



Laporan



KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA 2020

PERPUSTAKAAN AL-WATHIQU BILLAH

KANDUNGAN



01 ➔ Latar Belakang Kajian

02 ➔ Hasil Kajian

Seksyen A: Maklumat Responden
Seksyen B: Staf PWB
Seksyen C: Koleksi
Seksyen D: Perkhidmatan
Seksyen E: Kemudahan
Seksyen F: Perkhidmatan dan Peralatan Atas Talian
Seksyen G: Komen / Cadangan

03 ➔ Rumusan

- Dijalankan bermula 15 Dis 2020 – 15 Jan 2021
- Meliputi ketiga-tiga kampus
- Jumlah keseluruhan responden: **422**

01 PENGENALAN

03 KAEDAH

LATAR BELAKANG KAJIAN

Menilai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh PWB serta mengenal pasti langkah yang perlu diambil bagi meningkatkan mutu perkhidmatan

02 OBJEKTIF

04 PETUNJUK PRESTASI

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

- 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 (Memuaskan) + Skala 4 (Baik) + Skala 5 (Amat Baik)
Bilangan Responden



Bahagian I

HASIL KAJIAN



Seksyen A:

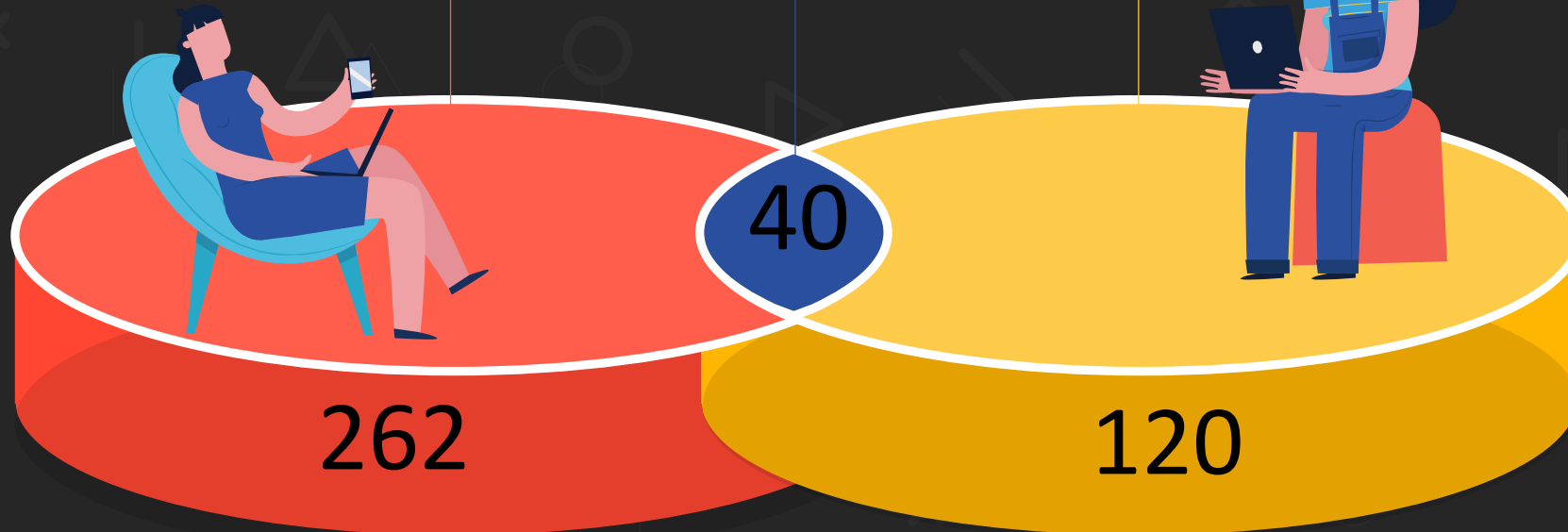
Maklumat Responden

TOTAL: 422

**KAMPUS
GONG BADAK
(KGB)**

**KAMPUS
PERUBATAN
(Kpe)**

**KAMPUS
BESUT (KBe)**



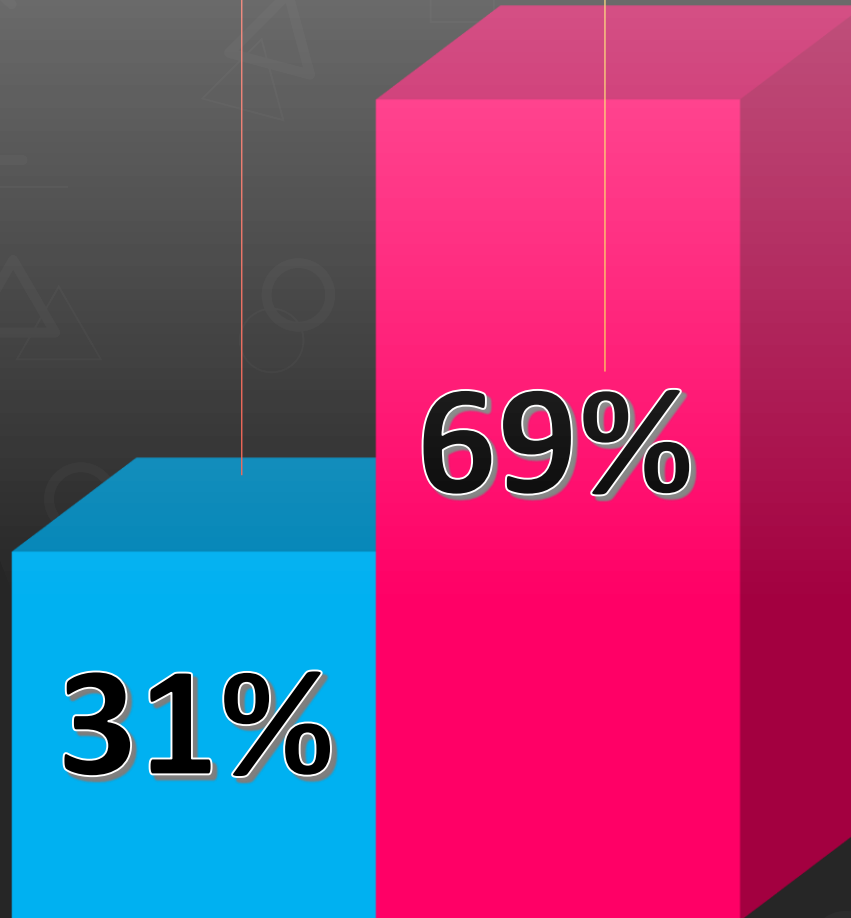
JUMLAH RESPONDEN MENGIKUT KAMPUS

Peratusan
responden lelaki
dari ketiga-tiga kampus



Jumlah: 129

JANTINA

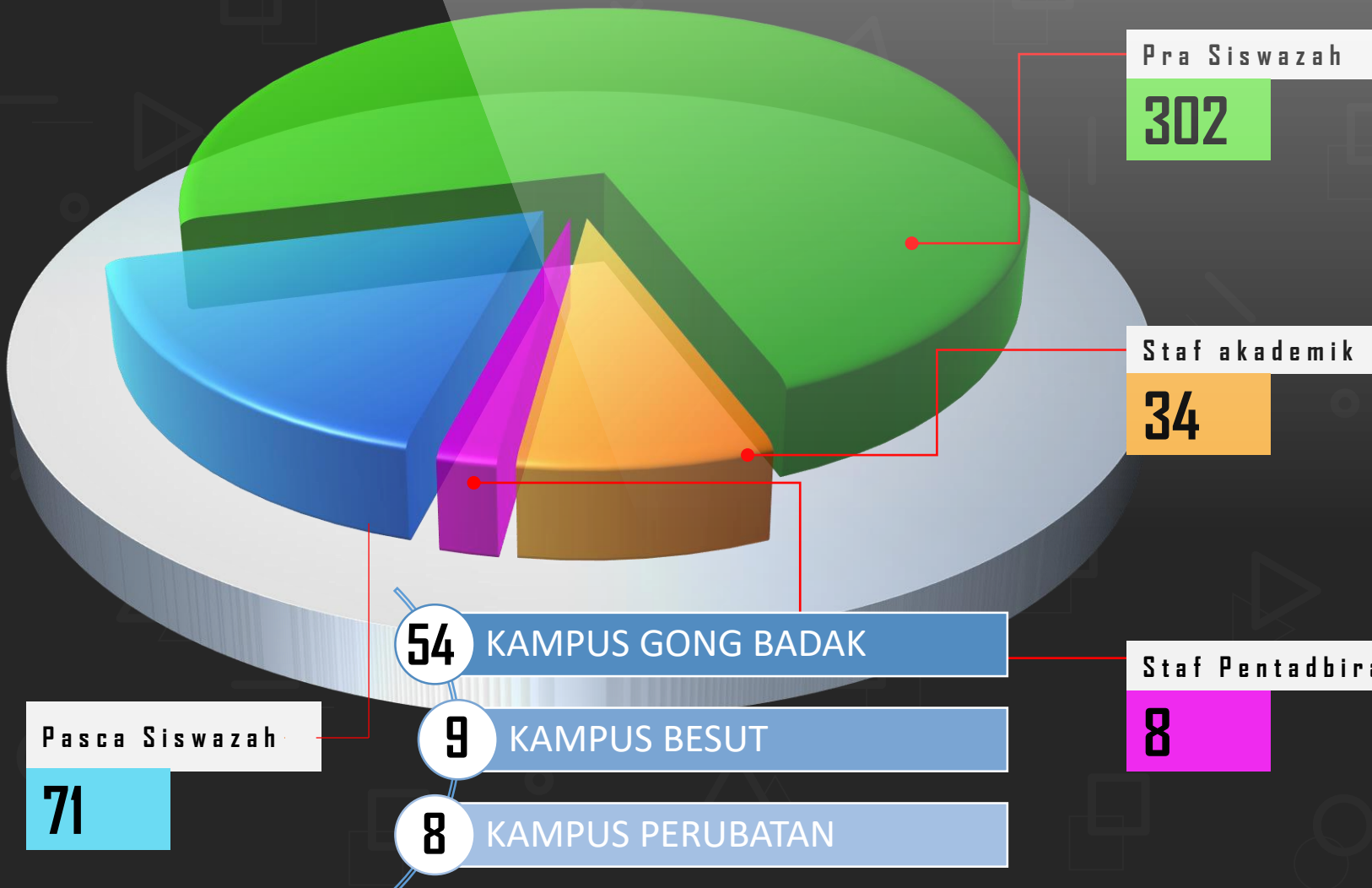


Peratusan
responden
wanita bagi ketiga-
tiga kampus



