



Laporan

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2016

PERPUSTAKAAN UniSZA



LATAR BELAKANG KAJIAN

TUJUAN

- Untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap tahap perkhidmatan yang disediakan
- Untuk mengenalpasti langkah/ cara dalam meningkatkan mutu perkhidmatan

KAEDAH

- Soalan soal selidik dibahagikan kepada 7 komponen
- Diedarkan kepada pelajar dan staf UniSZA secara atas talian melalui portal perpustakaan
- Skala yang digunakan: **1 hingga 5 (1- amat tidak setuju, 5- amat bersetuju)**
- Analisa data menggunakan formula: **Skala 4 + Skala 5 X 100 / Bilangan Responden**

PENEMUAN

- 171 responden telah menjawab soalan kajian
- Hasil kajian adalah sebagaimana carta di bawah



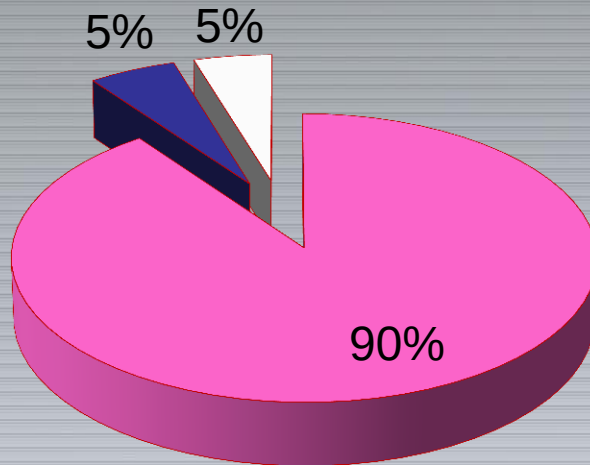
HASIL KAJIAN

A. MAKLUMAT RESPONDEN



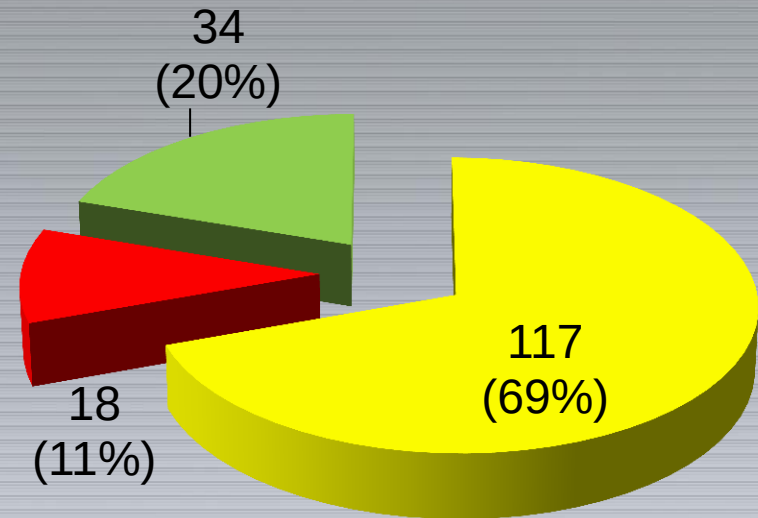
KATEGORI RESPONDEN/ KAMPUS

Kategori

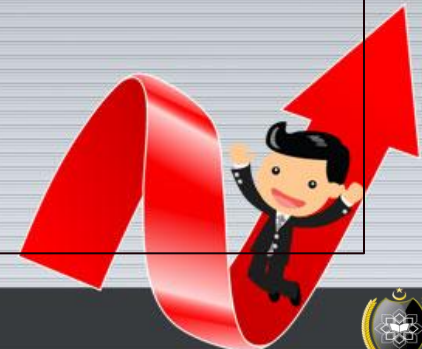


- Prasiswazah
- Pascasiswazah
- Staf

Kampus



- Kampus Gong Badak
- Kampus Perubatan
- Kampus Besut



PEMBAHAGIAN MENGIKUT JANTINA

JANTINA	PRASISWAZAH	PASCASISWAZAH	STAF
Lelaki	27	3	4
Perempuan	127	6	4
Jumlah	154	9	8



RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI/ PTj

FAKULTI/ PTj	PRA SISWAZAH	PASCA SISWAZAH	STAF
Fakulti Pengajian Kontemporari Islam	49	2	1
Fakulti Bahasa dan Komunikasi	9	1	-
Fakulti Ekonomi & Sains Pengurusan	25	1	-
Fakulti Sains Sosial Gunaan	4	2	-
Fakulti Rekabentuk Inovatif & Teknologi	4	-	1
Fakulti Undang-undang & Hubungan Antarabangsa	9	-	-
Fakulti Biosumber & Industri Makanan	6	-	3
Fakulti Informatik & Komputeran	23	-	-
Fakulti Perubatan	15	2	1

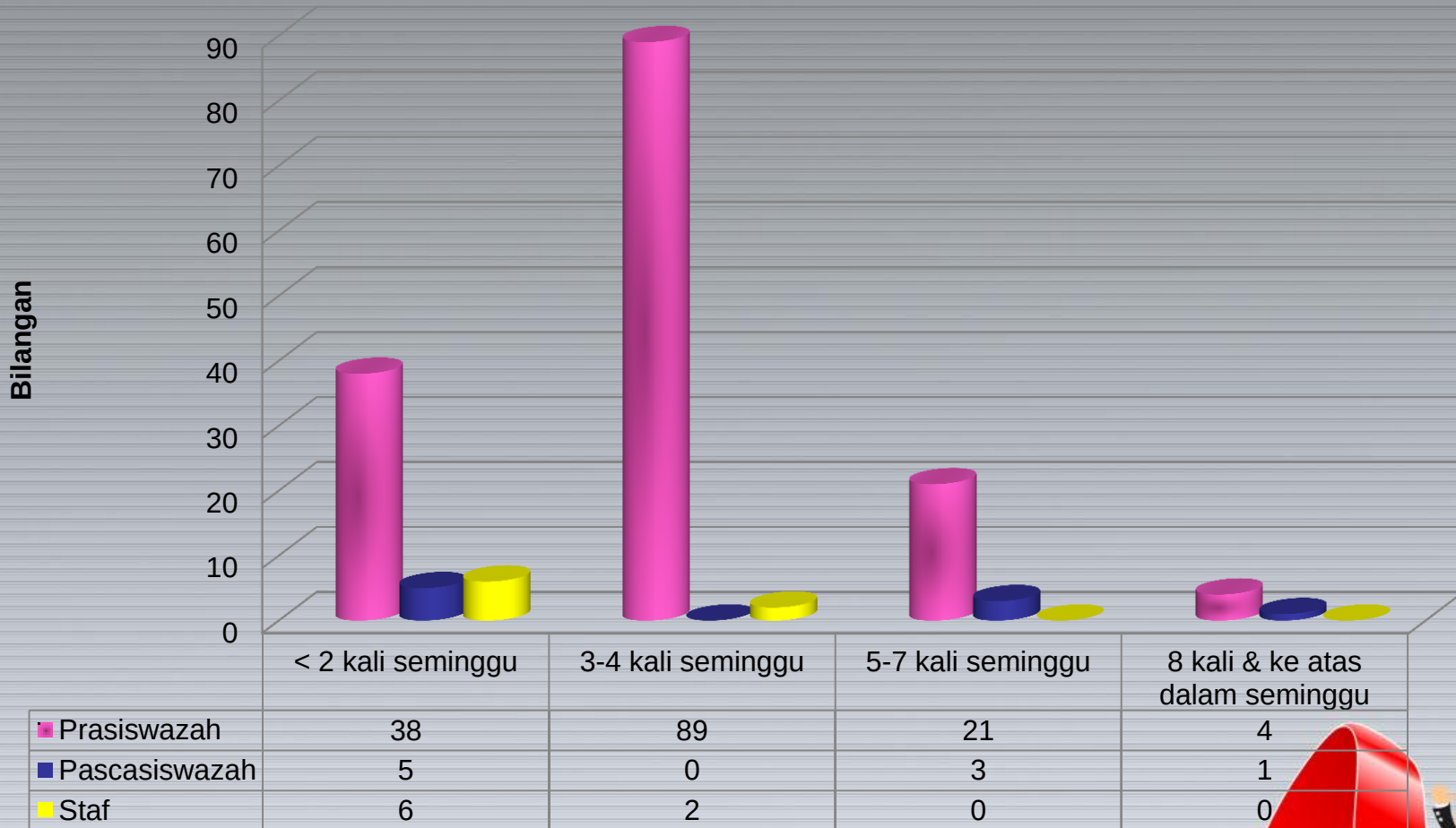


RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI/ PTj

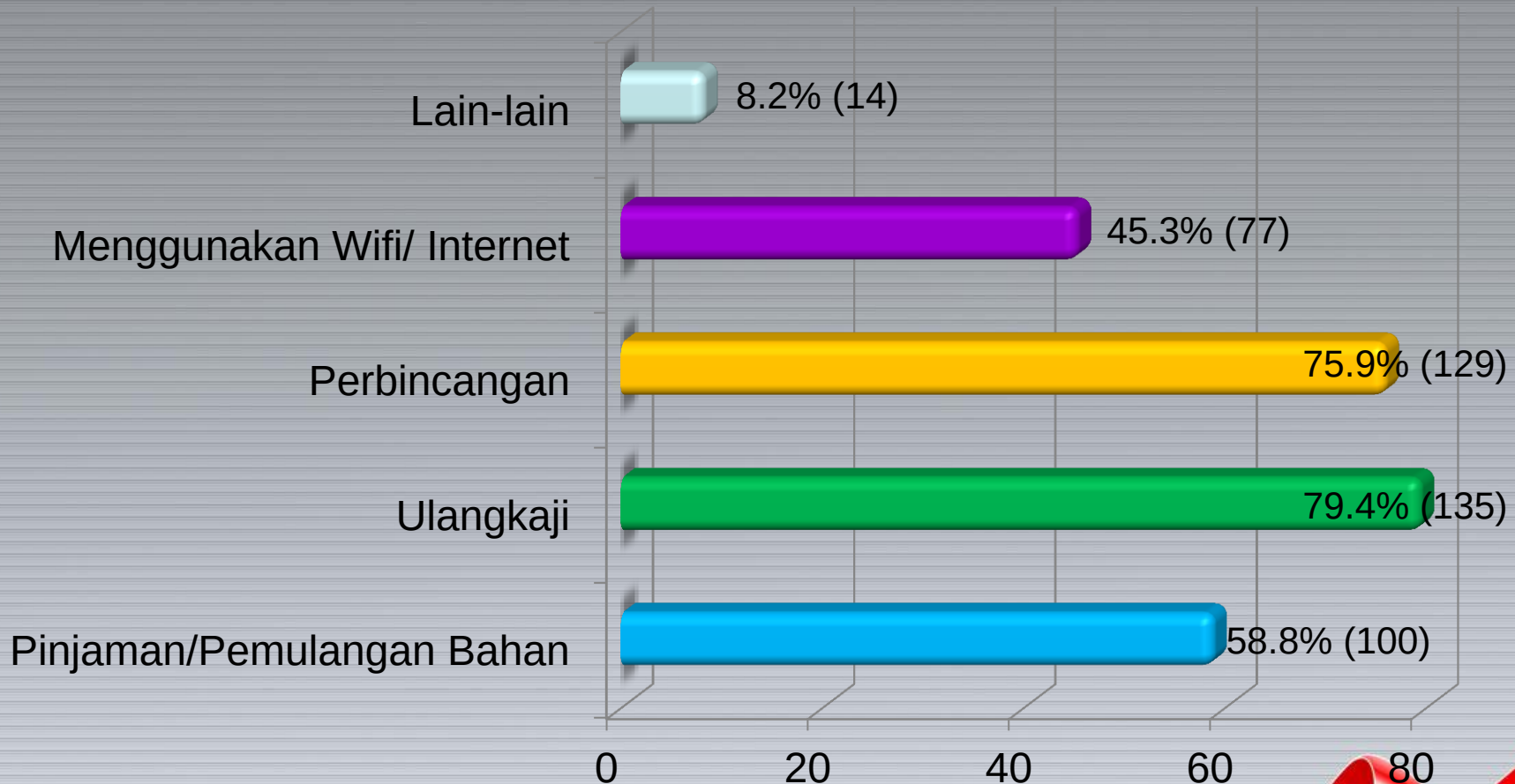
FAKULTI/ PTj	PRA SISWAZAH	PASCA SISWAZAH	STAF
Fakulti Sains Kesihatan	6	-	-
Asasi Sains Perubatan	4	-	-
Eseri	-	1	-
Agropolis	-	-	1
Pejabat Pentadbir	-	-	1



