

Laporan

KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA

2019



KANDUNGAN

LATAR BELAKANG KAJIAN

1

3

RUMUSAN

HASIL KAJIAN

2

Bahagian A: Maklumat Responden

**Bahagian B: Kualiti Perkhidmatan
Pengguna**

1. Kakitangan Perpustakaan

2. Koleksi

3. Perkhidmatan

4. Kemudahan

Bahagian C: Komen/ Cadangan

LATAR BELAKANG KAJIAN



RESPONDEN [913]
KGB - 385
Perubatan - 220
Besut - 308

Raosoft Sample Size Calculator digunakan bagi menentukan saiz sampel



TARIKH KAJIAN
03 Dis 2019 –
31 Jan 2020



KAEDAH

- Edaran soalan: portal perpustakaan & Media Sosial
- Skala *likert* digunakan:
 - 1 : Amat tidak memuaskan
 - 2 : Tidak memuaskan
 - 3 : Memuaskan
 - 4 : Baik
 - 5 : Amat baik



FORMULA ANALISA DATA
Skala 3 + Skala 4 +
Skala 5
Bilangan Responden



OBJEKTIF

- menilai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan utama yang disediakan
- menilai tahap kepuasan pengguna terhadap koleksi bahan rujukan
- menilai persepsi pengguna terhadap kakitangan serta kemudahan
- mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan



PETUNJUK PRESTASI

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

HASIL KAJIAN

Bahagian A: Maklumat Responden

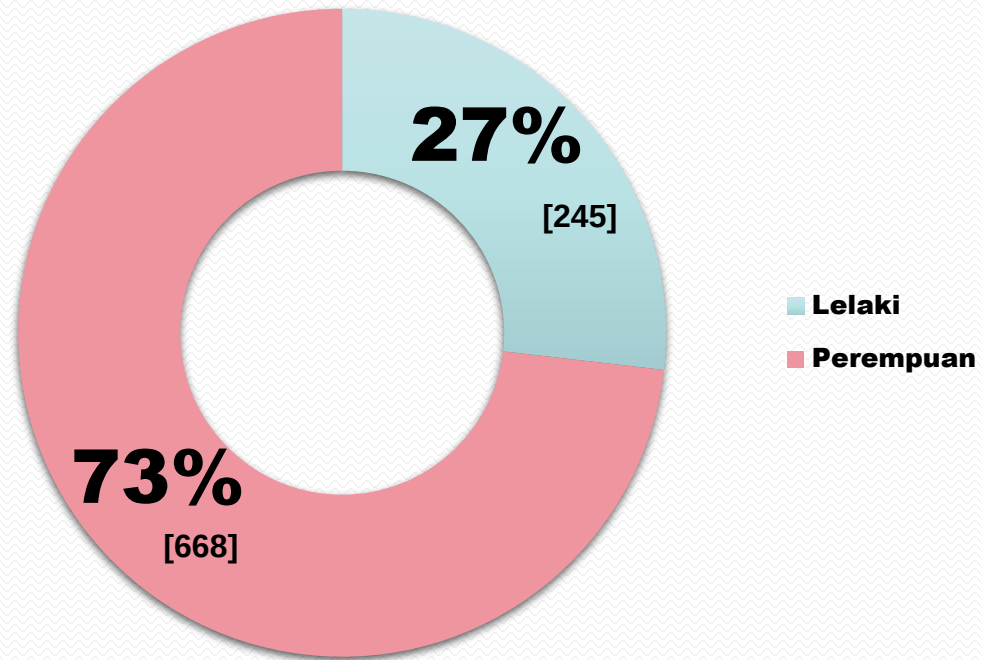


2019