Jumlah: 293

KATEGORI RESPONDEN



Responden Mengikut Fakulti/ PTj

FAKULTI	Pasca Siswazah	Pra Siswazah	Staf Akademik	Staf Pentadbiran
FBK	5	10	6	-
FKI	7	72	9	-
FIK	7	60	1	-
FPP	15	24	2	1
FP	8	27	4	1
FRIT	1	10	1	-
FSK	6	20	-	-
FSSG	4	13	1	-
FUHA	10	13	3	-
FBIM	4	44	1	-
FARMASI	1	1	-	3

PUSAT/ PTj	Pasca Siswazah	Pra Siswazah	Staf Akademik	Staf Pentadbiran
ASASI	-	15	1	-
PPS	2	-	1	-
PPT	-	-	3	-
CLMC	-	-	-	1
ESERI	1	-	-	-
PPHB	-	-	-	1
PPKB	-	-	-	1
SPAQM	-	-	1	-

Pasca: FPP
Prasiswazah:
FKI/ ASASI
Akademik: FKI

Responden tertinggi
mengikut Fakulti/ PTj

B

SEKSYEN

STAF PWB



D

SEKSYEN

PERKHIDMATAN



F

SEKSYEN

PEKHIDMATAN
& PERALATAN
ATAS TALIAN



C

SEKSYEN

KOLEKSI



E

SEKSYEN

KEMUDAHAN

A stylized illustration of a person in a black uniform sitting at a desk, typing on a keyboard. A computer monitor is in front of them, displaying a white screen with orange and red circular lines. To the right, a tablet shows a red line graph. The background is dark grey.

HASIL KAJIAN

Bahagian II

Seksyen B

Tahap profesionalisme staf PWB

KAMPUS GONG BADAK

Skala 2: Tidak memuaskan , 8 responden
Skala 3: Memuaskan, 47 responden
Skala 4: Baik, 100 responden
Skala 5: Amat baik, 107 responden

96.2%

KAMPUS BESUT

Skala 2: Tidak memuaskan , 7 responden
Skala 3: Memuaskan, 19 responden
Skala 4: Baik, 43 responden
Skala 5: Amat baik, 51 responden