KEKERAPAN MENGGUNAKAN PERPUSTAKAAN



TUJUAN KE PERPUSTAKAAN



HASIL KAJIAN

B. KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA

Jum Peratus/ jum soalan=Indeks

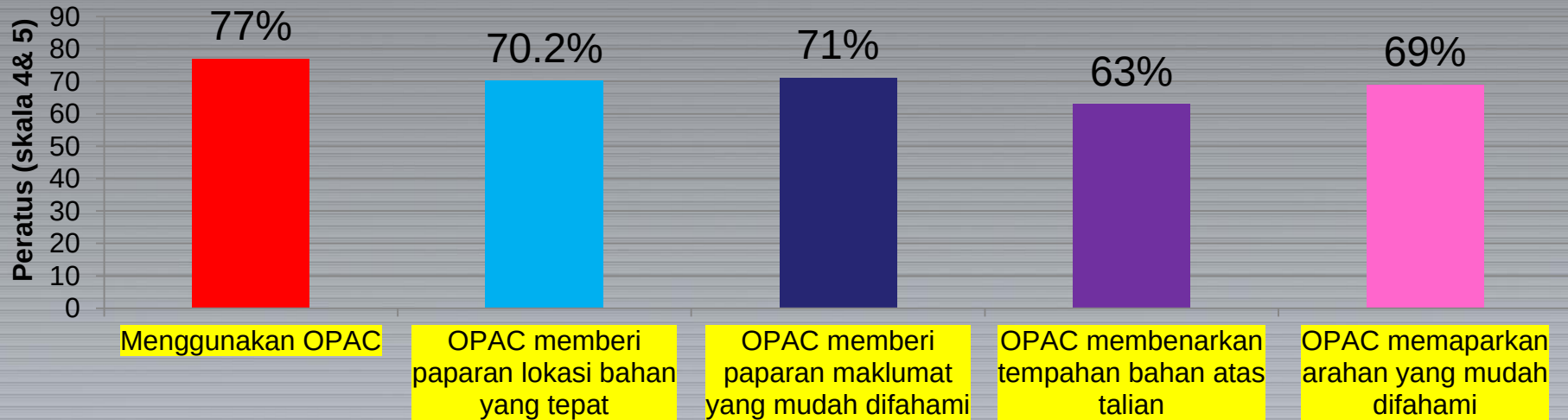


1(B). PERKHIDMATAN ASAS

SOALAN	BILANGAN (SKALA 4)	BILANGAN (SKALA 5)	PERATUS (SKALA 4&5)
1. Saya boleh mengakses Portal Perpustakaan di mana-mana	67	53	70.2 %
2. Saya boleh mengakses portal Perpustakaan 24/7	69	48	68.4 %
3. Portal Perpustakaan memberikan saya info terkini	72	46	69 %
4. Portal Perpustakaan mesra pengguna	69	50	70%
5. Saya boleh mengakses Sistem Pencarian Online (WebOPAC) dari luar Perpustakaan	73	46	70 %
6. Tempoh masa bagi urusan/ proses transaksi mesin layan diri adalah sesuai	78	55	78%
7. Bilangan bahan untuk pinjaman bersesuaian dengan keperluan saya	76	49	73.1 %
8. Tempoh masa pinjaman bahan adalah sesuai dengan keperluan saya	70	46	68 %



