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Một mình | <input type="radio"/> Cha/mẹ |
| <input type="radio"/> Bạn bè | <input type="radio"/> Bà con |
| <input type="radio"/> Vợ/chồng hoặc người phối ngẫu | <input type="radio"/> Theo nhóm |
| <input type="radio"/> Con cái | <input type="radio"/> Diện khác - xin ghi rõ |
-

VIỆC SỬ DỤNG THƯ VIỆN CỦA TRẺ EM

Nếu quý vị có dẫn con nhỏ (trẻ em dưới 14 tuổi) đến thư viện để sử dụng dịch vụ, xin trả lời Câu hỏi số 7 đến 10. Còn không thì sang Câu hỏi 11.

7. Thường thường quý vị dẫn mấy đứa con cùng đi đến thư viện?

8. Các em thuộc lứa tuổi nào? (Đánh dấu P tất cả các câu trả lời phù hợp)

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> 0 – 4 tuổi | <input type="radio"/> 8 – 10 tuổi |
| <input type="radio"/> 5 – 7 tuổi | <input type="radio"/> 11 – 13 tuổi |

9. Xin cho biết các em này đã sử dụng những dịch vụ thư viện nào trong 12 tháng qua bằng cách đánh dấu P vào những ô vuông phù hợp ở Cột 1.

Đối với những dịch vụ mà các em đã sử dụng, xin cho biết theo quý vị những dịch vụ này có tầm quan trọng như thế nào (ở Cột 2) và mức độ quý vị hài lòng như thế nào với chúng (ở Cột 3) bằng cách khoanh tròn câu trả lời phù hợp với ý của mình.

	Cột 1	Cột 2			Cột 3		
	Đúng, các em có sử dụng dịch vụ này	Đối với quý vị, dịch vụ này có tầm quan trọng như thế nào?			Mức độ hài lòng của quý vị với dịch vụ này như thế nào?		
		Thấp	Trung bình	Cao	Thấp	Trung bình	Cao
Mượn sách và/hay các món khác thí dụ như trò chơi (game) và đồ chơi	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Giờ đọc truyện và câu lạc bộ đọc sách	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Các sinh hoạt dịp bãi trường	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Máy vi tính/ Internet	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Chỗ đọc sách/học tập	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Dịch vụ khác – xin ghi rõ	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H

10. Theo quý vị, những lợi ích chính mà các em có được nhờ sử dụng thư viện là gì?

	Chẳng có ích lợi gì		Rất quan trọng			Không biết
	1	2	3	4	5	6
Giỏi chữ hơn	1	2	3	4	5	6
Có chỗ để gặp bạn bè	1	2	3	4	5	6
Trợ giúp với bài làm của trường	1	2	3	4	5	6
Lợi ích khác – xin ghi rõ	1	2	3	4	5	6

VỀ NHỮNG DỊCH VỤ QUÝ VỊ SỬ DỤNG

11. Xin cho biết quý vị đã sử dụng những dịch vụ thư viện và phương tiện nào trong 12 tháng qua bằng cách đánh dấu P vào những ô vuông phù hợp ở Cột 1.

Đối với những dịch vụ mà quý vị đã sử dụng, xin cho biết những dịch vụ này có tầm quan trọng như thế nào với quý vị (ở Cột 2) và mức độ quý vị hài lòng như thế nào với chúng (ở Cột 3) bằng cách khoanh tròn câu trả lời phù hợp.

	Cột 1	Cột 2			Cột 3		
	Đúng, tôi có sử dụng dịch vụ này	Dịch vụ này có tầm quan trọng như thế nào với quý vị?			Mức độ hài lòng của quý vị với dịch vụ này như thế nào?		
		Thấp	Trung bình	Cao	Thấp	Trung bình	Cao
Mượn							
Sách	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
CD, DVD và băng video	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Tạp chí, báo chí	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Mượn từ các thư viện khác	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Phương tiện/tài nguyên							
Phòng họp	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Chỗ để đọc sách/học tập/làm việc	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Trang thiết bị thí dụ như máy photocopì	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H