93.3%

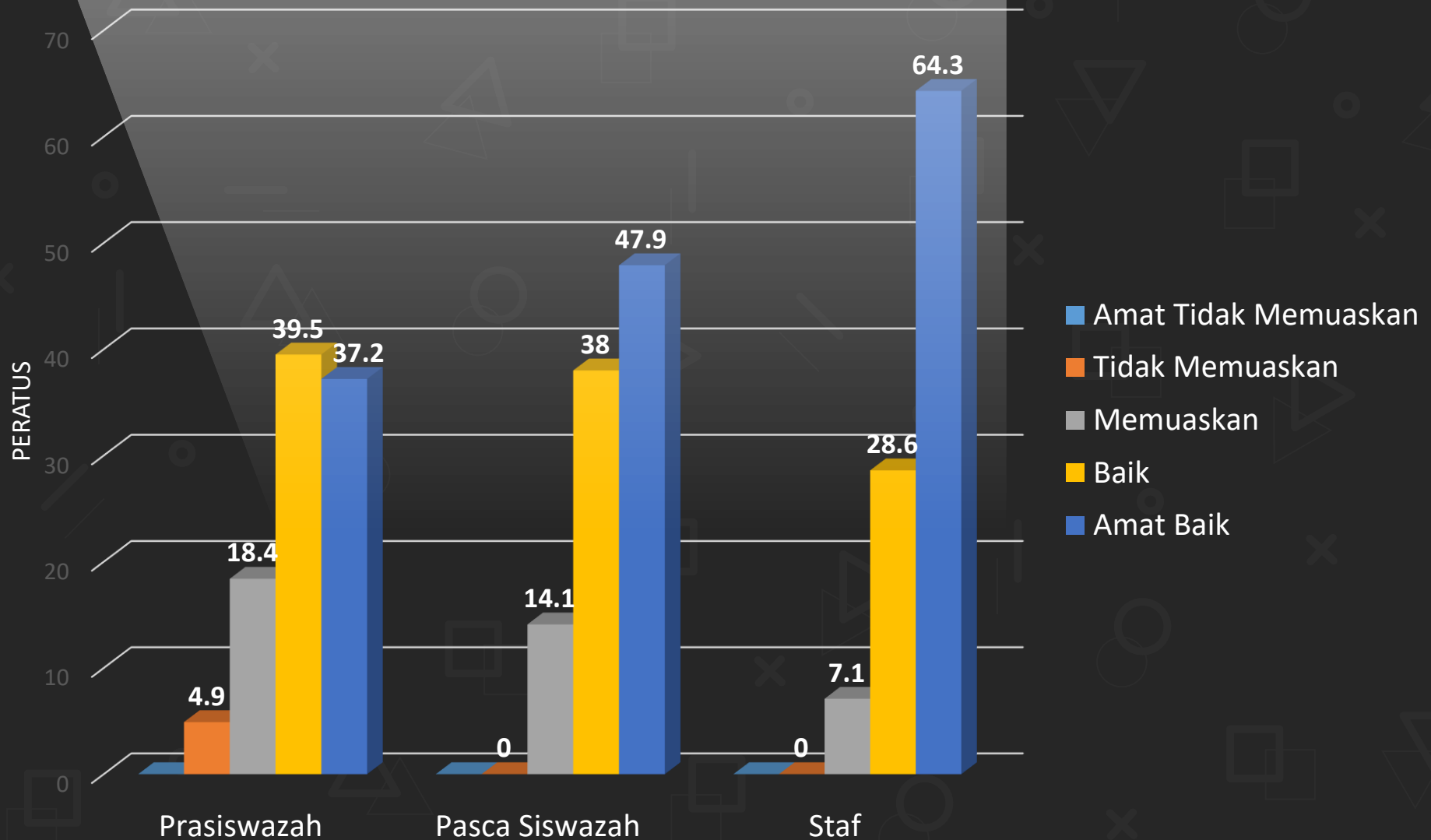
KAMPUS PERUBATAN

Skala 3: Memuaskan, 4 responden
Skala 4: Baik, 18 responden
Skala 5: Amat baik, 18 responden