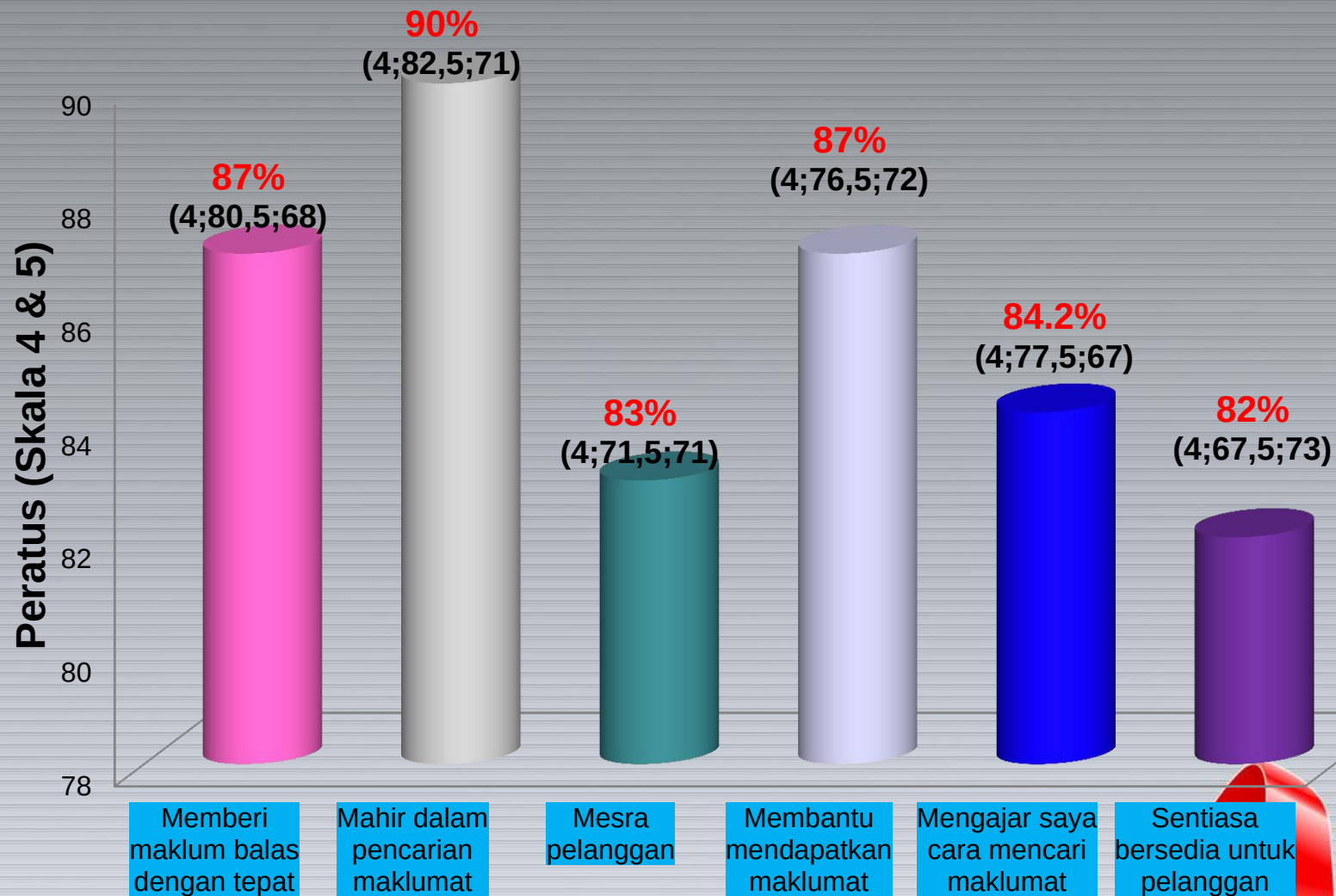
2(B). PERKHIDMATAN PENCARIAN BAHAN (OPAC)



SOALAN	BIL (SKALA 4)	BIL (SKALA 5)
Menggunakan OPAC bagi pencarian bahan	68	63
OPAC memberi paparan lokasi bahan yg tepat	72	48
OPAC memberi paparan maklumat yg mudah difahami	75	46
OPAC membenarkan tempahan bahan atas talian	66	41
OPAC memaparkan arahan yang mudah diikuti	79	39



