



THƯ VIỆN MỞ CỦA THÀNH PHỐ FAIRFIELD KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG NĂM 2025

Vui lòng giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ thư viện bằng cách hoàn tất bảng câu hỏi này. Sẽ mất khoảng 10 phút để hoàn tất. Câu trả lời của quý vị sẽ được bảo mật và quý vị có thể chọn rút khỏi nghiên cứu này bất cứ lúc nào.

Hãy hoàn thành bảng câu hỏi để phản ánh ý kiến của quý vị, không phải ý kiến của bất kỳ trẻ em hoặc người nào khác mà quý vị chăm sóc. Dự án này đã được Ủy Ban Đạo Đức Về Nghiên Cứu Con Người của UniSA chấp thuận.

Nghiên cứu này đang được thực hiện cho Thư viện Mở của Thành phố Fairfield kết hợp với CERM PI, Trường Kinh Doanh thuộc Đại học Nam Úc. Nếu có thắc mắc nào khác, vui lòng liên hệ cermpi@unisa.edu.au.

1. Quý vị thường xuyên đến thư viện nào nhất?

- | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 1 ☐ | Thư viện Bonnyrigg | 4 ☐ | Thư viện Wetherill Park |
| 2 ☐ | Thư viện Fairfield | 5 ☐ | Thư viện Whitlam |
| 3 ☐ | Thư viện Cộng đồng Smithfield | | |

2. Vui lòng nêu rõ lý do quý vị sử dụng Thư viện?

Vui lòng liệt kê **BA HOẠT ĐỘNG CHÍNH** bằng cách đánh số **1, 2 và 3** trong các ô có liên quan bên dưới (1 là hoạt động chính, 2 là hoạt động chính thứ hai, v.v.)

- | | | | |
|----------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|
| 1 ☐ | Mượn sách | 7 ☐ | Để sử dụng Wi-Fi |
| 2 ☐ | Mượn đĩa DVD hoặc sách nói | 8 ☐ | Để giải trí cho con tôi |
| 3 ☐ | Để tham gia vào các hoạt động/sự kiện của thư viện | 9 ☐ | Để học tập |
| 4 ☐ | Để giao lưu với bạn bè/gia đình hoặc gặp gỡ mọi người | 10 ☐ | Nghiên cứu |
| 5 ☐ | Để sử dụng máy tính | 11 ☐ | Thư giãn/môi trường |
| 6 ☐ | Để nhận trợ giúp cho các tác vụ về máy tính/ứng dụng trực tuyến (ví dụ: Centrelink, MyGov, hộ chiếu, v.v.) | 12 ☐ | Khác (vui lòng nêu rõ) _____ |

3. Quý vị có nhận biết những dịch vụ sau đây không? Vui lòng đánh dấu vào **TẤT CẢ** các ô **CÓ LIÊN QUAN**

- | | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|---|
| 1 ☐ | Sách điện tử/sách nói điện tử | 5 ☐ | Nền tảng học tập điện tử (ví dụ: Parent TV, LinkedIn Learning; vui lòng nêu rõ) _____ |
| 2 ☐ | Dịch vụ phát trực tuyến (nhạc/phim kỹ thuật số) | 6 ☐ | Khác (vui lòng nêu rõ) _____ |
| 3 ☐ | Tạp chí điện tử/báo điện tử | | |
| 4 ☐ | Dịch Vụ Thư Viện Tại Nhà | | |

4. Quý vị đã sử dụng các dịch vụ dưới đây chưa? Vui lòng đánh dấu vào TẤT CẢ các ô CÓ LIÊN QUAN

- | | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|--|
| 1 ☐ | Sách điện tử/sách nói điện tử | 5 ☐ | Nền tảng học tập điện tử (ví dụ: Parent TV, LinkedIn Learning; vui lòng nêu rõ: _____) |
| 2 ☐ | Dịch vụ phát trực tuyến (nhạc/phim kỹ thuật số) | 6 ☐ | Khác (vui lòng nêu rõ) _____ |
| 3 ☐ | Tạp chí điện tử/báo điện tử | | |
| 4 ☐ | Dịch Vụ Thư Viện Tại Nhà | | |