100
%

TAHAP KEPUASAN MENGIKUT KATEGORI

Tahap profesionalisme staf PWB

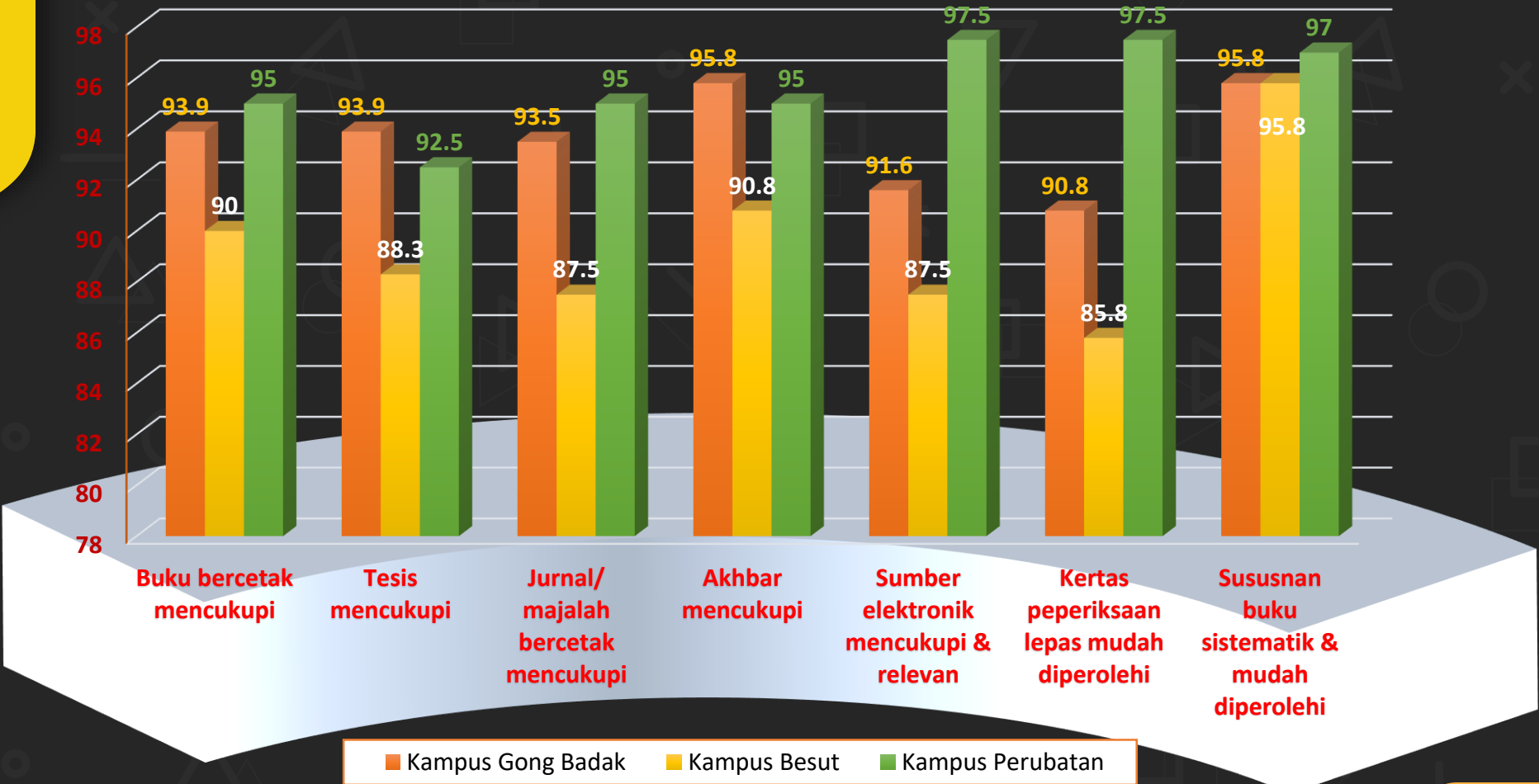


Seksyen C

% Kepuasan
pengguna terhadap
KOLEKSI
perpustakaan



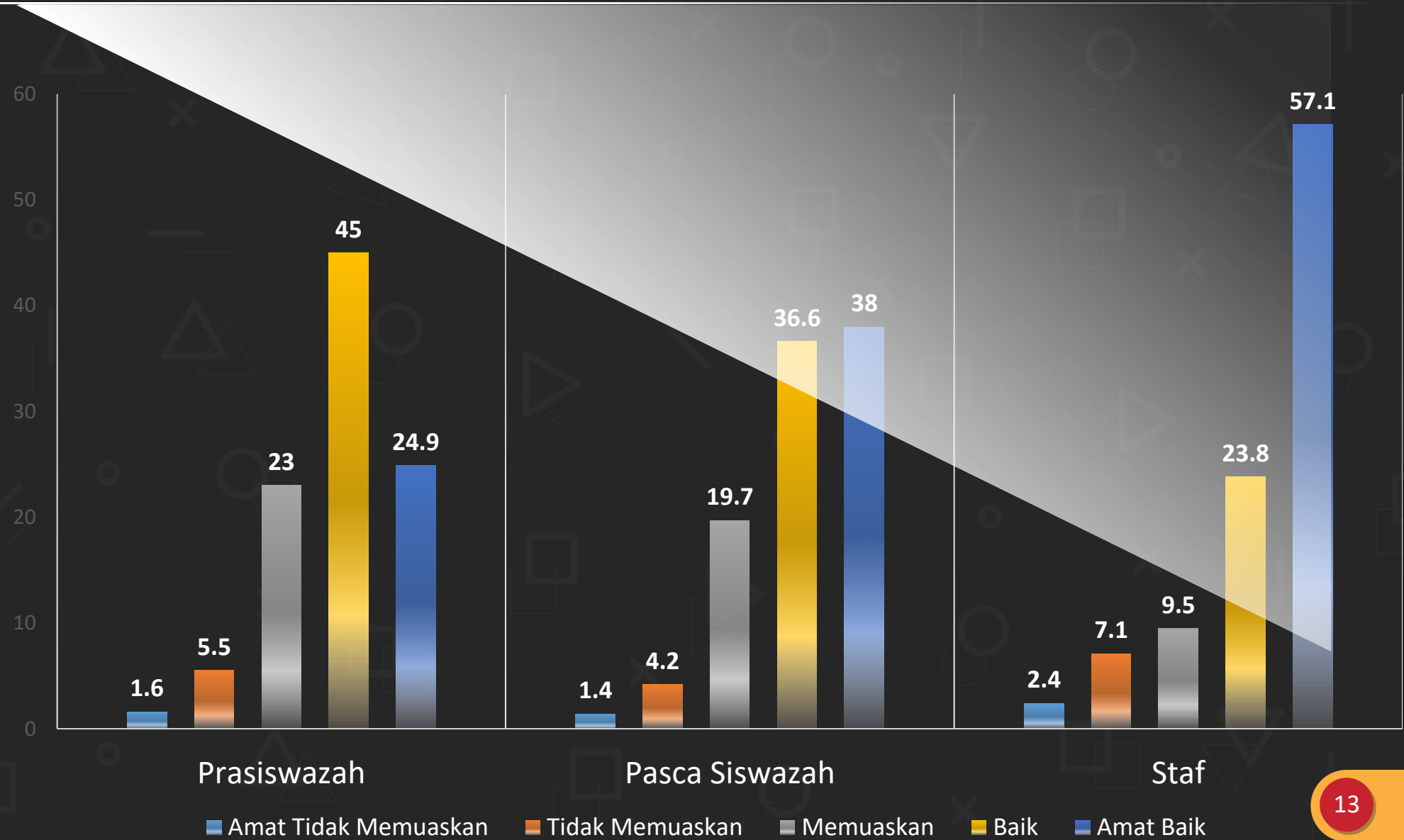
KOLEKSI



