



مكتبات FAIRFIELD CITY المفتوحة استبيان جودة خدمة العملاء لعام 2025

يرجى مساعدتنا في تحسين خدمة المكتبة لدينا من خلال إكمال هذا الاستبيان. يستغرق الأمر حوالي 10 دقائق لإكماله. سيتم التعامل مع إجاباتك بسرية، ويمكنك اختيار الانسحاب من هذا البحث في أي وقت.

أكمل الاستبيان ليعكس آرائك، وليس آراء أي طفل أو شخص آخر قد يكون في رعايتك. تمت الموافقة على هذا المشروع من قبل لجنة أخلاقيات البحث البشري في UniSA.

يتم إجراء هذا البحث لمكتبات Fairfield City المفتوحة بالاشتراك مع CERM PI، كلية إدارة الأعمال بجامعة جنوب أستراليا University of South Australia. للاستفسارات العامة يرجى التواصل عبر cermpi@unisa.edu.au.

1. ما هو فرع المكتبة الذي تزوره عادةً؟

مكتبة Wetherill Park 4
مكتبة Whitlam 5

مكتبة Bonnyrigg 1
مكتبة Fairfield 2
مكتبة Smithfield Community 3

2. يرجى توضيح أسباب استخدامك للمكتبة؟

يرجى سرد **ثلاثة أنشطة رئيسية** عن طريق وضع الأرقام **1 و2 و3** في المربعات ذات الصلة أدناه (1 هو النشاط الرئيسي، 2 هو النشاط الرئيسي الثانوي، إلخ).

استعارة الكتب	<input type="checkbox"/>	1	لاستخدام شبكة Wi-Fi	<input type="checkbox"/>	7
استعارة أقراص DVD أو الكتب الصوتية	<input type="checkbox"/>	2	للترفيه عن أطفال	<input type="checkbox"/>	8
للمشاركة في أنشطة / فعاليات المكتبة	<input type="checkbox"/>	3	للدراية	<input type="checkbox"/>	9
للتواصل مع الأصدقاء / العائلة أو مقابلة أشخاص	<input type="checkbox"/>	4	البحث	<input type="checkbox"/>	10
لاستخدام أجهزة الحاسوب	<input type="checkbox"/>	5	الاسترخاء / البيئة	<input type="checkbox"/>	11
لتلقي المساعدة لمهام الحاسوب / التطبيقات عبر الإنترنت (على سبيل المثال، Centrelink و MyGov وجوازات السفر وما إلى ذلك)	<input type="checkbox"/>	6	غير ذلك (يرجى التحديد)	<input type="checkbox"/>	12

3. هل أنت على علم بالخدمات التالية؟ يرجى وضع علامة على جميع المربعات ذات الصلة

الكتب الإلكترونية / الكتب الصوتية الإلكترونية	<input type="checkbox"/>	1	منصات التعليم الإلكتروني (على سبيل المثال، Parent TV، LinkedIn Learning؛ يرجى التحديد)	<input type="checkbox"/>	5
خدمات البث (الموسيقى / الأفلام الرقمية)	<input type="checkbox"/>	2	غير ذلك (يرجى التحديد)	<input type="checkbox"/>	6
المجلات الرقمية / الصحف الإلكترونية	<input type="checkbox"/>	3			
خدمة المكتبة المنزلية	<input type="checkbox"/>	4			

4. هل استخدمت الخدمات التالية؟ يرجى وضع علامة على جميع المربعات ذات الصلة

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| الكتب الإلكترونية / الكتب الصوتية الإلكترونية | <input type="checkbox"/> | 1 |
| خدمات البث (الموسيقى / الأفلام الرقمية) | <input type="checkbox"/> | 2 |
| المجلات الرقمية / الصحف الإلكترونية | <input type="checkbox"/> | 3 |
| خدمة المكتبة المنزلية | <input type="checkbox"/> | 4 |
| منصات التعليم الإلكتروني | <input type="checkbox"/> | 5 |
| (على سبيل المثال، Parent TV، LinkedIn Learning؛
يرجى التحديد: _____) | | |
| غير ذلك (يرجى التحديد) _____ | <input type="checkbox"/> | 6 |