3(B). KAKITANGAN PERPUSTAKAAN



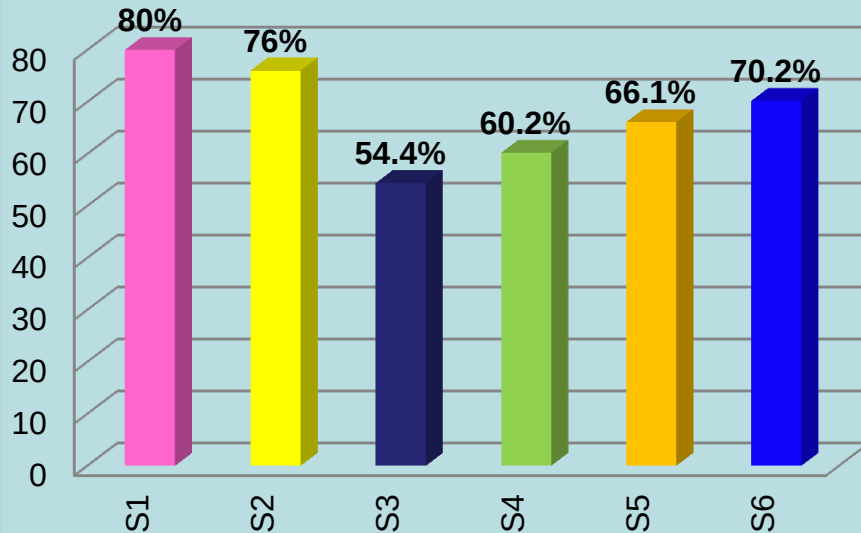
HASIL KAJIAN

C. KOLEKSI PERPUSTAKAAN

Jum Peratus/ jum soalan=Indeks



KOLEKSI



**PERATUSAN KEPUASAN
BERDASARKAN SKALA 4 (SETUJU) &
5 (AMAT BERSETUJU)**

SOALAN	BIL (SKALA 4)	Bil (SKALA 5)
S1. Bahan di rak disusun dgn betul	83	53
S2. Bahan senang diperolehi	82	48
S3. Koleksi perpustakaan adalah terkini	60	83
S4. Koleksi bahan mencukupi	50	33
S5. Perpustakaan menyediakan bahan akademik yg bersesuaian dengan keperluan pengajian/ pengajaran	63	50
S6. Perpustakaan menyediakan bahan bacaan umum (Akhbar, majalah) yg bersesuaian dengan saya	61	59



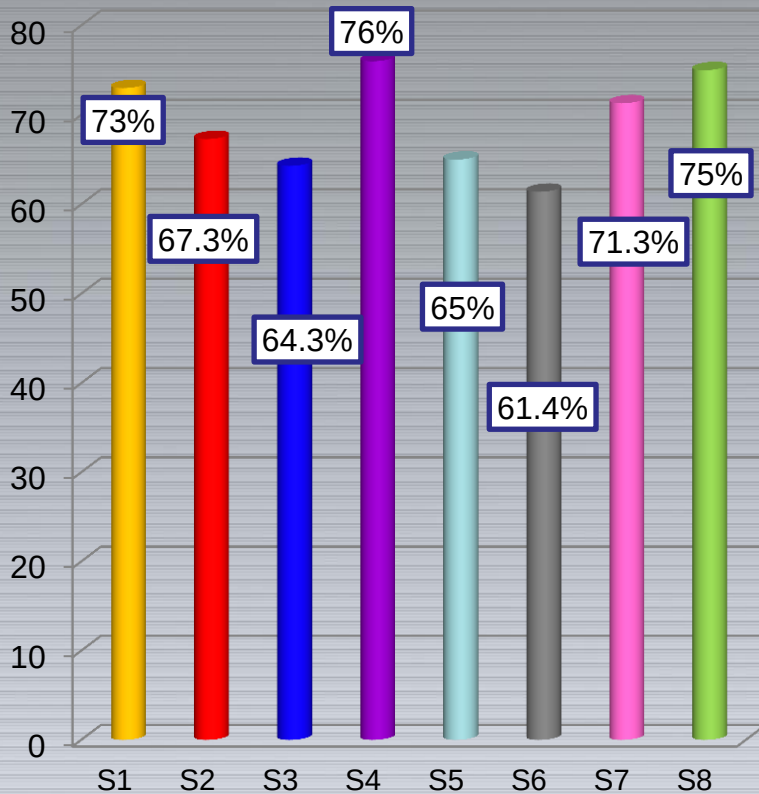
HASIL KAJIAN

D. KEMUDAHAN/ KELENGKAPAN

Jum Peratus/ jum soalan=Indeks



**GRAF PERATUSAN KEPUASAN
KEMUDAHAN/ KELENGKAPAN
BERDASARKAN
SKALA 4 (SETUJU) & 5 (AMAT BERSETUJU)**



SOALAN KAJIAN

Saya berpuas hati dengan...