	Cột 1	Cột 2			Cột 3		
	Đúng, tôi có sử dụng dịch vụ hoặc phương tiện này	Dịch vụ này có tầm quan trọng như thế nào với quý vị?			Mức độ hài lòng của quý vị với dịch vụ này như thế nào?		
Máy vi tính/Internet	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Kỹ thuật được sửa đổi dành cho người khuyết tật	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Các cơ sở dữ liệu trên mạng (trực tuyến)	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Các dịch vụ							
Giúp đỡ tìm thông tin	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Tư liệu lịch sử địa phương và gia đình	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Thông tin cộng đồng/bảng thông cáo	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Thông tin về chính phủ thí dụ như chính quyền địa phương	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Tài liệu tham khảo thí dụ như tự điển	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Các dịch vụ thông tin dành cho giới tiểu thương	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Dịch vụ thông ngôn	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Trang mạng (website) của thư viện	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Dịch vụ Thư viện Phục vụ tận nhà	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Dịch vụ Thư viện Lưu động	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Chương trình dành cho thanh thiếu niên/người lớn		Thấp	Trung bình	Cao	Thấp	Trung bình	Cao
Bài tập làm ở nhà và giúp đỡ về việc học hành	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Câu lạc bộ sách/nhóm đọc sách	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Chương trình Đọc, Viết và Làm tính	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Sinh hoạt Câu lạc bộ thí dụ như Câu lạc bộ máy vi tính	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Dạy sử dụng máy vi tính/Internet	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Hội thảo Nhà văn	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Lễ hội							
Lễ hội văn hóa	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Triển lãm/trưng bày	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Thuyết trình/Thuyết giảng	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Các lễ hội đặc biệt thí dụ như Tuần lễ Thiếu nhi	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H
Việc khác – xin ghi rõ	<input type="radio"/>	L	M	H	L	M	H

12. Có bất cứ dịch vụ thư viện nào dù quý vị hiện thời không sử dụng đến nhưng theo quý vị việc thư viện cung cấp dịch vụ này là điều quan trọng (xin liệt kê)?

.....

.....

VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA QUÝ VỊ VỚI CÁC DỊCH VỤ THƯ VIỆN

13. Xin cho biết mức độ hài lòng tổng quát của quý vị về các dịch vụ của thư viện theo thang bậc sau đây.

Không hài lòng 1 2 3 4 5 Rất hài lòng

14. Đối với những điều sau đây, quý vị đánh giá thư viện như thế nào?

	Rất tệ			Xuất sắc		Không biết
Giờ giấc mở cửa	1	2	3	4	5	6
Khía cạnh dễ tìm sách và thông tin	1	2	3	4	5	6
Tầm hữu ích của trang mạng (website) của thư viện	1	2	3	4	5	6
Đáp ứng những yêu cầu của người sử dụng	1	2	3	4	5	6
'Bầu không khí và quang cảnh' của thư viện	1	2	3	4	5	6
Chỗ đậu xe	1	2	3	4	5	6
Chủ trương tính lệ phí	1	2	3	4	5	6

15. Quý vị đồng ý với những điều sau đây như thế nào về nhân viên thư viện?

	Rất không đồng ý			Hoàn toàn đồng ý		Không biết
Giúp đỡ đặc lực	1	2	3	4	5	6
Đáp ứng yêu cầu của người sử dụng một cách chuyên nghiệp	1	2	3	4	5	6
Có kiến thức và năng lực	1	2	3	4	5	6
Nhã nhặn và tận tâm	1	2	3	4	5	6
Mở rộng tầm sử dụng các dịch vụ thư viện của tôi	1	2	3	4	5	6
Hết lòng giúp đỡ	1	2	3	4	5	6

16. Xin viết vắn tắt về bất cứ điều gì quý vị cảm thấy bực mình về thư viện mình sử dụng

17. Nếu quý vị có thể làm một điều để cho thư viện tốt hơn thì đó là điều gì?

VỀ NHỮNG LỢI ÍCH QUÝ VI CÓ ĐƯỢC NHỜ SỬ DỤNG THƯ VIỆN

18. Khi ở tại thư viện, quý vị?

	Không bao giờ	Thỉnh thoảng	Thường xuyên
Nói chuyện với nhân viên thư viện	1	2	3
Nhờ nhân viên giúp đỡ	1	2	3
Gặp gỡ người quen	1	2	3
Gặp gỡ người mới	1	2	3
Nói chuyện với người khác trong thư viện	1	2	3
Nói chuyện với người khác ngoài phạm vi giao thiệp của mình	1	2	3