5. من أين تعرف عادة فعاليات المكتبة؟ يرجى وضع علامة على جميع المربعات ذات الصلة

- | | | |
|---|--------------------------|----|
| في المكتبة | <input type="checkbox"/> | 1 |
| موقع المكتبة الإلكتروني | <input type="checkbox"/> | 2 |
| موقع المجلس البلدي المحلي | <input type="checkbox"/> | 3 |
| البريد الإلكتروني | <input type="checkbox"/> | 4 |
| تطبيق المكتبات المفتوحة في Fairfield City | <input type="checkbox"/> | 5 |
| ماذا يوجد في الكتيب | <input type="checkbox"/> | 6 |
| Facebook | <input type="checkbox"/> | 7 |
| Instagram | <input type="checkbox"/> | 8 |
| الإنترنت (Eventbrite، إلخ.) | <input type="checkbox"/> | 9 |
| الأصدقاء / العائلة | <input type="checkbox"/> | 10 |
| غير ذلك (يرجى التحديد) _____ | <input type="checkbox"/> | 11 |

نبذة عنك وكيف تستخدم هذه المكتبة ...

يرجى تحديد مربع واحد فقط لكل سؤال وتقديم المعلومات عند الطلب

10. في المتوسط، كم مرة تزور المكتبة؟

- | | | |
|-----------------------|--------------------------|---|
| يوميًا | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2-3 مرات في الأسبوع | <input type="checkbox"/> | 2 |
| أسبوعيًا | <input type="checkbox"/> | 3 |
| كل أسبوعين | <input type="checkbox"/> | 4 |
| شهريًا | <input type="checkbox"/> | 5 |
| مرة أو مرتين في السنة | <input type="checkbox"/> | 6 |

11. في المتوسط، كم من الوقت تقضيه في المكتبة

خلال كل زيارة؟

- | | | |
|-------------------|--------------------------|---|
| أقل من 30 دقيقة | <input type="checkbox"/> | 1 |
| حوالي 30-60 دقيقة | <input type="checkbox"/> | 2 |
| حوالي 60-90 دقيقة | <input type="checkbox"/> | 3 |
| أكثر من 90 دقيقة | <input type="checkbox"/> | 4 |

12. في أي وقت تستخدم المكتبة في أغلب الأحيان؟

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| بين الساعة 9:30 صباحًا والظهر | <input type="checkbox"/> | 1 |
| بين الظهر و 3 عصرًا | <input type="checkbox"/> | 2 |
| بين الساعة 3 عصرًا و 6 مساءً | <input type="checkbox"/> | 3 |
| بين الساعة 6 مساءً و 8 مساءً | <input type="checkbox"/> | 4 |

6. هل تحضر عادةً هذه المكتبة؟

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| بمفردك (يرجى الانتقال إلى السؤال 8) | <input type="checkbox"/> | 1 |
| مع الآخرين (العائلة، الأصدقاء، الشريك، إلخ) | <input type="checkbox"/> | 2 |

7. هل تشمل مجموعتك الزائرة عادةً؟

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|---|
| الأطفال دون سن 5 سنوات | <input type="checkbox"/> | 1 |
| الأطفال من سن 5 إلى 15 سنة | <input type="checkbox"/> | 2 |
| بدون الأطفال | <input type="checkbox"/> | 3 |

8. إلى أي مدى تسافر عادة للحضور إلى هذه المكتبة؟

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| 5 كم أو أقل | <input type="checkbox"/> | 1 |
| أكثر من 5 كم، إلى 10 كم | <input type="checkbox"/> | 2 |
| أكثر من 10 كم إلى 25 كم | <input type="checkbox"/> | 3 |
| أكثر من 25 كم | <input type="checkbox"/> | 4 |

9. كيف تصل عادة إلى المكتبة؟

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| سيارة خاصة / دراجة نارية | <input type="checkbox"/> | 1 |
| سيرًا على الأقدام | <input type="checkbox"/> | 2 |
| دراجة هوائية | <input type="checkbox"/> | 3 |
| وسائل النقل العام (بما في ذلك الحافلات المجتمعية) | <input type="checkbox"/> | 4 |

