

KAJI SELIDIK KEPUASAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA TAHUN 2022 / UNIVERSITI MALAYA LIBRARY SATISFACTION SURVEY 2022

PENGENALAN

Kajian kepuasan pengguna Perpustakaan Universiti Malaya bagi tahun 2022 berlangsung hampir sebulan iaitu selama 27 hari, mulai 11 November 2022 hingga 7 Disember 2022. Tempoh edaran soal selidik dipanjangkan untuk mendapatkan jumlah responden yang lebih wajar. Jumlah responden yang dicapai adalah 608. Peningkatan sebanyak 191 responden berbanding tahun 2021 hanya 417 responden. Selain dari mendapatkan maklumat tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan, tinjauan kaji selidik tahun 2022 adalah mengenalpasti pilihan pengguna terhadap kaedah penggunaan perpustakaan samada secara fizikal, maya atau kedua-duanya. Hal ini, bagi melihat impak dari penutupan perpustakaan hampir setahun semasa pandemik COVID-19.

METODOLOGI

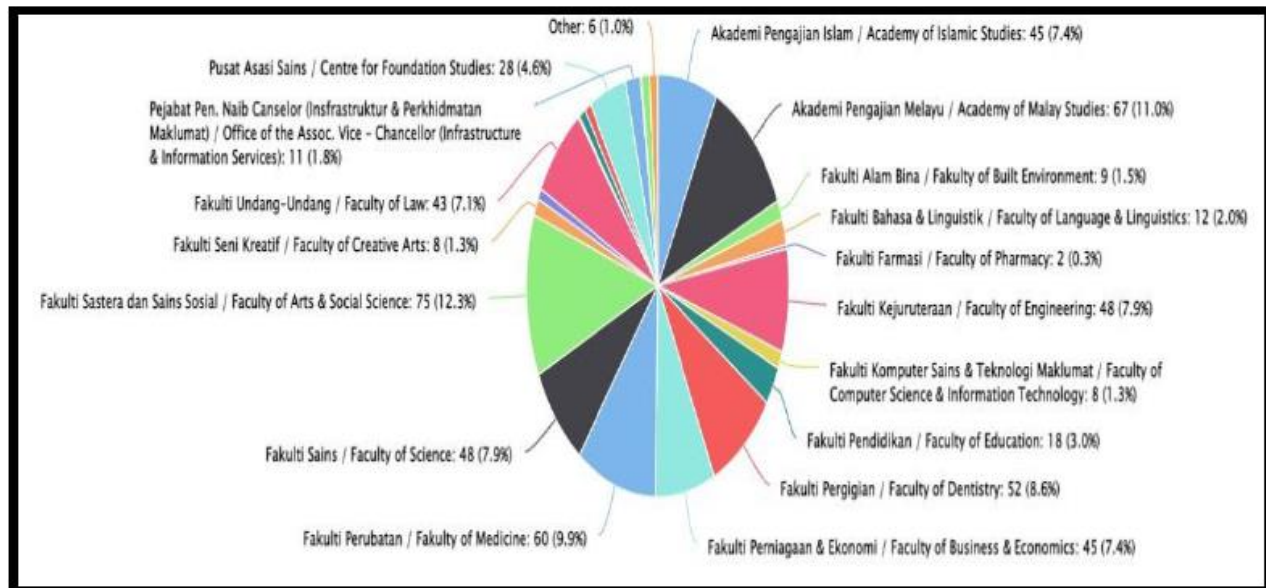
Kaedah kajian yang digunakan adalah secara dalam talian sepenuhnya. Soal selidik telah disediakan menggunakan laman web *LIBGUIDES* (<https://umlibguides.um.edu.my>) dalam Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris. Kajian kali ini mengandungi sepuluh (10) soalan. Kaji selidik ini terbahagi kepada dua bahagian, Bahagian 1: Demografi dan Bahagian 2 : Perpustakaan dan Perkhidmatan. Bahagian 1 mengandungi tiga soalan, manakala Bahagian 2 terdapat tujuh soalan.