SOALAN	BIL (SKALA 4)	BIL (SKALA 5)
S1. Perkhidmatan mesin pencetak	68	56
S2. Perkhidmatan mesin fotokopi	67	48
S3. Perkhidmatan mesin pengimbas	60	50
S4. Terminal (komputer) OPAC	68	62
S5. Bilangan bilik perbincangan	61	50
S6. Tempoh masa penggunaan bilik perbincangan	63	42
S7. Keselematan lokar	66	56
S8. Kemudahan makmal komputer	61	67



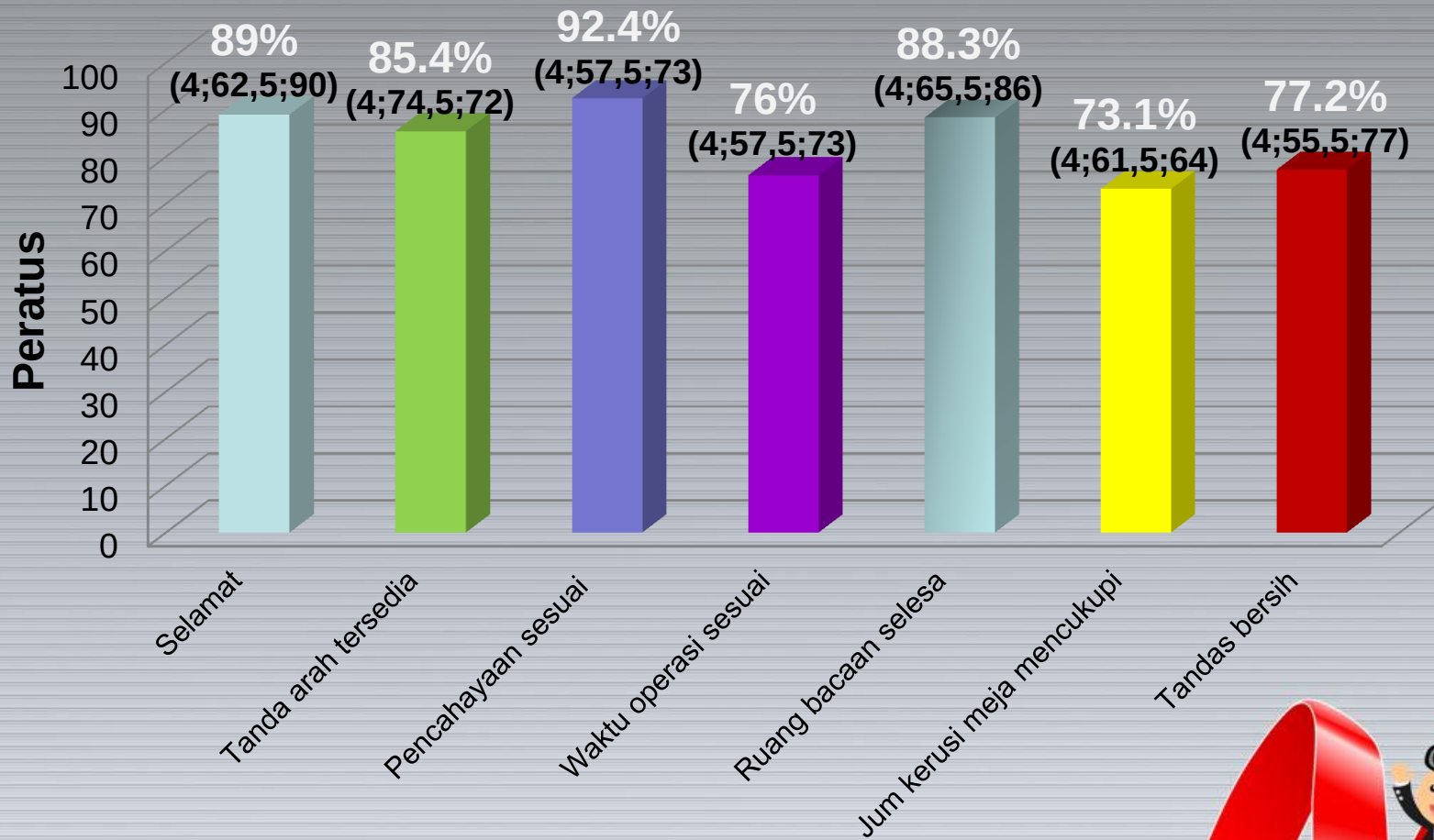
HASIL KAJIAN

E. PERSEKITARAN PERPUSTAKAAN

Jum Peratus/ jum soalan=Indeks



PENILAIAN TERHADAP PERSEKITARAN (SKALA 4 & 5)



HASIL KAJIAN

F. KEPUASAN PELANGGAN

Jum Peratus/ jum soalan=Indeks



Saya berpuas hati dengan...