5. Quý vị thường tìm hiểu những hoạt động diễn ra tại Thư viện ở đâu? Vui lòng đánh dấu TẤT CẢ các ô CÓ LIÊN QUAN

- | | | | |
|----------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|
| 1 ☐ | Trong thư viện | 7 ☐ | Facebook |
| 2 ☐ | Trang mạng của thư viện | 8 ☐ | Instagram |
| 3 ☐ | Trang mạng của Hội đồng Thành phố | 9 ☐ | Internet (Eventbrite, v.v.) |
| 4 ☐ | E-mail | 10 ☐ | Bạn bè/gia đình |
| 5 ☐ | Ứng dụng Thư Viện Mở của Thành phố Fairfield | 11 ☐ | Khác (vui lòng nêu rõ) _____ |
| 6 ☐ | Sổ tay thông tin về những gì đang diễn ra | | |

VỀ QUÝ VỊ VÀ CÁCH QUÝ VỊ SỬ DỤNG THƯ VIỆN NÀY...

Vui lòng chỉ đánh dấu MỘT Ô cho mỗi câu hỏi và cung cấp thông tin khi được yêu cầu

6. Quý vị có thường tới thư viện này không?

- | | |
|----------------------------|---|
| 1 ☐ | Một mình (vui lòng chuyển đến Câu hỏi số 8) |
| 2 ☐ | Với người khác (gia đình, bạn bè, đối tác, v.v.) |

7. Nhóm viếng thăm của quý vị có thường bao gồm cả?

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| 1 ☐ | Trẻ em dưới 5 tuổi |
| 2 ☐ | Trẻ em từ 5 đến 15 tuổi |
| 3 ☐ | Không có trẻ em |

8. Quý vị thường đi bao xa để đến thư viện?

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1 ☐ | 5km hoặc ít hơn |
| 2 ☐ | Trên 5 đến 10km |
| 3 ☐ | Trên 10 đến 25km |
| 4 ☐ | Trên 25km |

9. Quý vị thường đến thư viện bằng cách nào?

- | | |
|----------------------------|--|
| 1 ☐ | Xe hơi / xe máy riêng |
| 2 ☐ | Đi bộ |
| 3 ☐ | Xe đạp |
| 4 ☐ | Giao thông công cộng (bao gồm Xe buýt Cộng đồng) |

10. Trung bình, bao nhiêu lần quý vị ghé vào thư viện?

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1 ☐ | Hàng ngày |
| 2 ☐ | 2-3 lần hàng tuần |
| 3 ☐ | Hàng tuần |
| 4 ☐ | Mỗi hai tuần |
| 5 ☐ | Hàng tháng |
| 6 ☐ | Một hoặc hai lần mỗi năm |

11. Trung bình, quý vị trải qua thời gian bao lâu cho mỗi lần đến thư viện?

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1 ☐ | Ít hơn 30 phút |
| 2 ☐ | Khoảng 30-60 phút |
| 3 ☐ | Khoảng 60-90 phút |
| 4 ☐ | Trên 90 phút |

12. Quý vị thường sử dụng thư viện vào thời gian nào nhất?

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1 ☐ | Giữa 9:30 sáng đến trưa |
| 2 ☐ | Giữa trưa đến 3 giờ chiều |
| 3 ☐ | Từ 3 giờ chiều đến 6 giờ tối |
| 4 ☐ | Từ 6 giờ chiều đến 8 giờ tối |

13. Vào ngày nào trong tuần quý vị thường ghé vào thư viện?

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1 ☐ | Các ngày trong tuần |
| 2 ☐ | Thứ Bảy |
| 3 ☐ | Chủ nhật |