DEMOGRAFI

Maklumat demografi kajian dikumpul dari soalan satu, dua dan tiga di bawah Bahagian 1. Soalan satu adalah mengenai pusat tanggungjawab responden. Dapatan dari kajian ini menunjukkan responden terbesar adalah dari Fakulti Sastera dan Sains Sosial iaitu sebanyak 75 responden yang mewakili 12.34 % dari keseluruhan responden yang menjawab kajian ini. Akademi Pengajian Melayu (67; 11.02%) dan Fakulti Perubatan (60; 9.87%) masing-masing berada antara kelompok teratas yang menjawab kaji selidik ini. Berbeza dengan tahun 2021, responden tertinggi adalah dari Fakulti Sains iaitu sebanyak 86. Pada tahun 2022, responden dari Fakulti Sains hanya 48 iaitu 7.89%. Taburan responden mengikut pusat tanggungjawab ditunjukkan di Rajah 1. Secara keseluruhan bilangan pusat tanggungjawab yang menjawab kaji selidik meningkat dari dua puluh satu (21) pada tahun 2021 kepada dua puluh tujuh (27) pada tahun 2022.

Profil pengguna perpustakaan juga dikesan dari soalan dua seperti dipaparkan di Jadual 1. 503 (82.73%) responden kajian adalah pelajar. Berbanding tahun 2021, kategori pelajar terbahagi kepada mahasiswa dan pascasiswazah, namun jumlah keseluruhan bilangan pelajar yang menjawab kaji selidik pada tahun lepas hanya 336. Pensyarah dan kakitangan masing-masing 47 (7.73%), penyelidik 8 (1.32%) manakala

alumni 1 (0.16%), Lain-lain iaitu pelawat dan pelajar Latihan industri 2 (0.33%). Terdapat peningkatan bilangan responden bagi kakitangan yang menjawab kajian ini berbanding tahun 2021 hanya 11. Terdapat juga data mengenai penyelidik yang menjawab kajian di mana pada tahun lepas tiada pilihan kategori penyelidik disediakan dalam soal selidik tahun 2021.



Rajah 1 Taburan responden mengikut Pusat Tanggungjawab

Response	Number of Submissions	% of Overall Submissions
Pelajar / Student	503	82.73%
Pensyarah / Lecturer	47	7.73%
Kakitangan / Staff	47	7.73%
Penyelidik / Researcher	8	1.32%
Alumni / Alumni	1	0.16%
Other	2	0.33%
- Pelawat		
- Pelajar Praktikal / Intern Student		
Total	608	100.00%

Jadual 1 Taburan responden mengikut kategori pengguna

Kaji selidik tahun 2022 juga turut mengesan kewarganegaraan di kalangan responden. Dapatan kajian ini menunjukkan sebanyak 582 (95.72%) responden adalah warganegara manakala hanya 26 (4.28%) responden adalah bukan warganegara.

DAPATAN

Responden telah diminta menjawab kaedah penggunaan perpustakaan di soalan empat. Responden turut diberi pilihan untuk menjawab lebih dari satu jawapan. 512 atau 84.21% telah memilih penggunaan secara fizikal dan 273 atau 44.90% telah memilih secara maya. Taburan dipaparkan seperti di Jadual 3. Jelas dari dapatan ini menunjukkan terdapat responden yang mengguna perpustakaan secara fizikal dan maya. Hal ini berdasarkan jumlah keseluruhan 'response' di Jadual 2 sebanyak 785 iaitu lebih 177 (29.11%) dari jumlah sebenar responden yang menjawab kajian ini iaitu 608.