19. Quý vị đồng ý như thế nào với những điều sau đây về thư viện mình sử dụng?

	Rất không đồng ý			Hoàn toàn đồng ý		Không biết hay không liên hệ
	1	2	3	4	5	
Có tiếng là nơi an toàn	1	2	3	4	5	6
Cung cấp những thông tin mà tôi không thể tìm được ở nơi nào khác	1	2	3	4	5	6
Là điểm qui tụ của các sinh hoạt cộng đồng và giao tiếp	1	2	3	4	5	6
Thu hút người sử dụng thuộc mọi thành phần xã hội	1	2	3	4	5	6
Là nơi thuận tiện để tìm hiểu về những diễn biến trong cộng đồng	1	2	3	4	5	6
Là nơi thuận tiện để tìm hiểu về các dịch vụ của Hội đồng Thành phố hoặc các cơ quan chính phủ khác	1	2	3	4	5	6
Tôi luôn luôn có thể tìm được những gì muốn tìm tại thư viện	1	2	3	4	5	6
Dễ đi đến thư viện	1	2	3	4	5	6

20. Thư viện quý vị sử dụng đã giúp quý vị như thế nào về những điều sau đây?

	Không giúp gì hết			Rất nhiều		Không biết hay không liên hệ
	1	2	3	4	5	
Khuyến khích tôi đọc sách thêm	1	2	3	4	5	6
Giới thiệu tôi với những đề tài lý thú khác	1	2	3	4	5	6
Giúp tôi mạnh dạn hơn	1	2	3	4	5	6
Giúp tôi hiểu về những nền văn hóa và quan điểm khác	1	2	3	4	5	6
Giúp tôi tập thói quen và kỹ năng học tập tốt hơn	1	2	3	4	5	6
Nâng cao khả năng sử dụng máy vi tính/Internet của tôi	1	2	3	4	5	6
Là nơi tôi dễ tìm các dịch vụ của Hội đồng Thành phố	1	2	3	4	5	6
Giúp tôi tìm việc làm	1	2	3	4	5	6
Làm cho đời tôi thú vị hơn	1	2	3	4	5	6
Điều khác – xin ghi rõ	1	2	3	4	5	6

21. Trong 12 tháng qua, quý vị đã có khuyên bạn bè hoặc người thân trong gia đình sử dụng các dịch vụ thư viện hay không?

- Có Không

22. Quý vị có đóng góp gì cho thư viện của mình không? (Đánh dấu P tất cả các câu trả lời đúng với quý vị)

- Thành viên của Hội Bạn hữu của thư viện Tặng phẩm vật
 Thành viên của ủy ban tư vấn thư viện Điều khác – xin ghi rõ
 Đóng góp những món để trưng bày
 Bỏ thì giờ làm thiện nguyện Không có điều nào kể trên

23. Xin viết vắn tắt điều quý vị ưa thích nhất về thư viện của mình.

.....

24. Xin viết vắn tắt về cách thức thư viện đóng góp vào cộng đồng.

VỀ QUÝ VỊ

Những chi tiết mà chúng tôi hỏi trong phần này sẽ giúp chúng tôi biết rõ về những nhóm nào trong cộng đồng đang sử dụng và những nhóm nào không sử dụng các dịch vụ thư viện. Những chi tiết này sẽ được dùng để giúp chúng tôi hoạch định và quảng bá các dịch vụ của chúng tôi tốt hơn. **Những chi tiết do quý vị cung cấp sẽ luôn luôn được giữ kín.**

25. Quý vị là...?

- Nam Nữ

26. Quý vị bao nhiêu tuổi?

- 0-14 45-54
 15-24 55-64
 25-34 65-74
 35-44 từ 75 trở lên

27. Quý vị thuộc diện nào dưới đây?

- Trẻ em dưới 15 tuổi Vợ/chồng có con/học sinh còn phụ thuộc
 Học sinh còn phụ thuộc (15 đến 24 tuổi) Độc thân
 Có chồng/vợ Quả phụ, ly thân hoặc ly dị
 Cha/mẹ đơn chiếc nuôi con/học sinh còn phụ thuộc

