



Laporan

KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA 2017

Perpustakaan UniSZA



LATAR BELAKANG KAJIAN



OBJEKTIF

- Dijalankan selama sebulan bermula 3 Dis 2017 – 3 Jan 2018
- Saiz sampe yang disyorkan: 362 orang (berdasarkan populasi pengunjung 5991 orang)
- Jumlah responden: 600 orang

PENGENALAN

- Menilai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan utama yang disediakan
- Mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan
- Untuk mengenal pasti langkah/ cara dalam meningkatkan mutu perkhidmatan

- Soalan boleh dicapai melalui portal perpustakaan
- Skala yang digunakan: **1 hingga 5 (Amat tidak memuaskan – Amat baik)**
- Formula analisa data: **Skala 3 + 4 + 5 X 100 / Bil. Responden**

KAEDAH



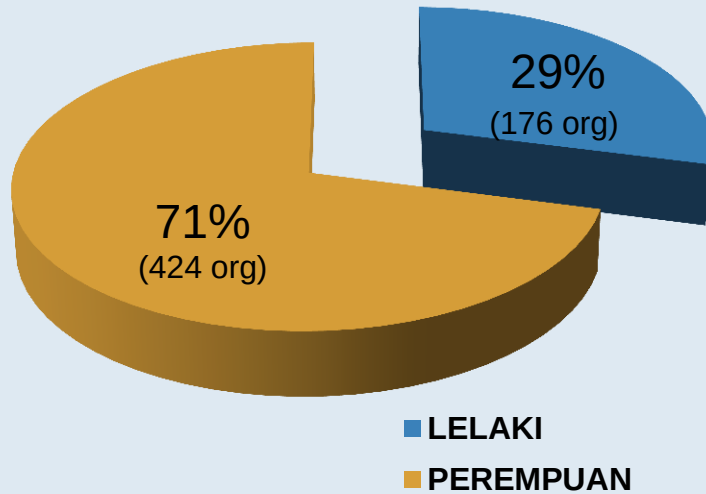


HASIL KAJIAN

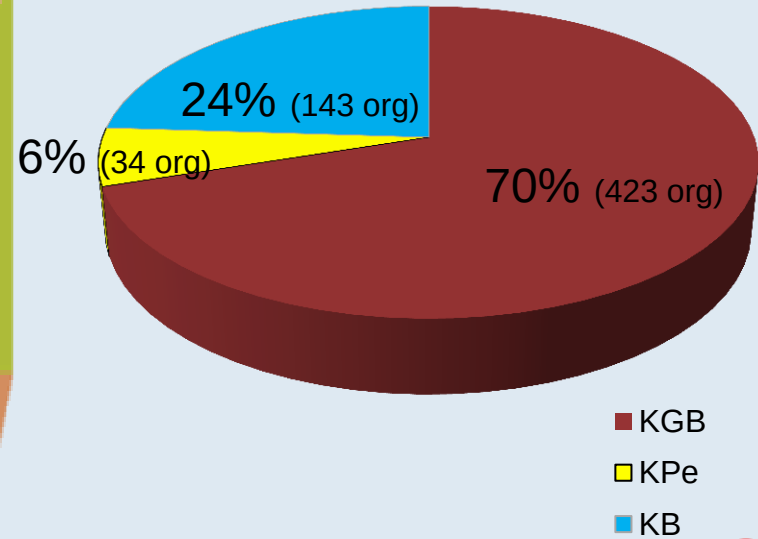


BAHAGIAN I: MAKLUMAT RESPONDEN

1. JANTINA



2. KAMPUS



3. Kategori



Kategori Responden	Bilangan Responden	Peratusan
Prasiswazah	510	85.1%
Siswazah	67	11.2%
Akademik Staf	13	2.2%
Bukan Akademik Staf	9	1.5%



4. Responden mengikut fakulti/ PTj

7

Fakulti/ PTj	Prasiswazah	Siswazah	Akademik Staf	Bukan Akademik Staf	Jumlah
FKI	140	18	4	-	162
FESP	85	9	1	-	95
FIK	74	6	1	-	81
FBK	47	7	1	-	55
FBIM	48	14	-	1	63
FP	27	4	2	2	35
FSK	25	-	-	3	28
FSSG	23	6	-	-	29
FUHA	34	1	1	-	36



Samb.