SOALAN	BIL (SKALA 4)	BIL (SKALA 5)	PERATUS (SKALA 4 & 5)
1. Kualiti perkhidmatan pengguna yang disediakan	84	65	87.1 %
2. Koleksi perpustakaan yang disediakan	80	47	74.3 %
3. Kemudahan/ kelengkapan yang disediakan	79	61	82 %
4. Persekitaran yang disediakan	89	72	94.2 %
5. Saya akan terus menggunakan Perpustakaan UniSZA	67	96	95.3 %
6. Saya akan mencadangkan kepada rakan untuk memanfaatkan Perpustakaan UniSZA sepenuhnya	67	85	89 %
7. Secara keseluruhan saya berpuas hati dengan Perpustakaan UniSZA	72	77	87.1%



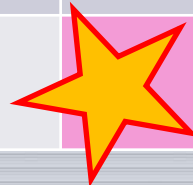
RUMUSAN

MARKAH	PETUNJUK PRESTASI
80 %- 100%	Sangat Baik
70% – 79%	Baik
60% – 69%	Sederhana
50% – 59%	Memuaskan
Kurang 50%	Kurang Memuaskan



- **Prestasi Indeks 2016 adalah:**

Indeks	Peratus (%)	PETUNJUK PRESTASI
Perkhidmatan Asas	71	BAIK
Perkhidmatan Pencarian Bahan	70.04	BAIK
Kakitangan Perpustakaan	86	SANGAT BAIK
Koleksi	66.3	SEDERHANA
Kemudahan/ Kelengkapan	69	SEDERHANA
Persekitaran	83.1	SANGAT BAIK
Kepuasan Pengguna	87	SANGAT BAIK
Indeks keseluruhan (Jum/7 Komponen)	76.1%	BAIK



76.1%



- Keseluruhan, tahap kepuasan pengguna Perpustakaan UniSZA masih pada tahap **BAIK**
- Penambahbaikan perlu dilakukan dari segi:
 - Perkhidmatan asas (71%)
 - Perkhidmatan pencarian bahan (70.04%)
- Penekanan perlu diberikan dalam aspek:
 - Koleksi (66.3%)
 - Kemudahan/ Kelengkapan (69%)





KOMEN/ CADANGAN OLEH PENGGUNA



Staf perlu mesra pelanggan
-Pengguna-

Sediakan lebih banyak perkhidmatan fotokopi
-Pengguna-

Tambah langganan jurnal berimpak tinggi.
Cth: Science Direct, JSTOR
-Pengguna-

Sediakan buku baru/ perbanyakkan koleksi
-Pengguna-

Sediakan ruang perbincangan & bilik 24 jam
-Pengguna-

Latihan/bengkel untuk staf bertugas di kaunter telah diberikan. Pada Jun 2017, sesi perkongsian perkhidmatan pelanggan akan dilaksanakan bg meningkatkan kompetensi staf kaunter

Perkhidmatan ini boleh diperolehi di:

1. Dlib photocopy & Printing (dalam Perpustakaan)
2. Dlib photocopy & Printing (sebelah kafe)
3. Koperasi Kedai Buku UniSZA (berhadapan kafe)

- Beberapa judul jurnal berimpak telah dilanggan bermula 2017 berdasarkan permintaan fakulti.
- Kekangan bajet membataskan Perpustakaan melanggan pangkalan data yang mahal harganya
- KPT dalam perancangan untuk melanggan

- Perpustakaan KGB mempunyai 7 bilik perbincangan dan 9 bilik karek.
- Bilik 24 jam tidak disediakan. Untuk memudahkan pelajar, kami menyediakan platform 24/7 yang boleh diakses di mana-mana
- Kampus Besut; perancangan menyediakannya apabila bangunan baru siap

- Pembelian buku adalah berdasarkan permintaan dr fakulti.
- Fakulti boleh membuat permohonan bg memastikan koleksi sentiasa dikemaskini
- Perpustakaan telah & sentiasa menghantar surat peringatan kepada fakulti, makluman perolehan bahan berkaitan senarai bahan rujukan fakulti (proforma)



SEKIAN, TERIMA KASIH