Response	Number of Submissions	% of Overall Submissions
a) Secara fizikal. (Jika jawapan anda adalah a), sila terus ke soalan S.5) / Physically. (If your answer is a), please proceed to Q.5)	512	84.21%
b) Secara maya(dalam talian).(Jika jawapan anda adalah b), sila terus ke soalan S.6) / Virtually (online). (If your answer is b), please proceed to Q.6)	273	44.90%

Jadual 2 Taburan penggunaan perpustakaan oleh responden

Melalui soalan lima, kajian ini mengenalpasti faktor-faktor responden menggunakan perkhidmatan perpustakaan secara fizikal. Responden dibenarkan menjawab lebih dari satu. Faktor paling utama adalah untuk belajar secara sendirian atau menggunakan ruang peribadi yang tenang iaitu sebanyak 75.14 %. Faktor seterusnya ialah menjadikan tempat pertemuan iaitu sebanyak 58.6%. Kemudahan Wi-Fi juga merupakan antara faktor pilihan pengguna datang perpustakaan secara fizikal iaitu sebanyak 51.61% diikuti faktor belajar berkumpul atau secara perbincangan adalah sebanyak 51.23%. 50.47% responden mengguna perpustakaan secara fizikal untuk tujuan penyelidikan dan rujukan. Antara faktor lain yang tidak kurang signifikan adalah meminjam bahan perpustakaan 47.25%, menggunakan ruang perpustakaan seperti karek, ruang belajar 24 jam, bilik perbincangan dan CoLA sebanyak 47.6%. Terdapat juga responden yang ke perpustakaan secara fizikal kerana ingin mengguna kemudahan komputer yang disediakan perpustakaan 15.37% serta, 14.61% responden pula mengikuti kelas/sesi literasi maklumat. Sebab lain yang tidak kurang signifikan bagi responden kajian mengguna perpustakaan secara fizikal boleh didapati di Jadual 3.

Response	Number of Submissions	% of Overall Submissions
Belajar sendirian – ruang peribadi yang tenang / Study alone-quiet personal space	396	75.14%
Tempat pertemuan / Meeting point	306	58.06%
Wi-Fi	272	51.61%
Belajar berkumpul – perbincangan / Group study - discussion	270	51.23%
Tujuan rujukan/penyelidikan / For reference/research	266	50.47%
Meminjam bahan perpustakaan (cth. Buku, CD, AV) / Borrow library materials (eg. books, CDs, AV)	249	47.25%
Ruang perpustakaan (karel, bilik perbincangan, ruang belajar 24 jam, CoLA, dll.) / Library spaces (carrel, discussion room, 24-hour study area, CoLA, etc.)	248	47.06%
Menggunakan komputer perpustakaan / Use computers in the library	81	15.37%
Kelas/sesi literasi maklumat / Information Literacy classes/sessions	77	14.61%
Fotokopi/Cetakan / Photocopy / Printing	75	14.23%
Tempat untuk bergambar / Photo booth (Instagrammable)	48	9.11%
Dilengkapi kemudahan mesra pengguna OKU / Equipped with user friendly facilities for the disabled	26	4.93%
Other	7	1.33%
- Kelas		
- Turnitin		
Total	527	100.00%

Jadual 3 Sebab menggunakan perpustakaan secara fizikal

Kajian ini juga ingin mengetahui sebab mengapa pengguna tidak menggunakan perpustakaan secara fizikal. Responden juga diberi pilihan menjawab lebih dari satu. Hasil kajian mendapati tidak cukup masa merupakan sebab utama iaitu sebanyak 52.35%. Lokasi perpustakaan yang jauh dari kediaman merupakan alasan kedua tertinggi mewakili sebanyak 46.26% diikuti sumber /perkhidmatan dalam talian adalah mencukupi 42.66%. Faktor-faktor lain adalah seperti kekangan tempat meletak kenderaan 27.15%, masalah kenderaan atau pengangkutan sebanyak 24.65%, waktu pembukaan tidak sesuai 18.01%, kerisauan akan keselamatan perjalanan ke perpustakaan 8.59% dan lain-lain sebanyak 4.99%. Taburan sebab pengguna tidak menggunakan perpustakaan secara fizikal dipaparkan di Jadual 4.