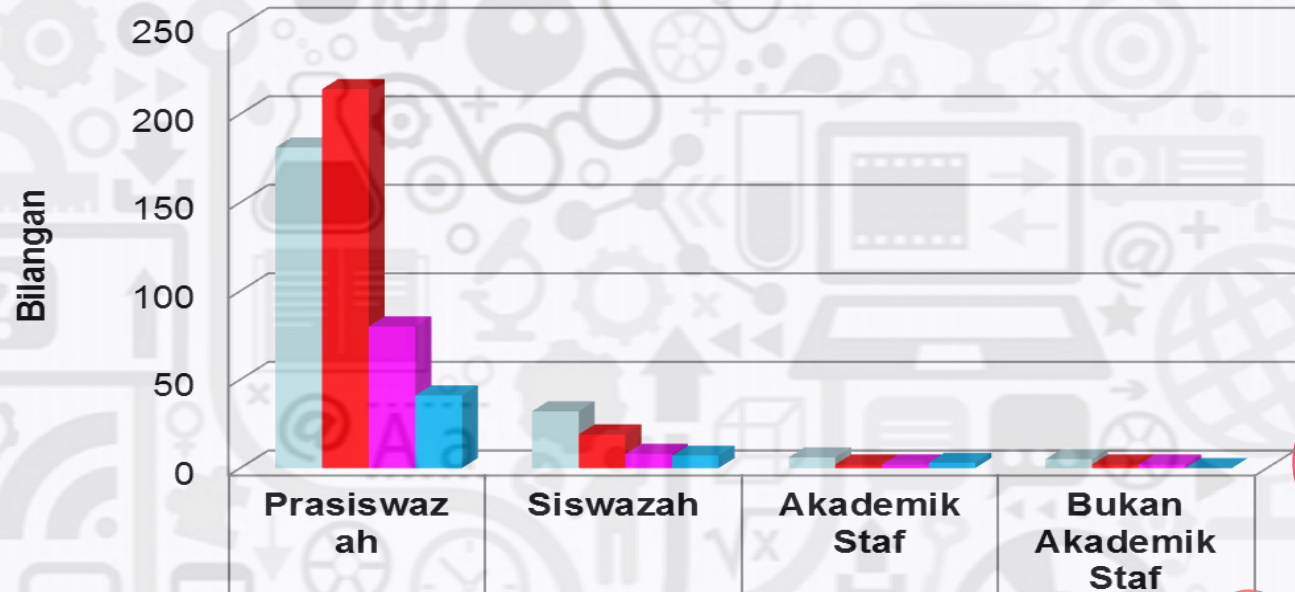
8

Fakulti/ PTj	Prasiswazah	Siswazah	Akademik Staf	Bukan Akademik Staf	Jumlah
FRIT	7	-	-	-	7
FPUPEL	-	-	4	1	5
ESERI	-	1	-	-	1
ICODE	-	1	-	-	1
HEPA	-	-	-	1	1
P. BENDAHARI	-	-	-	1	1