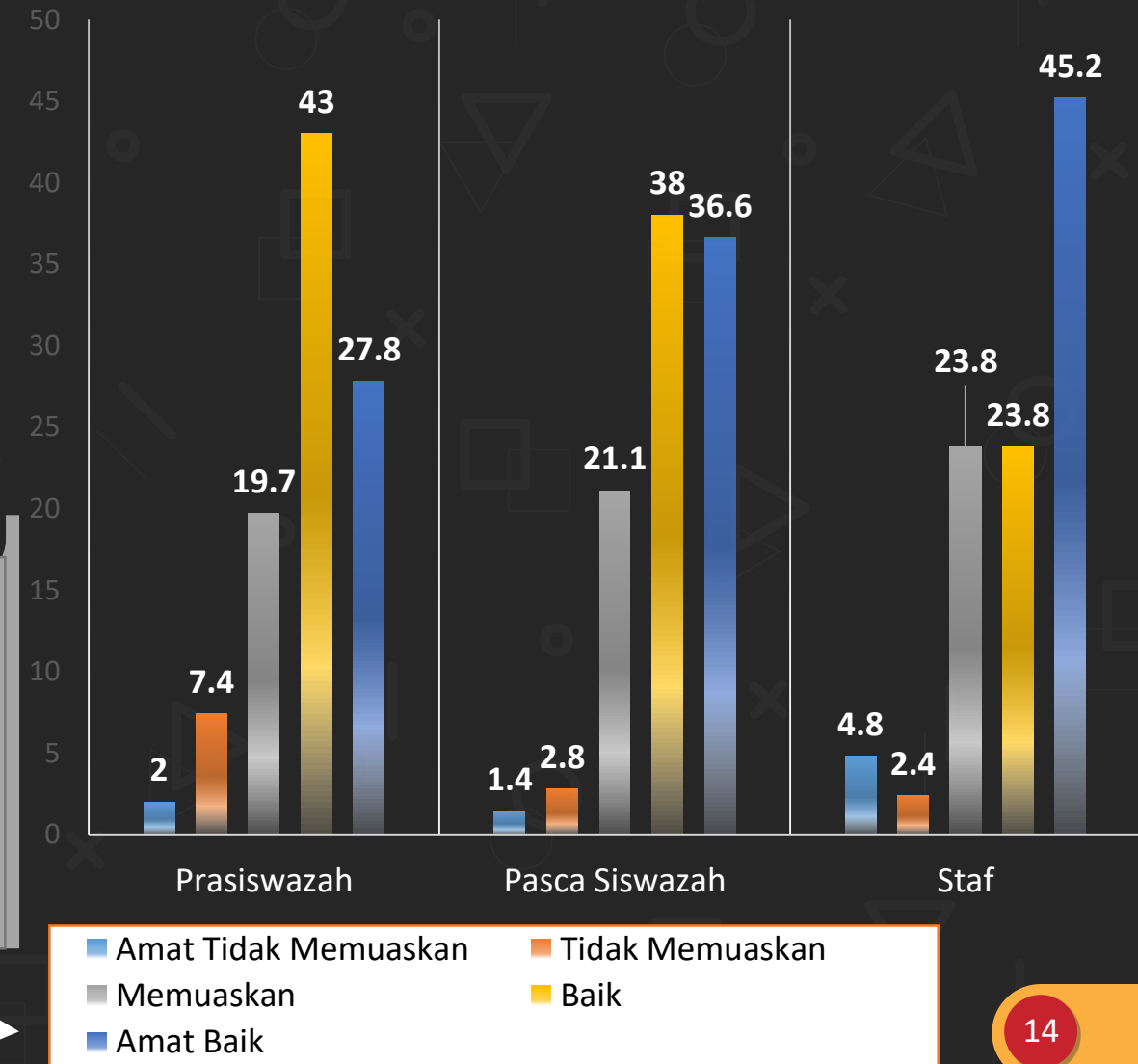
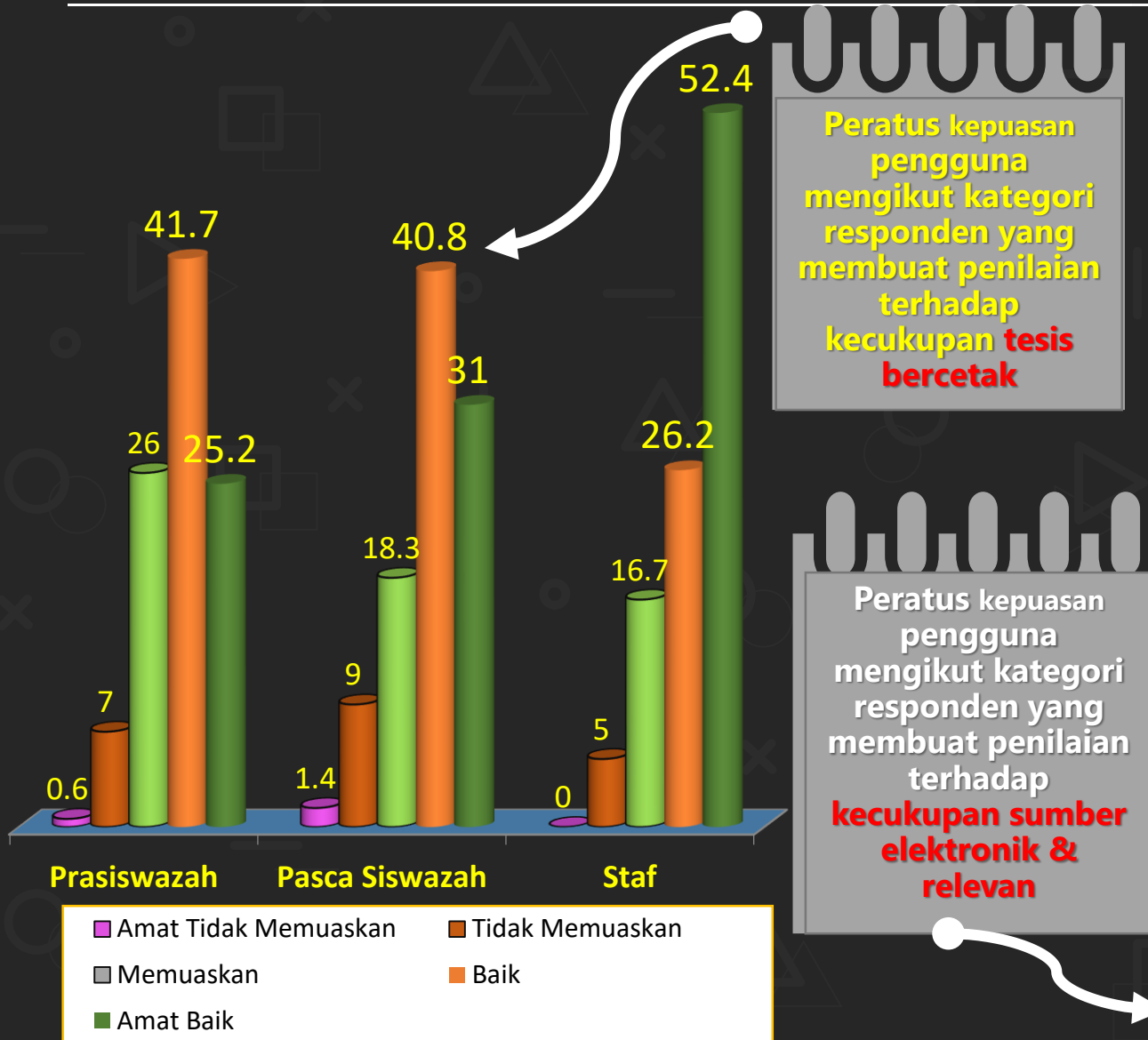
TAHAP KEPUASAN PENGGUNA MENGIKUT KATEGORI

Koleksi: Buku bercetak mencukupi

Peratus kepuasan pengguna mengikut kategori responden yang membuat penilaian terhadap kecukupan bahan bercetak