Response	Number of Submissions	% of Overall Submissions
Tidak cukup masa / Lack of time	189	52.35%
Jarak jauh / Distance	167	46.26%
Sumber/Perkhidmatan dalam talian adalah mencukupi / Online resources / services are adequate	154	42.66%
Kekangan tempat meletak kenderaan / Parking constraint	98	27.15%
Kenderaan / Transportation	89	24.65%
Waktu pembukaan tidak sesuai / Opening hours not suitable	65	18.01%
Keselamatan perjalanan / Travelling safety	31	8.59%
Other	18	4.99%
- Perlu membuat pinjaman tesis		
- Kekurangan suis dan soket		
- Working during library operating hours		
- Unstable wifi		
- Prefer to source online unless necessary		
- Not enough material for research		
- Selalu penuh		
Total	361	100.00%

Jadual 4: Sebab tidak menggunakan perpustakaan secara fizikal.

	Memuaskan / Satisfied	Berkecuali / Neutral	Tidak memuaskan / Unsatisfied	Tidak berkaitan / Not applicable
7.1 Kaunter / Counter	444	102	12	50
7.2 Kemudahan Komputer / Computer facilities	315	172	27	94
7.3 LiveChat	302	186	13	107
7.4 Papan tanda / Signage	373	140	34	61
7.5 Wi-Fi	357	103	103	45
7.6 Tandas / Toilet	343	135	71	59
7.7 Pinjaman Antara Perpustakaan / Inter Library Loan (ILL)	302	159	10	137
7.8 Ruang Pembelajaran Kolaboratif / Collaborative Learning Area (CoLA)*	400	108	18	82
7.9 Ruang Membaca 24 Jam / 24 Hour Reading Area*	353	124	30	101

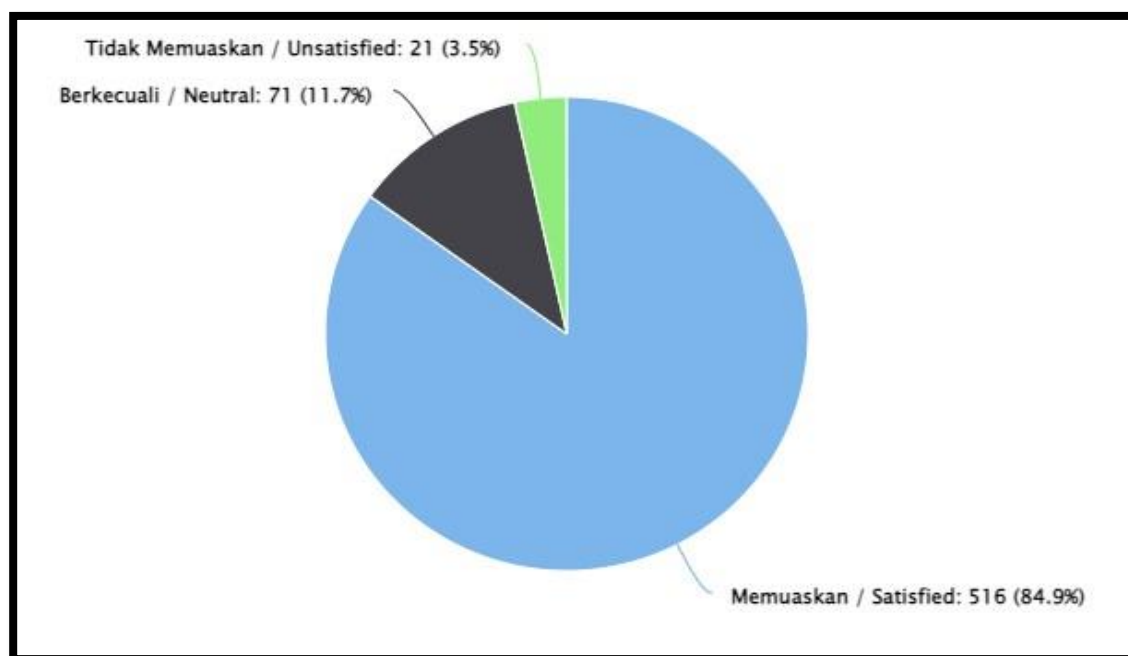
Jadual 5 Taburan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan / kemudahan perpustakaan