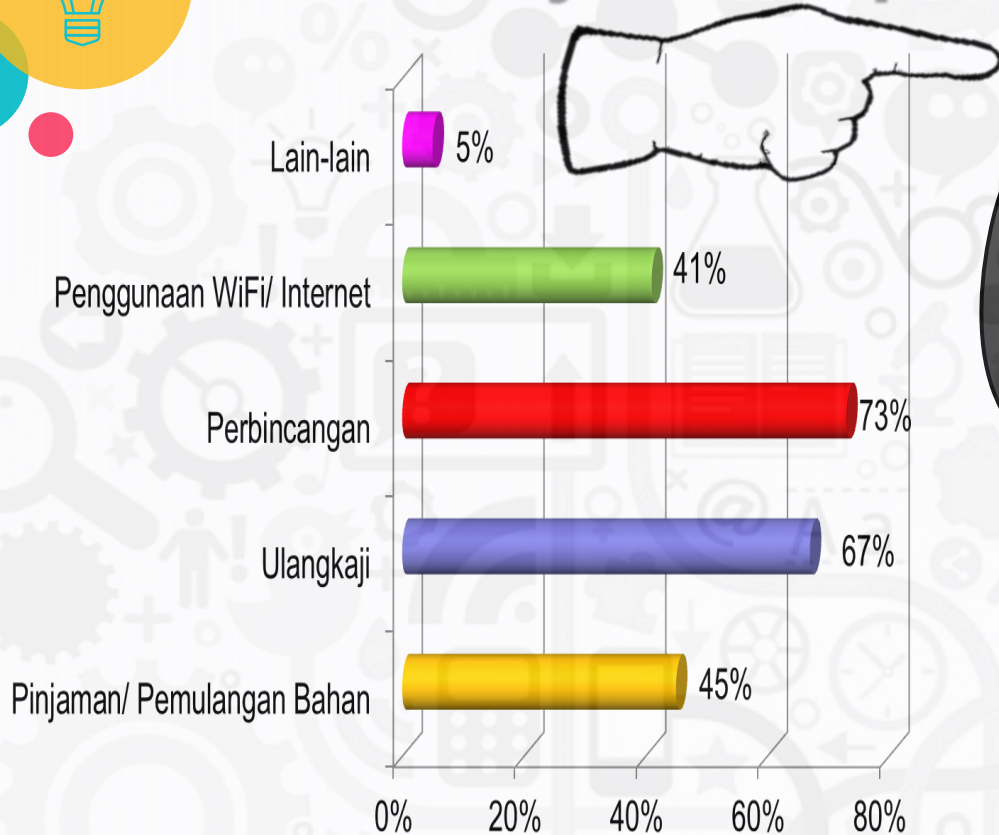
5. Kekerapan menggunakan perpustakaan ⁹



<2 kali seminggu	181	32	6	5
3-4 kali seminggu	214	19	2	2
5-7 kali seminggu	80	8	2	2
8 kali & ke atas dlm seminggu	41	7	3	0