14. Tình trạng việc làm của quý vị là gì?

- 1 ☐ Thất nghiệp
2 ☐ Làm việc bán thời gian
3 ☐ Làm việc toàn thời gian
4 ☐ Học sinh/sinh viên
5 ☐ Đã nghỉ hưu
6 ☐ Phụ huynh toàn thời gian
7 ☐ Làm việc nhà và không có con cái
8 ☐ Không muốn trả lời

15. Nhóm tuổi của tôi là:

- 1 ☐ 15-19 tuổi
2 ☐ 20-29 tuổi
3 ☐ 30-39 tuổi
4 ☐ 40-49 tuổi
5 ☐ 50-59 tuổi
6 ☐ 60-69 tuổi
7 ☐ từ 70 tuổi trở lên
8 ☐ Không muốn trả lời

16. Giới tính:

17. Quý vị có mắc bệnh mãn tính hoặc được xác định là người có khuyết tật không?

- 1 ☐ Không
2 ☐ Có
3 ☐ Không muốn trả lời

18. Tôi sinh ra ở:

- 1 ☐ Úc
2 ☐ Quốc gia ngoại quốc nói tiếng Anh
3 ☐ Quốc gia không nói tiếng Anh
4 ☐ Không muốn trả lời

19. Quý vị có xác định mình là người có nguồn gốc Thổ dân và/hoặc có nguồn gốc là dân đảo Torres Strait?

- 1 ☐ Không
2 ☐ Có
3 ☐ Không muốn trả lời

20. Mã bưu chính của tôi là:

SUY NGHĨ CỦA QUÝ VỊ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THƯ VIỆN NÀY...

21. Vui lòng đánh giá từng mục theo các tiêu chí sau:

- Kỳ vọng – Những gì quý vị mong đợi
- Hiệu suất – Chúng tôi đang làm có tốt không