13. في أي يوم من أيام الأسبوع تزور عادةً

المكتبة؟

أيام الأسبوع 1

السبت 2

الأحد 3

14. ما هي حالتك الوظيفية؟

عاطل عن العمل 1

موظف بدوام جزئي 2

موظف بدوام كامل 3

طالب 4

متقاعد 5

أبًا أو أمًا متفرغًا 6

الواجبات المنزلية بدون أطفال 7

أفضل عدم الإجابة 8

15. فئتي العمرية هي:

19-15 عامًا 1

29-20 عامًا 2

39-30 عامًا 3

49-40 عامًا 4

59-50 عامًا 5

69-60 عامًا 6

70 عامًا فما فوق 7

أفضل عدم الإجابة 8

16. الجنس:

17. هل لديك مرض مزمن أو تعرّف نفسك بأنك

شخص يعاني من إعاقة؟

لا 1

نعم 2

أفضل عدم الإجابة 3

18. ولدت في:

أستراليا 1

بلد ناطق باللغة الإنجليزية في الخارج 2

بلد غير ناطق باللغة الإنجليزية 3

أفضل عدم الإجابة 4

19. هل تعرّف نفسك بأنك من السكان الأصليين

و/أو سكان جزر مضيق توريس؟

لا 1

نعم 2

أفضل عدم الإجابة 3

20. الرمز البريدي الخاص بي هو:

أفكارك حول الفوائد في هذه المكتبة ...

22. يرجى تقييم كل بند فيما يتعلق بما يلي:

الأهمية - مدى أهميته بالنسبة لك
الإنجاز - هل تم تحقيقه في هذه المكتبة

ع.ال. الاطلاع	منخفض	محايد	مرتفع	مرتفع جدًا	إنجاز					ع.ال. الاطلاع	هامة
					مرتفع جدًا	مرتفع	محايد	منخفض	منخفض جدًا		
1	تحسين التعليم	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	الاستمتاع	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	الاستجمام	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	التواصل الاجتماعي مع العائلة و/أو الأصدقاء	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5	تحسين الرفاه النفسي	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	تحسين الشعور بالتواصل مع مجتمعي	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	تحسين الثقة بالنفس في وقدراتي مع التعامل مع التقنية	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	المساعدة المالية	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

نبذة عن المكتبة...

من المحتمل	من المحتمل	ربما	محايد	ربما لا	من المرجح	من غير المحتمل أبدًا
جداً						
<input type="text"/>						
7	6	5	4	3	2	1

23. هل تنصح الآخرين بالمكتبة؟

راضٍ جداً	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	محايد	غير راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ	غير راضٍ أبدًا
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
7	6	5	4	3	2	1

24. بشكل عام، ما مدى رضاك
كمستخدم للمكتبة؟

25. ما أكثر شيء يعجبك في المكتبة؟

26. ما الذي يمكن أن تحسنه المكتبة؟

27. هل لديك أي تعليقات أخرى؟

شكرًا لك على وقتك واهتمامك بهذا الاستبيان

وفقًا لمتطلبات أخلاقيات الجامعة، ستتم إدارة ردك بطريقة سرية، مع إبلاغ الإدارة فقط بالردود المجمعة لجميع المشاركين في هذا الاستبيان. ومع ذلك، لا يمكن للباحث دائمًا ضمان سرية المواد المرسلَة عبر البريد الإلكتروني / الإنترنت.

يمكن الإبلاغ عن النتائج المجمعة للجهود البحثية في المنتديات المهنية، وستكون متاحة للمشاركين في هذا الاستبيان عند الطلب. سيتم تقديم ملخصات النتائج إلى الإدارة للترويج للمشاركين للاستبيان. ستوفر هذه البيانات معلومات لمساعدة الإدارة على فهم فوائد رواد المكتبة من استخدام الخدمات في هذه المنشأة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام بعض الأسئلة في المقام الأول للنهوض بالبحث.

سيتم تخزين بيانات الاستبيان وفقًا لبروتوكولات السرية والأخلاقيات الخاصة ب UniSA في كلية UniSA للأعمال. متاح فقط لأعضاء فريق البحث لمدة 5 سنوات.

إذا كانت لديك أي مخاوف أخلاقية بشأن المشروع أو أسئلة حول حقوقك كمشارك، فيرجى الاتصال بلجنة أخلاقيات البحوث البشرية في UniSA، المسؤول التنفيذي (هاتف +61 8 8302 6330؛ البريد الإلكتروني human.resources@unisa.edu.au).