TAHAP KEPUASAN PENGGUNA MENGIKUT KATEGORI



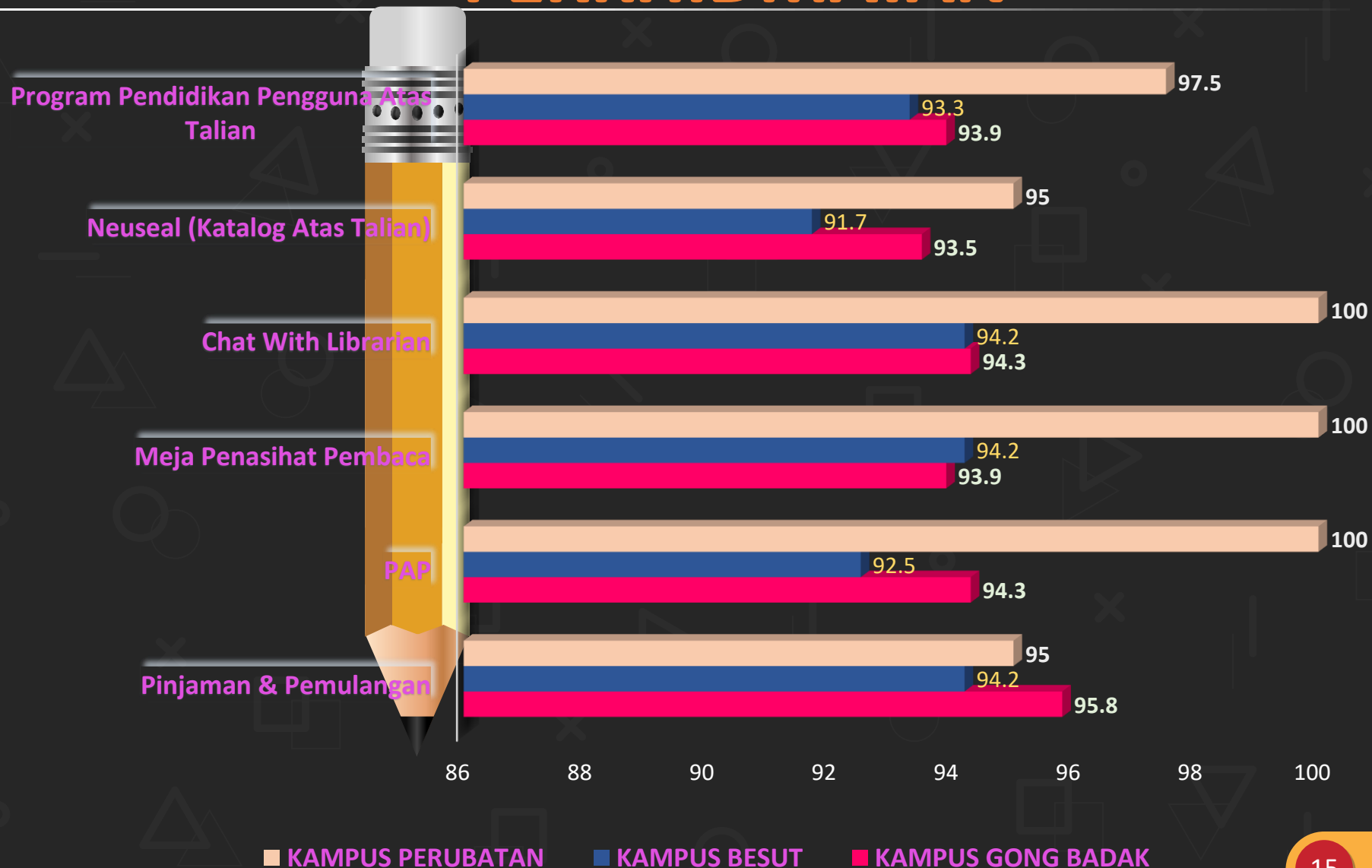
Seksyen

D

% Kepuasan
pengguna terhadap
PERKHIDMATAN
perpustakaan



PERKHIDMATAN



Seksyen

E

% Kepuasan pengguna terhadap KEMUDAHAN perpustakaan



120

100

80

60

40

20

0

Kampus Gong Badak

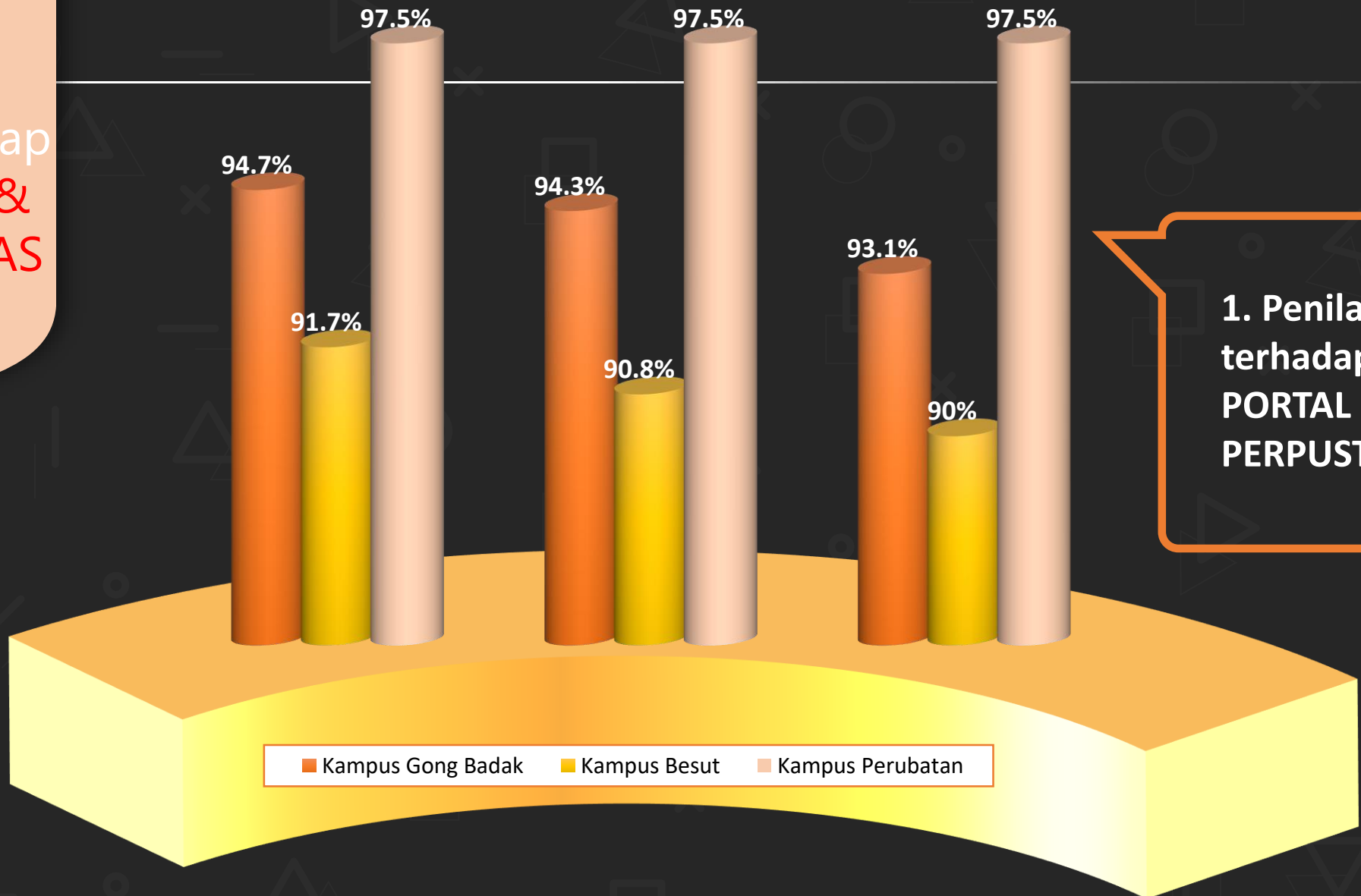
Kampus Besut

Kampus Perubatan

Mesin Pinjaman Layan Diri & Mesin Pemulangan Buku	92.7	91.7	77.5
Bilik Perbincangan	93.1	92.5	95
Ruang bacaan	97.3	95.8	97.5
Kapasiti Tempat Duduk	95.4	90.8	100
Jumlah Komputer	95	89.2	100
Ruang Pembelajaran Kolaboratif	96.9	95	97.5