Thư viện nên...		Không đồng ý	Không đồng ý cũng chẳng phản bác	Hơi đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Thực sự hoàn toàn đồng ý	Thư viện nên...		Không đồng ý	Không đồng ý cũng chẳng phản bác	Hơi đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Thực sự hoàn toàn đồng ý	Không biết
Thư viện nên...		Kỳ vọng						Thư viện nên...		Hiệu suất						
1	luôn luôn sạch sẽ	1	2	3	4	5	6	1	luôn luôn sạch sẽ	1	2	3	4	5	6	*
2	được bảo trì tốt	1	2	3	4	5	6	2	được bảo trì tốt	1	2	3	4	5	6	*
3	luôn có tiện nghi sạch sẽ	1	2	3	4	5	6	3	luôn có tiện nghi sạch sẽ	1	2	3	4	5	6	*
4	cung cấp đủ không gian (góc) cho việc nghiên cứu, học tập và đọc sách	1	2	3	4	5	6	4	cung cấp đủ không gian (góc) cho việc nghiên cứu, học tập và đọc sách	1	2	3	4	5	6	*
5	cung cấp số lượng máy tính phù hợp	1	2	3	4	5	6	5	cung cấp số lượng máy tính phù hợp	1	2	3	4	5	6	*
6	cung cấp nhiều loại sách và tài liệu	1	2	3	4	5	6	6	cung cấp nhiều loại sách và tài liệu	1	2	3	4	5	6	*
7	cung cấp Wi-Fi nhanh, đáng tin cậy	1	2	3	4	5	6	7	cung cấp Wi-Fi nhanh, đáng tin cậy	1	2	3	4	5	6	*
8	cung cấp đủ nội dung về kỹ thuật số (ví dụ: sách điện tử, nhạc, lịch sử gia đình)	1	2	3	4	5	6	8	cung cấp đủ nội dung về kỹ thuật số (ví dụ: sách điện tử, nhạc, lịch sử gia đình)	1	2	3	4	5	6	*
9	được tổ chức tốt và điều hành tốt (tức là có đủ nhân viên, mở cửa đúng giờ)	1	2	3	4	5	6	9	được tổ chức tốt và điều hành tốt (tức là có đủ nhân viên, mở cửa đúng giờ)	1	2	3	4	5	6	*
10	có thông tin cập nhật (tức là có thông tin về những sự kiện đang diễn ra, cách tiếp cận các dịch vụ)	1	2	3	4	5	6	10	có thông tin cập nhật (tức là có thông tin về những sự kiện đang diễn ra, cách tiếp cận các dịch vụ)	1	2	3	4	5	6	*
11	có các chương trình/hoạt động phù hợp với nhu cầu/sở thích của tôi	1	2	3	4	5	6	11	có các chương trình/hoạt động phù hợp với nhu cầu/sở thích của tôi	1	2	3	4	5	6	*
12	có ánh sáng tốt	1	2	3	4	5	6	12	có ánh sáng tốt	1	2	3	4	5	6	*
13	được định hướng tốt và dễ dàng di chuyển xung quanh	1	2	3	4	5	6	13	được định hướng tốt và dễ dàng di chuyển xung quanh	1	2	3	4	5	6	*
14	đảm bảo hành vi của người khác không làm giảm trải nghiệm của tôi	1	2	3	4	5	6	14	đảm bảo hành vi của người khác không làm giảm trải nghiệm của tôi	1	2	3	4	5	6	*
15	cung cấp các thiết bị công nghệ phù hợp (ví dụ: máy in, cổng sạc)	1	2	3	4	5	6	15	cung cấp các thiết bị công nghệ phù hợp (ví dụ: máy in, cổng sạc)	1	2	3	4	5	6	*
16	có biển báo rõ ràng và hữu ích	1	2	3	4	5	6	16	có biển báo rõ ràng và hữu ích	1	2	3	4	5	6	*
17	cung cấp sự trợ giúp cho các tác vụ về máy tính (ví dụ: các ứng dụng trực tuyến)	1	2	3	4	5	6	17	cung cấp sự trợ giúp cho các tác vụ về máy tính (ví dụ: các ứng dụng trực tuyến)	1	2	3	4	5	6	*
18	có bãi đậu xe phù hợp (tức là số lượng chỗ đậu xe, khu vực trả khách)	1	2	3	4	5	6	18	có bãi đậu xe phù hợp (tức là số lượng chỗ đậu xe, khu vực trả khách)	1	2	3	4	5	6	*
19	cung cấp thức ăn và đồ uống	1	2	3	4	5	6	19	cung cấp thức ăn và đồ uống	1	2	3	4	5	6	*
20	cung cấp cơ sở/dịch vụ của trẻ em có chất lượng	1	2	3	4	5	6	20	cung cấp cơ sở/dịch vụ của trẻ em có chất lượng	1	2	3	4	5	6	*
Nhân viên thư viện nên...								Nhân viên thư viện nên...								
21	thân thiện	1	2	3	4	5	6	21	thân thiện	1	2	3	4	5	6	*
22	nhật tình trợ giúp	1	2	3	4	5	6	22	nhật tình trợ giúp	1	2	3	4	5	6	*
23	chỉnh chu (ví dụ như trang phục gọn gàng, sạch sẽ chỉnh chu)	1	2	3	4	5	6	23	chỉnh chu (ví dụ như trang phục gọn gàng, sạch sẽ chỉnh chu)	1	2	3	4	5	6	*
24	có thể nhận dạng được (ví dụ đeo thẻ nhận dạng của Hội đồng Thành phố hoặc thẻ tên)	1	2	3	4	5	6	24	có thể nhận dạng được (ví dụ đeo thẻ nhận dạng của Hội đồng Thành phố hoặc thẻ tên)	1	2	3	4	5	6	*
25	có năng lực trong việc trưng bày sách báo trong không gian <u>vật lý</u>	1	2	3	4	5	6	25	có năng lực trong việc trưng bày sách báo trong không gian <u>vật lý</u>	1	2	3	4	5	6	*
26	có năng lực trong việc trưng bày tài liệu <u>kỹ thuật số</u>	1	2	3	4	5	6	26	có năng lực trong việc trưng bày tài liệu <u>kỹ thuật số</u>	1	2	3	4	5	6	*

SUY NGHĨ CỦA QUÝ VỊ VỀ NHỮNG LỢI ÍCH TẠI THƯ VIỆN NÀY ...