Jadual 5 menunjukkan tahap kepuasan responden kajian terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan perpustakaan. Perkhidmatan yang menerima penilaian kepuasan tertinggi adalah Kaunter 444 (73.02%), diikuti Ruang pembelajaran kolaboratif (CoLA) 400 (65.78%), Papan tanda 373 (61.34%), Wi-Fi 357 (58.71%) dan Ruang membaca 24 jam 353 (58.05%). Kajian ini juga turut memberi pilihan kepada responden yang memilih untuk berkecuali dalam memberi penilaian kepuasan terhadap perkhidmatan perpustakaan. Walaupun peratus yang memilih pilihan berkecuali adalah antara 30% ke 16% dari jumlah keseluruhan responden, ini adalah satu maklumbalas yang perlu diberi perhatian. Lihat juga kepada 103 (16.94%) yang tidak berpuas hati dengan kemudahan Wi-Fi.

	Memuaskan / Satisfied	Berkecuali / Neutral	Tidak memuaskan / Unsatisfied	Tidak berkaitan / Not applicable
8.1 Buku / Books	435	114	22	37
8.2 Jurnal / Journals	408	132	15	53
8.3 Rujukan / References	438	115	13	42
8.4 Pandang Dengar / Audio visuals	221	203	21	163
8.5 Mikrofon / Microforms	216	201	17	174
8.6 Jurnal Elektronik / e-journals	364	160	21	63
8.7 Buku Elektronik / e-books	341	168	29	70
8.8 Pangkalan data dalam talian / Online databases	417	128	28	35

Jadual 6 Taburan tahap kepuasan terhadap sumber perpustakaan

Jadual 6 menggambarkan tahap kepuasan responden terhadap sumber yang disediakan perpustakaan. Sumber yang paling memuaskan bagi responden kajian ini adalah **Rujukan** 438 (72.03%), **Buku** 435 (71.5%), **Pangkalan data dalam talian** 417 (68.5%) diikuti **Jurnal** 408 (67.10%). Namun, perlu dilihat juga kepada responden yang memilih berkecuali terhadap penilaian kepada tahap kepuasan sumber perpustakaan yang berada dalam julat 33.38% - 18.75%. Namun, julat tidak memuaskan di antara 4.76% - 2.13% menunjukkan sumber perpustakaan sebenarnya berada di tahap yang memuaskan.



Rajah 2 Penilaian secara keseluruhan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan

Secara keseluruhan, 84.9% atau 516 responden menilai perkhidmatan dan kemudahan disediakan perpustakaan sebagai memuaskan. Manakala, sebanyak 3.5% atau 21 responden telah memilih tidak

memuaskan. Namun 11.7% atau 71 responden telah memilih berkecuali dalam memberikan penilaian terhadap keseluruhan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan. Walaupun peratusan berkecuali dan tidak berpuas hati adalah kecil, perpustakaan perlu memberi perhatian yang sewajarnya terhadap dapatan ini.

Responden turut diberi peluang memberi komen atau cadangan bagi menambahbaik perpustakaan di akhir kaji selidik. Antara komen yang diberi adalah kemudahan tandas, wi-fi, plug point, ruang 24 jam, serta koleksi ejurnal. Terdapat juga rakaman penghargaan dari responden yang menghargai perkhidmatan perpustakaan.

KESIMPULAN

Tinjauan yang dijalankan pada tahun 2022 telah berjaya menghasilkan keputusan yang tuntas mengenai kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan. Kajian yang dijalankan pada tahun 2021 tidak meninjau kepuasan pengguna secara keseluruhan. Walaupun setiap aspek yang ditinjau mendapat tahap kepuasan yang tinggi namun ia tidak menggambarkan kepuasan secara keseluruhan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan. Cadangan dan komen yang diberikan perlu diberi perhatian yang sewajarnya serta diambil tindakan. Perpustakaan boleh memaparkan laporan kajian kepuasan ini kepada pengguna serta memaklumkan tindakan yang telah diambil terhadap komen serta cadangan yang diberi responden dari kajian ini. Adalah diharapkan dengan tindakan ini, dapat menarik lebih ramai pengguna mengoptimasi perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan perpustakaan seterusnya memajukan Universiti Malaya dalam pencapaian misi dan visinya.