Seksyen F

% Kepuasan pengguna terhadap PERKHIDMATAN & KEMUDAHAN ATAS TALIAN perpustakaan



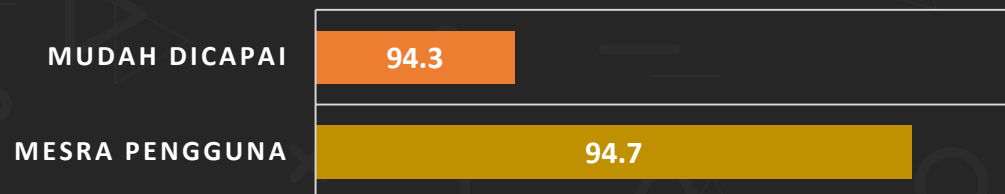
1. Penilaian terhadap PORTAL PERPUSTAKAAN

Samb. Seksyen F : % Kepuasan pengguna terhadap PERKHIDMATAN & KEMUDAHAN ATAS TALIAN perpustakaan

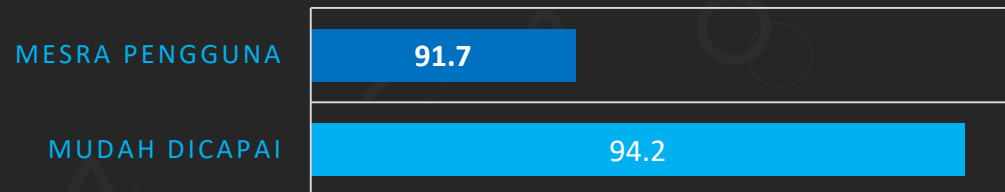


2. LibProxy

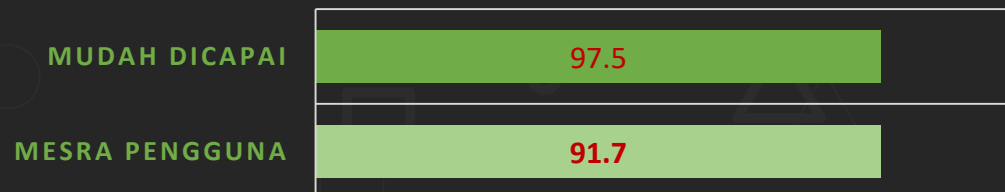
KAMPUS GONG BADAK



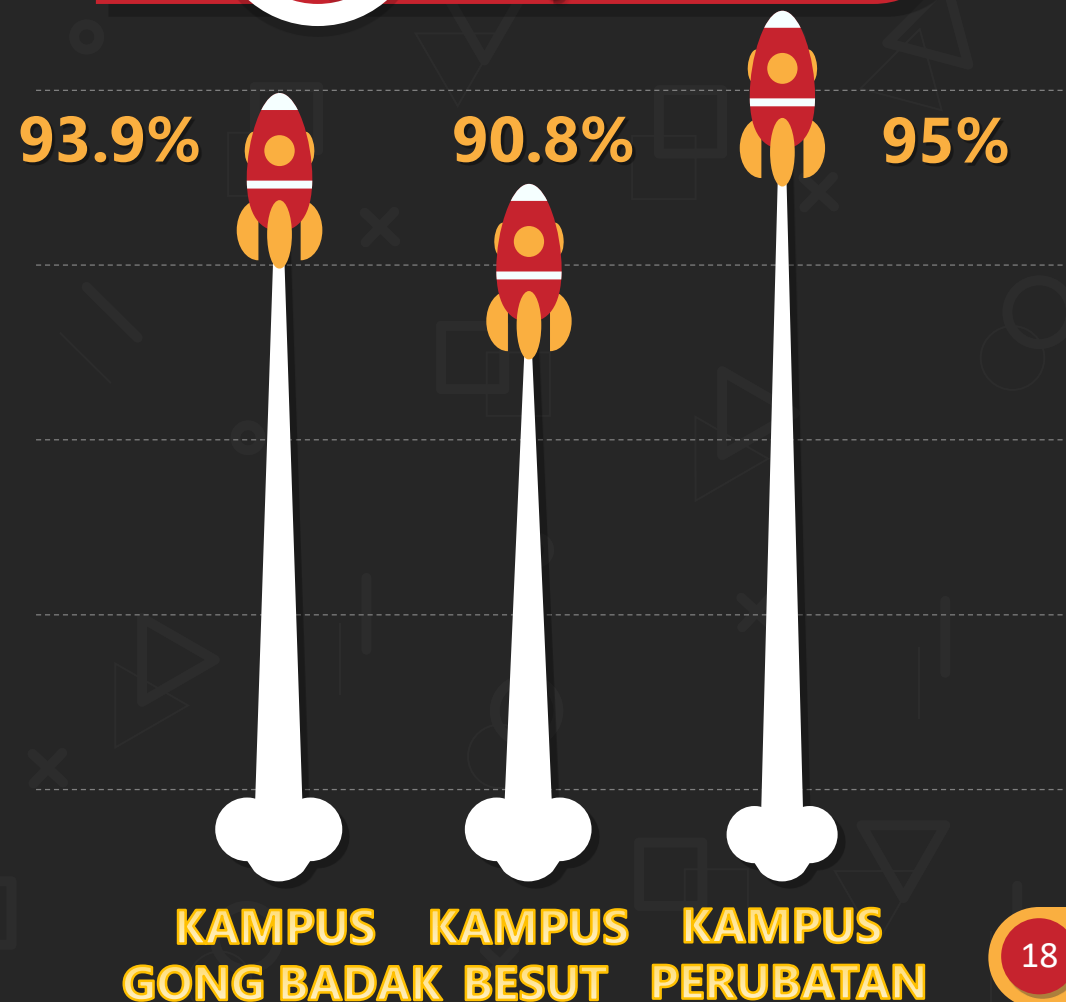
KAMPUS BESUT



KAMPUS PERUBATAN



3. Perkhidmatan Wi-Fi laju & efisien





KOMEN & CADANGAN





KOMEN/ CADANGAN : KGB

1. Wi-Fi/ Internet

ada sesetengah area tak boleh connect dengan wifi contohnya bilik perbincangan

Penambahbaikkan kelajuan wifi sebab kadang2 wifi tak connected

Internet access always interrupted

Pertingkatkan wifi...

melajukan internet

Kali terakhir pihak perpustakaan menaik taraf perkhidmatan Wi-Fi adalah pada Mac 2018. Aduan berkenaan Wi-Fi boleh dibuat dengan mengisi IT-Helpdesk agar tindakan boleh disegerakan. Bagaimanapun, bagi mengelakkan 'heavy traffic', pengguna dinasihatkan untuk mengelakkan 'peak hours' bagi melakukan pengaksesan maklumat.