6. Tujuan ke perpustakaan

10



BAHAGIAN II: KUALITI PERKHIDMATAN PENGUNA

**4
KOMPONEN
YANG
DINILAI**



**a) KAKITANGAN
PERPUSTAKAAN**



b) KOLEKSI



c) PERKHIDMATAN



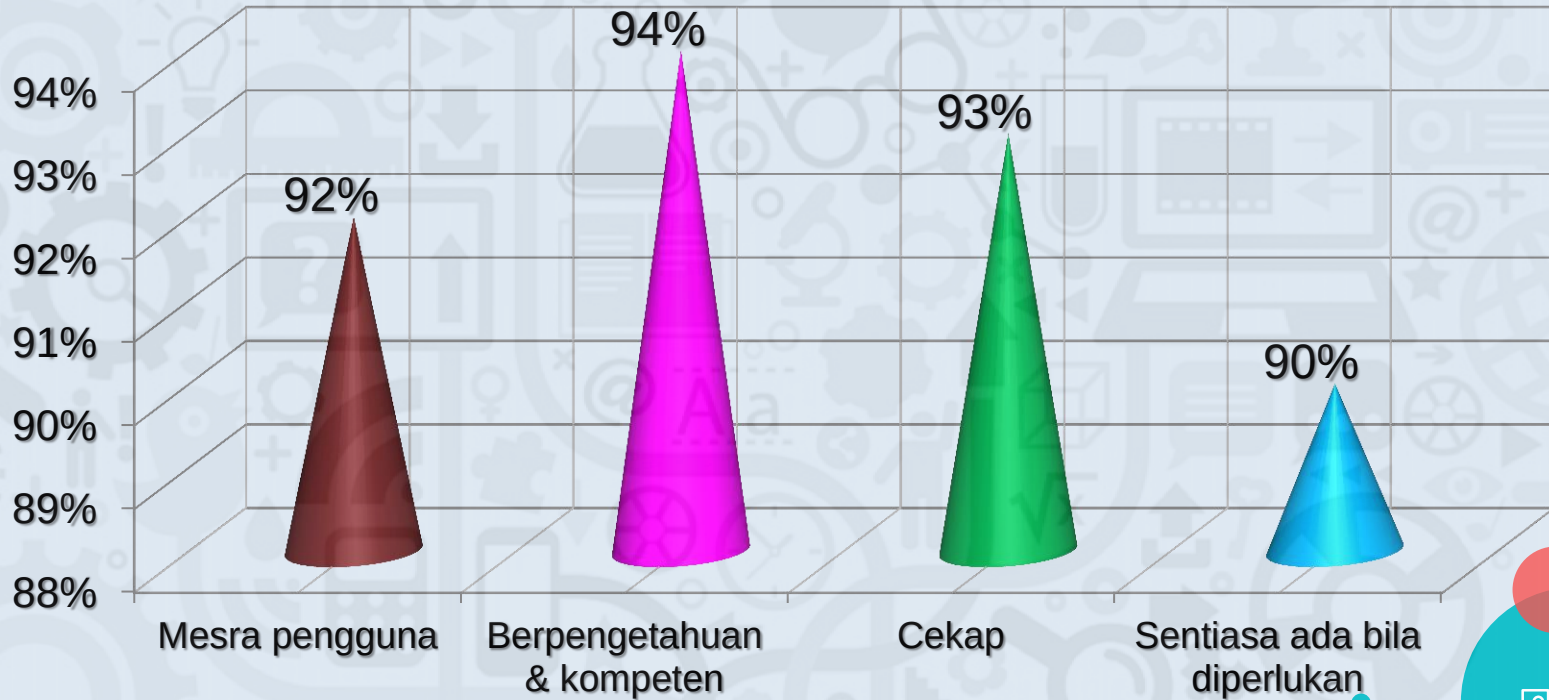
d) KEMUDAHAN



a. Kakitangan Perpustakaan