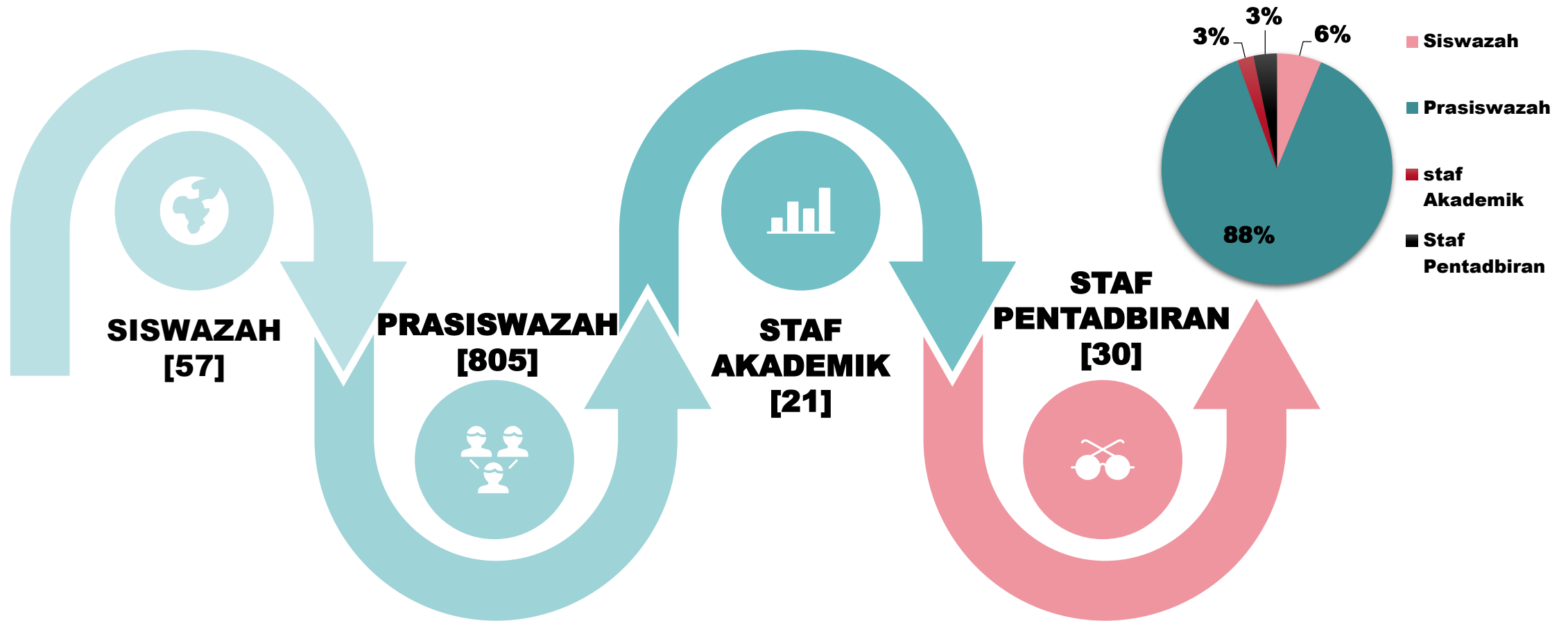
1. JANTINA



Jantina

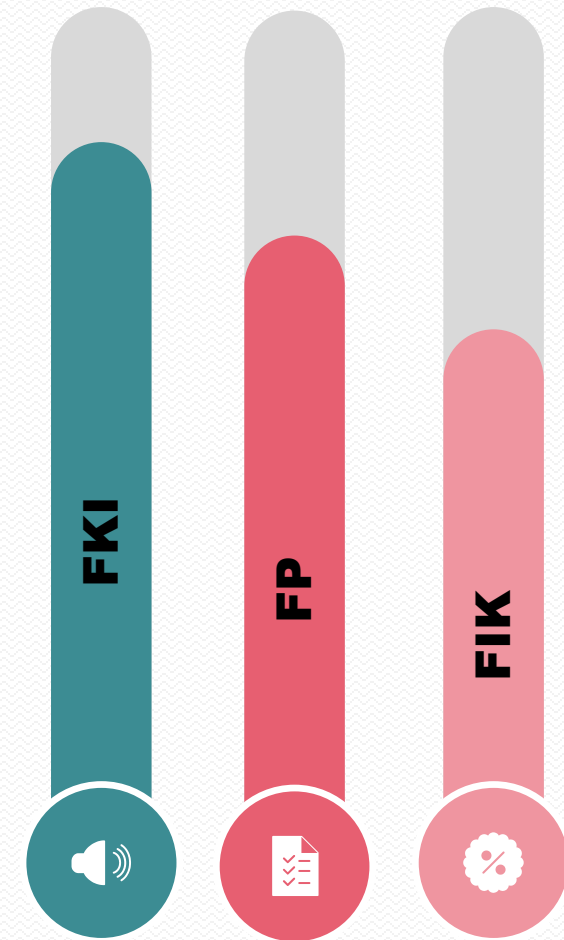


2. KATEGORI

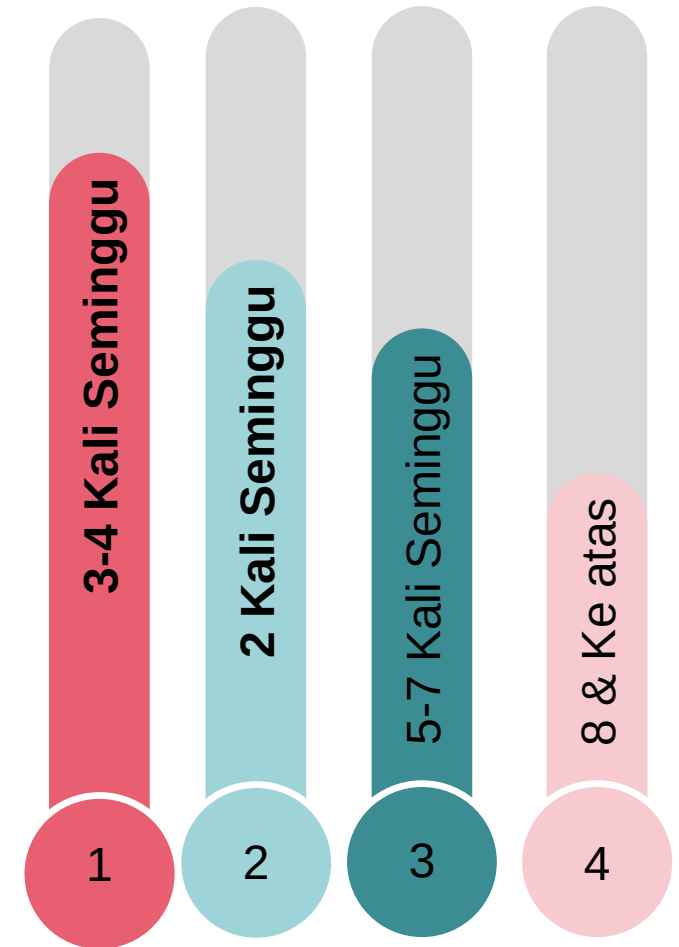
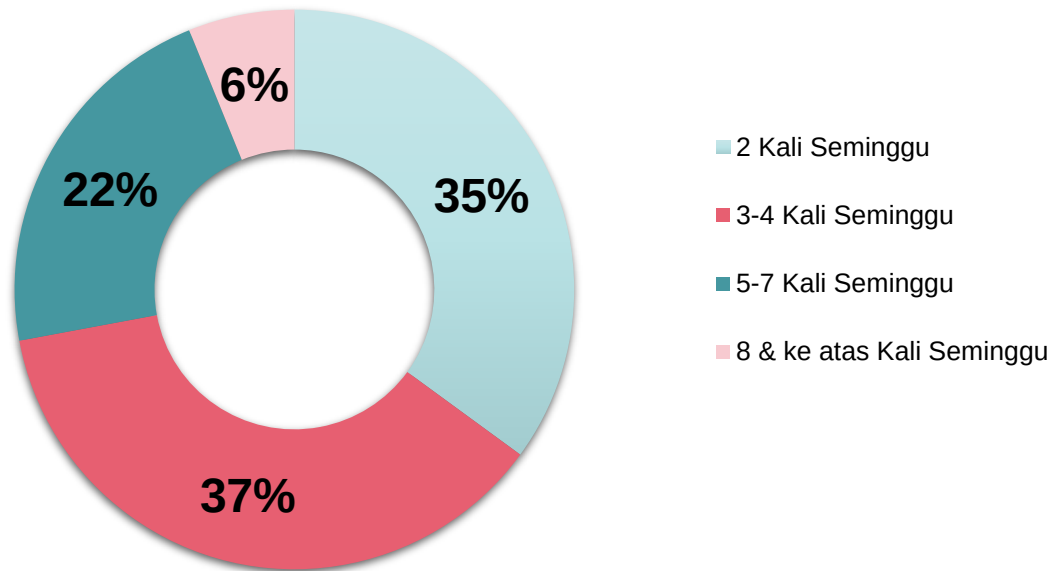