22. Vui lòng đánh giá từng mục liên quan đến:

Tầm quan trọng – Chúng quan trọng như thế nào với quý vị

Thành tích – Thư viện này đã đem lại được những lợi ích chưa

		Tầm quan trọng					Thành tích				
		Hoàn toàn không	Thấp	Trung lập	Cao	Rất cao	Hoàn toàn không	Thấp	Trung lập	Cao	Rất cao
1	cải thiện giáo dục	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	gây thích thú	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	thư giãn	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	giao lưu với gia đình và/hoặc bạn bè	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	cải thiện tình trạng hạnh phúc của tinh thần	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	cảm giác kết nối với cộng đồng của tôi được cải thiện	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	cải thiện sự tự tin vào bản thân và khả năng của tôi đối với công nghệ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	giúp đỡ về mặt tài chính	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

VỀ THƯ VIỆN...

23.Quý vị có muốn giới thiệu Thư viện này cho người khác không?

Rất khó có thể

Khó có thể

Có lẽ không

Trung lập

Có lẽ

Có thể

Rất có thể

1

2

3

4

5

6

7

24. Nhìn chung, quý vị hài lòng như thế nào với tư cách là người sử dụng Thư viện?

Rất không hài lòng

Không hài lòng

Có phần không hài lòng

Trung lập

Khá hài lòng

Hài lòng

Rất hài lòng

1

2

3

4

5

6

7

25. Quý vị thích nhất điều gì ở Thư viện?

26. Thư viện có thể cải thiện điều gì?

27. Quý vị có nhận xét nào khác không?

Cảm ơn quý vị đã dành thời gian và quan tâm trả lời bảng câu hỏi này

Theo yêu cầu về đạo đức của trường Đại học, câu trả lời của quý vị sẽ được xử lý một cách bảo mật, chỉ có câu trả lời được kết hợp từ tất cả những người tham gia khảo sát này mới được báo cáo lại cho quản lý. Tuy nhiên, nhà nghiên cứu không thể luôn đảm bảo tính bảo mật của tài liệu được gửi qua email/internet.

Kết quả tổng hợp của các nỗ lực nghiên cứu có thể được báo cáo trong các diễn đàn chuyên môn và sẽ được cung cấp cho người trả lời khảo sát này nếu được yêu cầu. Tóm tắt các phát hiện sẽ được cung cấp cho quản lý để thông báo tới người trả lời khảo sát. Dữ liệu này sẽ cung cấp thông tin giúp cấp quản lý hiểu được lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại cơ sở này. Ngoài ra, một số câu hỏi sẽ được sử dụng chủ yếu để xúc tiến cuộc nghiên cứu.

Dữ liệu của bảng câu hỏi sẽ được lưu trữ theo các giao thức về đạo đức và bảo mật của UniSA tại Trường Kinh Doanh UniSA; chỉ các thành viên của nhóm nghiên cứu mới có thể truy cập được vào dữ liệu này trong vòng 5 năm.

Nếu quý vị có bất kỳ lo ngại nào về mặt đạo đức liên quan đến dự án hoặc có câu hỏi về quyền hạn của mình với tư cách là người tham gia, vui lòng liên hệ với Ủy Ban Đạo Đức về Nghiên Cứu trên Con Người của UniSA, Giám đốc Điều hành (điện thoại +61 8 8302 6330; email human.resources@unisa.edu.au).