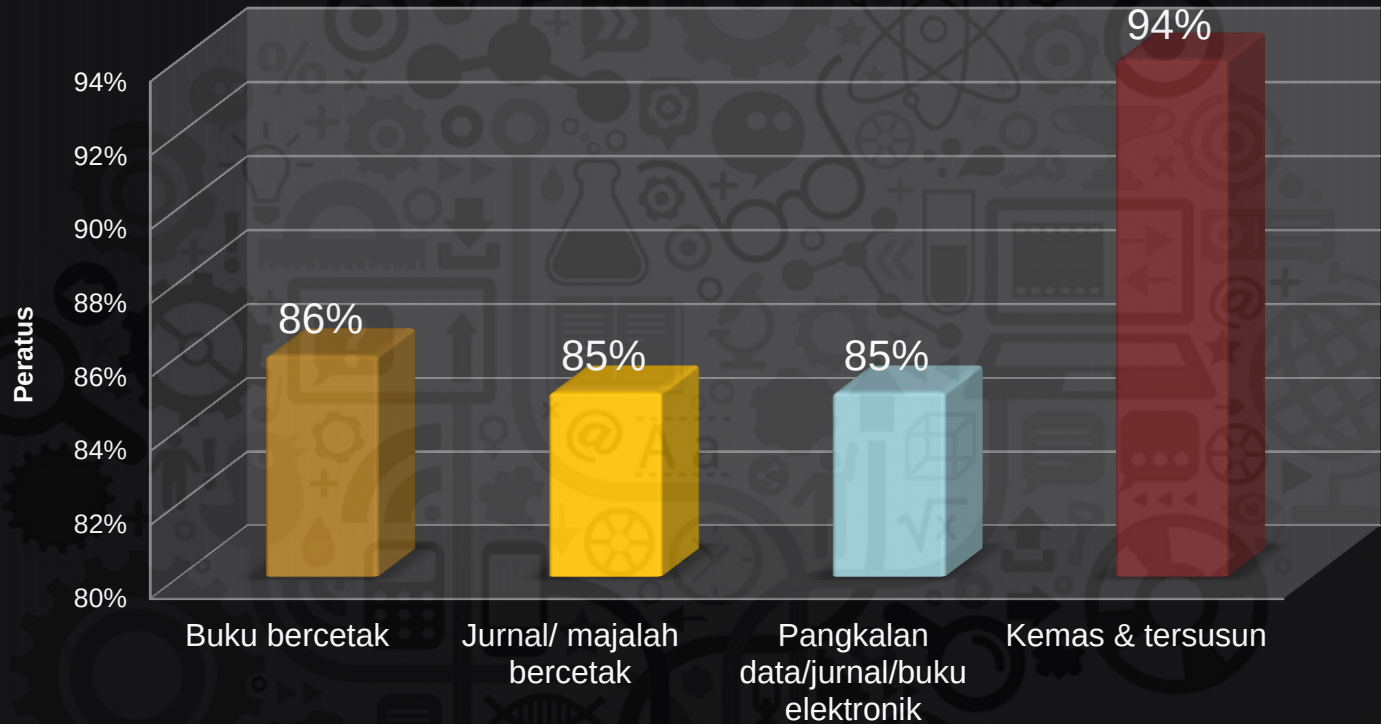
13

Peratus Kepuasan Pengguna Terhadap Kakitangan Perpustakaan



b. Koleksi

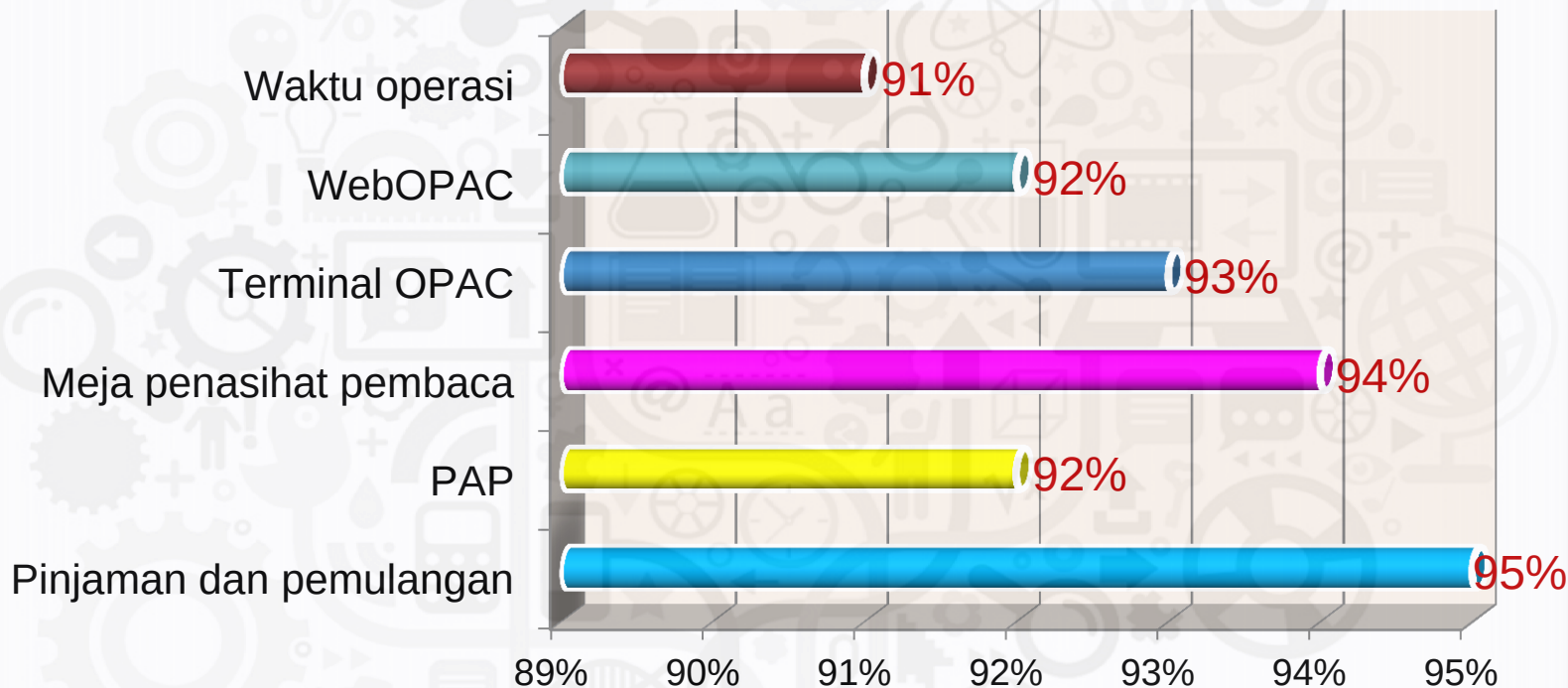
PERATUS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KOLEKSI PERPUSTAKAAN