3. RESPONDENT MENGIKUT FAKULTI

FAKULTI	RESPONDEN
FKI	218
FBK	43
FSSG	10
FUHA	21
FPP	55
FP	208
FSK	39
FBIM	121
FIK	171
FF	19
LAIN-LAIN PTj	8



4. KEKERAPAN MENGGUNAKAN PERPUSTAKAAN



5. TUJUAN KE PERPUSTAKAAN



HASIL KAJIAN

Bahagian B:

Kualiti

Perkhidmatan

Pengguna

2019





4 KOMPONEN YANG DINILAI



KAKITANGAN PERPUSTAKAAN



KOLEKSI



PERKHIDMATAN



KEMUDAHAN





INDEKS PRESTASI PERPUSTAKAAN BAGI TAHUN 2019



HASIL KAJIAN

**Bahagian C:
Komen/
Cadangan**



2019

KOMEN/ CADANGAN

01 KEMUDAHAN

- Tingkatkan kemudahan WiFi
- Besarkan surau
- Tambah meja persendirian
- Tambah plug
- Tambah baik bilik perbincangan
- Wujudkan ruang e-sport
- Wujudkan bilik 24 Jam

02 KOLEKSI

- Tambah bahan rujukan terbaru
- Tambah kitab
- Label rak lebih jelas

KAKITANGAN

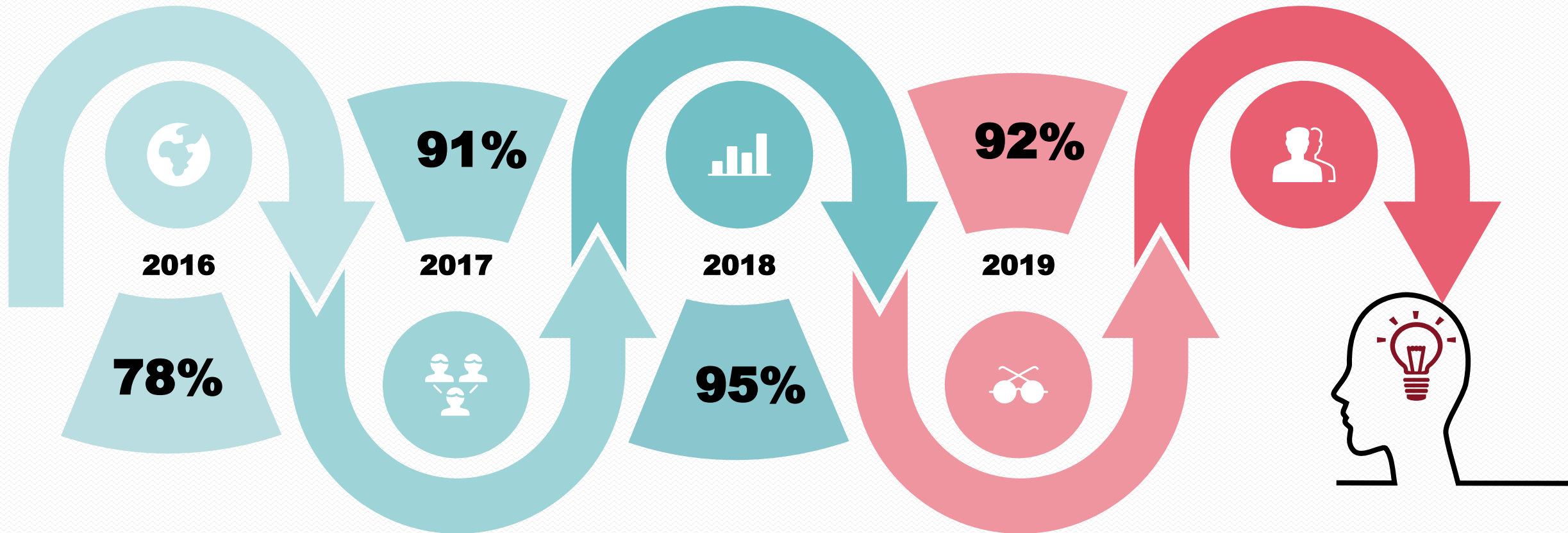
03

- Meningkatkan kompetensi staf terutama di kaunter

PERKHIDMATAN

04 - Ppanjangkan waktu operasi

INDEKS PRESTASI PERPUSTAKAAN 2016-2019





THANK YOU