28. Quý vị sinh ra ở quốc gia nào?

29. Có phải quý vị là người gốc Thổ dân hoặc dân hải đảo eo Torres hay không?

- Phải Không

30. Nếu ở nhà nói ngôn ngữ khác tiếng Anh, xin cho biết đó là ngôn ngữ nào? (Nếu ở nhà nói nhiều hơn một ngôn ngữ, chọn ngôn ngữ nào nói nhiều nhất)

- Tiếng Ý Tiếng Việt
 Tiếng Hy Lạp Tiếng Tây ban nha
 Tiếng Hoa Thứ tiếng khác (xin ghi rõ)
 Tiếng Ả rập/Li băng
-

31. Trình độ học vấn cao nhất mà quý vị đã học xong?

- Vẫn còn đang đi học - xin sang câu hỏi 36
 Không được đi học
 Lớp 8 hoặc thấp hơn
 Lớp 9, 10, 11 hoặc tương đương
 Lớp 12 hoặc tương đương
 Chứng chỉ/Văn bằng Diploma
 Cử nhân/Văn bằng cao hơn

32. Nếu còn đi học, quý vị đang theo học trường nào?

- Trường huấn nghệ (kể cả trường TAFE)
- Đại học hay các học viện cao cấp hơn
- Học viện khác – xin ghi rõ

33. Điều nào dưới đây mô tả đúng nhất tình trạng việc làm của quý vị?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Đi làm toàn thời | <input type="radio"/> Nghỉ hưu |
| <input type="radio"/> Đi làm bán thời | <input type="radio"/> Nội trợ và/ hoặc người chăm sóc |
| <input type="radio"/> Tự làm chủ | <input type="radio"/> Sinh viên/học sinh |
| <input type="radio"/> Thất nghiệp | <input type="radio"/> Diện khác – xin ghi rõ |

34. Nếu đi làm hoặc trước đây có đi làm, ngành nghiệp chính của quý vị là gì?

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Giám đốc hoặc Điều hành | Thí dụ: giám đốc tài chánh, điều hợp viên nhà trẻ |
| <input type="radio"/> Chuyên viên | Thí dụ: khoa học gia, giáo viên, y tá có đăng ký, cảnh sát |
| <input type="radio"/> Thợ | Thí dụ: thợ máy, thợ điện, thợ cắt/uốn tóc, người sắp hoa |
| <input type="radio"/> Nhân viên Văn phòng | Thí dụ: phụ tá riêng, người giữ sổ sách, phụ tá quản thủ thư viện |
| <input type="radio"/> Bán hàng | Thí dụ: đại diện bán hàng, người bán hàng, người phụ bán hàng |
| <input type="radio"/> Phục vụ | Thí dụ: Người chăm sóc và phụ giúp, lễ tân, y tá thú y |
| <input type="radio"/> Vận tải | Thí dụ: tài xế xe vận tải, xe buýt và xe điện |
| <input type="radio"/> Công nhân Sản xuất | Thí dụ: công nhân coi máy, làm hăng, lái xe nâng (forklift) |
| <input type="radio"/> Lao động | Thí dụ: người làm vệ sinh, lao động hăng xường, làm 'farm', |

35. Tổng lợi tức của gia đình quý vị trước khi trừ thuế là bao nhiêu? (Nếu độc thân, xin cho biết mức lợi tức riêng của quý vị)

- Dưới 20.000 đôla một năm
- Từ 20.000 đến 50.000 đôla một năm
- Trên 50.000 đến 80.000 đôla
- Trên 80.000 đôla một năm
- Tôi không muốn trả lời câu hỏi này

36. Quý vị có sử dụng Internet ngoài thư viện hay không? (Đánh dấu P tất cả các câu trả lời đúng với quý vị)

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Không | <input type="radio"/> Có – ở trường học, TAFE hoặc đại học |
| <input type="radio"/> Có – ở sở làm | <input type="radio"/> Có – ở quán cà phê Internet |
| <input type="radio"/> Có – ở nhà | <input type="radio"/> Có – chỗ khác – xin ghi rõ |

37. Số vùng?

của nhà quý vị?

của nơi quý vị
làm việc thường
nhật?

Xin ước tính thời gian trả lời bản câu hỏi này (tính phút)

**Cảm ơn quý vị đã trả lời bản câu hỏi này.
Xin bỏ vào thùng có sẵn hoặc trao cho nhân viên thư viện.**