KOMEN/ CADANGAN: KGB

2. Kemudahan



Mesin pemulangan dan peminjaman buku perlu ditambah

Upgrade mesin pinjam buku dan pasang music ala2 hotel lima bintang

Mesin pinjaman dan pemulangan buku perlukan pembaharuan

Mesin pinjaman layan diri dan mesin pemulangan buku sedang dalam proses dinaiktaraf. Pihak penyelenggara menunggu kebenaran rentas daerah/ negeri untuk 'fine tune' modul pntadbir utama peralatan tersebut





KOMEN/ CADANGAN: KGB

Samb.
Kemudahan



Banyakkan plag di tempat atau meja belajar

Menambah bilangan tempat duduk

Menyediakan ruang bacaan/belajar persendirian yang meluas di perpustakaan

- Pihak PWB telah menyediakan plag tambahan di sekitar ruangan tempat duduk pengguna.
- PWB juga turut menyediakan ruangan baru yang selesa dan santai untuk pengguna seperti Ruang Pembelajaran Kolaboratif.
- Masih terdapat ruang belajar persendirian di Aras 2 yang jarang digunakan oleh pengguna.



Harap dapat menyediakan ruang solat yang lebih besar

PWB mengalami kekangan ruang yang membataskan pihak kami melakukan tambahan kepada ruang solat dan sebagainya.





KOMEN/ CADANGAN: KGB

3. Koleksi



Please more book collection for law section

Banyakkan bahan bacaan untuk subjek fki.

Tambah buku koleksi sirah nabawi n tafsir kitab jawi

Banyakan bahan rujukan

Banyakkan bahan bacaan untuk subjek fki

- *Pembelian bahan adalah berdasarkan permintaan/ permohonan dari fakulti*
- *Pihak PWB sentiasa menerima permintaan pembelian bahan baharu dari fakulti dan penerimaan bahan bagi fakulti FUHA dan FKI juga turut diterima bagi tahun 2020 yang mana bahan-bahan tersebut telah pun diletakkan di atas rak dan ada yang masih dalam proses pengkatalogan.*





KOMEN/ CADANGAN: KGB

Samb.
Koleksi

Mohon langganan pangkalan data science direct

Saya berharap pihak perpustakaan boleh usahakan untuk dapatkan peruntukan utk langgan science direct. Perlu untuk ketersediaan maklumat bg pdp

Provide electronic version of thesis for PG students to refer to. Subscribe to more paid journals for language and linguistics fields.

- *PWB mengalami kekangan bajet bagi melanggan “full package” pangkalan data Science Direct. Bagaimanapun, sehingga 2020, PWB telah melanggan 16 judul jurnal elektronik daripada Science Direct .*
- *Pengguna boleh merujuk kepada Proquest Dissertation & Thesis bagi mengakses tesis yang diperlukan.*





KOMEN/ CADANGAN: KGB

4. Staf PWB

Tempat selasa untuk study. Wifi plg laju.



Staf suka bersembang kuat dikaunter



Good effort. Always friendly. Still can communicate with librarian through on-line



Staff friendly but always chatting at counter. Plz follow sop

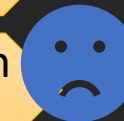


I still can access journal n online chat with library staf at my home. Gud job



Sentiasa memberi kerjasama dan respon yg pantas walaupun wfh

Staf perpustakaan suka bersembang di kaunter. Staf perlu juga pakai mask bukan saja student



Pihak PWB akan mengambil cakna sebarang komen yang diberikan dalam meningkatkan lagi mutu perkhidmatan kami. Staf juga tidak terkecuali dari mematuhi SOP yang telah ditetapkan.





KOMEN/ CADANGAN: KAMPUS BESUT



jika boleh, perbanyakkan suis yg boleh berfungsi kerana saya dapati hanya ada beberapa suis sahaja yang boleh berfungsi. ini agak membebankan saya untuk cas laptop di tempat yang jauh daripada sumber buku-buku yang saya perlukan. terima kasih.

Perbanyakkan plug please di library kampus besut , terima kasih

Perpustakaan Kampus Besut baru sahaja beroperasi di bangunan baharu. Masalah suis tidak berfungsi dan tidak cukup memang dialami oleh pengguna pada peringkat awal. Bagaimanapun, penyelenggaraan telah dibuat dan masalah tersebut telah dapat diatasi.



Improve wifi speed to accommodate a large number of students using it at one time

Masalah Wi-Fi telah dapat diatasi. Bagaimanapun, bagi mengelakkan 'heavy traffic', pengguna dinasihatkan untuk mengelakkan 'peak hours' bagi melakukan pengaksesan maklumat





KOMEN/ CADANGAN: KAMPUS BESUT & PERUBATAN



Menambahbaik sumber rujukan pembelajaran berdasarkan sukatan pembelajaran pelajar di kampus.

mohon tambahkan koleksi buku penyelidikan di library besut

Meningkatkan lagi koleksi buku yang lebih up to date. Memperbanyakkan genre buku, dan jenis buku hendaklah tidak tertakluk pada buku ilmiah sahaja.

Perbanyakkan buku bagi student medik

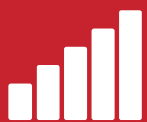
- *Pembelian bahan adalah berdasarkan permintaan/ permohonan dari fakulti*
- *Pihak PWB sentiasa menerima permintaan pembelian bahan baharu dari fakulti dan penerimaan bahan bagi fakulti di Kampus Besut dan Kampus Perubatan juga turut diterima bagi tahun 2020 yang mana bahan-bahan tersebut telah pun diletakkan di atas rak dan ada yang masih dalam proses pengkatalogan.*



Bahagian III

RUMUSAN



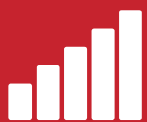


INDEKS PRESTASI KEPUASAN PENGGUNA

MENGIKUT KAMPUS

KAMPUS	GONG BADAK	BESUT	PERUBATAN
KOMPONEN			
Kakitangan	96.2%	93.3%	100%
Koleksi	93.6%	89.4%	95.7%
Perkhidmatan	94.3%	93.3%	97.9%
Kemudahan	95.1%	92.5%	94.6%
Perkhidmatan & Kemudahan Atas Talian	94.1%	91.5%	97.1%
IKP KAMPUS	94.7%	92%	97.1%

PETUNJUK PRESTASI
BAGI KETIGA-TIGA
KAMPUS ADALAH
CEMERLANG



INDEKS PRESTASI KEPUASAN PENGGUNA

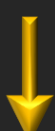
2017-2020

2017



91 %

2018



95.4 %

2019

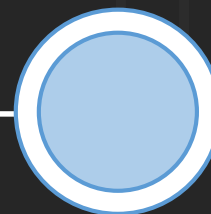


92 %

2020



94.6 %



INDEKS KESELURUHAN
KEPUASAN PENGGUNA
PERPUSTAKAAN
AL- WATHIQU BILLAH



KOMPONEN	PERATUS
Kakitangan Perpustakaan	96.5%
Koleksi	92.9%
Perkhidmatan	95.2%
Kemudahan	94.1%
Perkhidmatan & Kemudahan Atas Talian	94.2

Sekian, terima kasih