c. Perkhidmatan

15

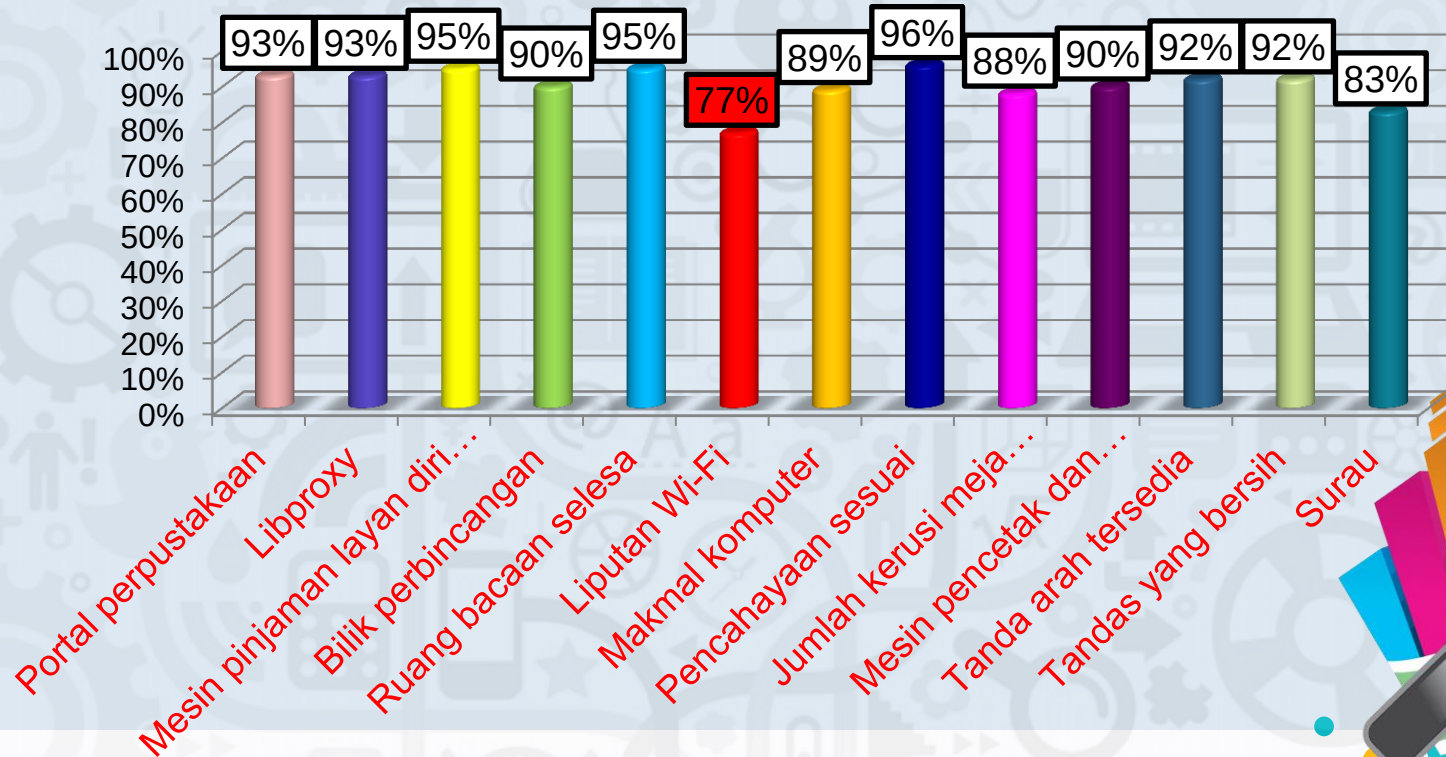
PERATUS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN



d. Kemudahan

16

PERATUS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEMUDAHAN



BAHAGIAN III: KOMEN/ CADANGAN PENGGUNA



BIL	KOMEN/ CADANGAN		JUMLAH
1	Kakitangan Perpustakaan		
	a)	Staf perlu lebih mesra pengguna ketika berurusan dengan pengguna	9
2	Koleksi		
	a)	Menambah buku rujukan berkaitan: • Sains Kesihatan • Fiksyen • Islamik • Berbahasa Arab • Undang-undang terutamanya Malaysian Law • Penyelidikan (research book)	11
	b)	Menambah koleksi jurnal bercetak	2
	c)	Menambah koleksi tesis	1

KAMPUS
GONG
BADAK



BIL	KOMEN/ CADANGAN		JUMLAH
3	Perkhidmatan		
	a)	Memanjangkan tempoh dan menambah bilangan bahan pinjaman	1
	b)	Mengurangkan caj denda lewat hantar bahan	2
4	Kemudahan		
	a)	Memperbesar dan menambah bilangan surau di setiap aras	54
	b)	Liputan Wi-Fi yang lemah	57
	c)	Menambah bilik perbincangan dan karek	19
	d)	Mewujudkan bilik 24 jam	7
	e)	Menambah jumlah kerusi meja dan ruang santai	9
	f)	Suhu pendingin hawa yang terlalu sejuk	13
	g)	Komputer di makmal komputer perlu diselenggara	8
	h)	Tandas tidak bersih	4



PERLU DIBERI PERHATIAN



KAMPUS
BESUT



**KOMEN/
CADANGAN**

KOLEKSI
01

- 
- Menambah bahan berkaitan komputer , bio sumber & teknologi makanan
 - Tambah koleksi majalah terkini & akhbar

KEMUDAHAN
02

- 
- Liputan WiFi lemah
 - Wujudkan bilik perbincangan & karek
 - Perbesarkan ruang perpustakaan & tambah kerusi meja

TINDAKAN

- 
- Bahan:
1. Pembelian bahan berdasarkan permintaan fakulti
 2. Fakulti boleh membuat permohonan WiFi: Surat makluman kepada PTM dibuat Ruang: Bangunan baru perpustakaan dalam perancangan



RUMUSAN





INDEKS KEPUASAN PENGGUNA

01

80% - 100%
CEMERLANG

02

70% - 79%
BAIK

03

60% - 69%
SEDERHANA

04

50% - 59%
MEMUASKAN

05

KURANG 50%
KURANG MEMUASKAN





INDEKS PRESTASI KEPUASAN PENGGUNA 2017 ²⁴

TAHUN	2017		2016	
KOMPONEN	PERATUS (%)	PETUNJUK PRESTASI	PERATUS (%)	PETUNJUK PRESTASI
Kakitangan Perpustakaan	92%	Cemerlang	86%	Cemerlang
Koleksi	88%	Cemerlang	66%	Sederhana
Perkhidmatan	93%	Cemerlang	71%	Baik
Kemudahan	90%	Cemerlang	69%	Sederhana
INDEKS KESELURUHAN	91%	CEMERLANG	76%	BAIK

