

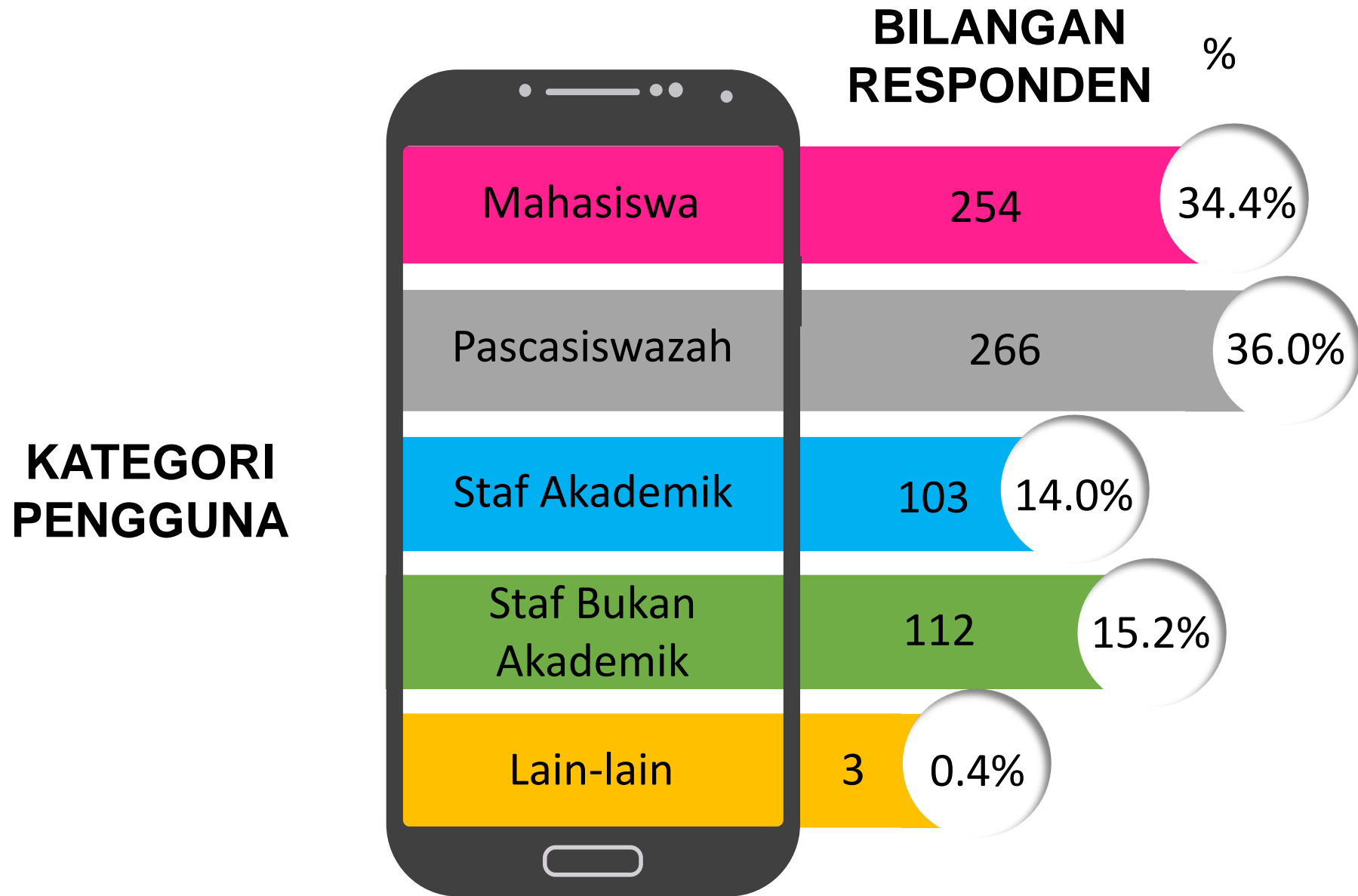
## Kajian Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) 2016

Kajian pengguna perpustakaan dijalankan untuk mengumpul maklumbalas pengguna UM terhadap pelbagai perkhidmatan / kemudahan yang ditawarkan. Kajian 2016 telah dijalankan selama 27 hari, bermula 5 – 31 Disember 2016 menerusi dalam talian. Soal selidik dalam talian diedarkan kepada setiap pelajar mahasiswa, pasca ijazah, para akademik dan staf Universiti Malaya yang mempunyai akaun emel Universiti Malaya. Data yang diterima telah dianalisa dengan menggunakan perisian SPSS versi 23.

### A. Maklumat Umum Responden

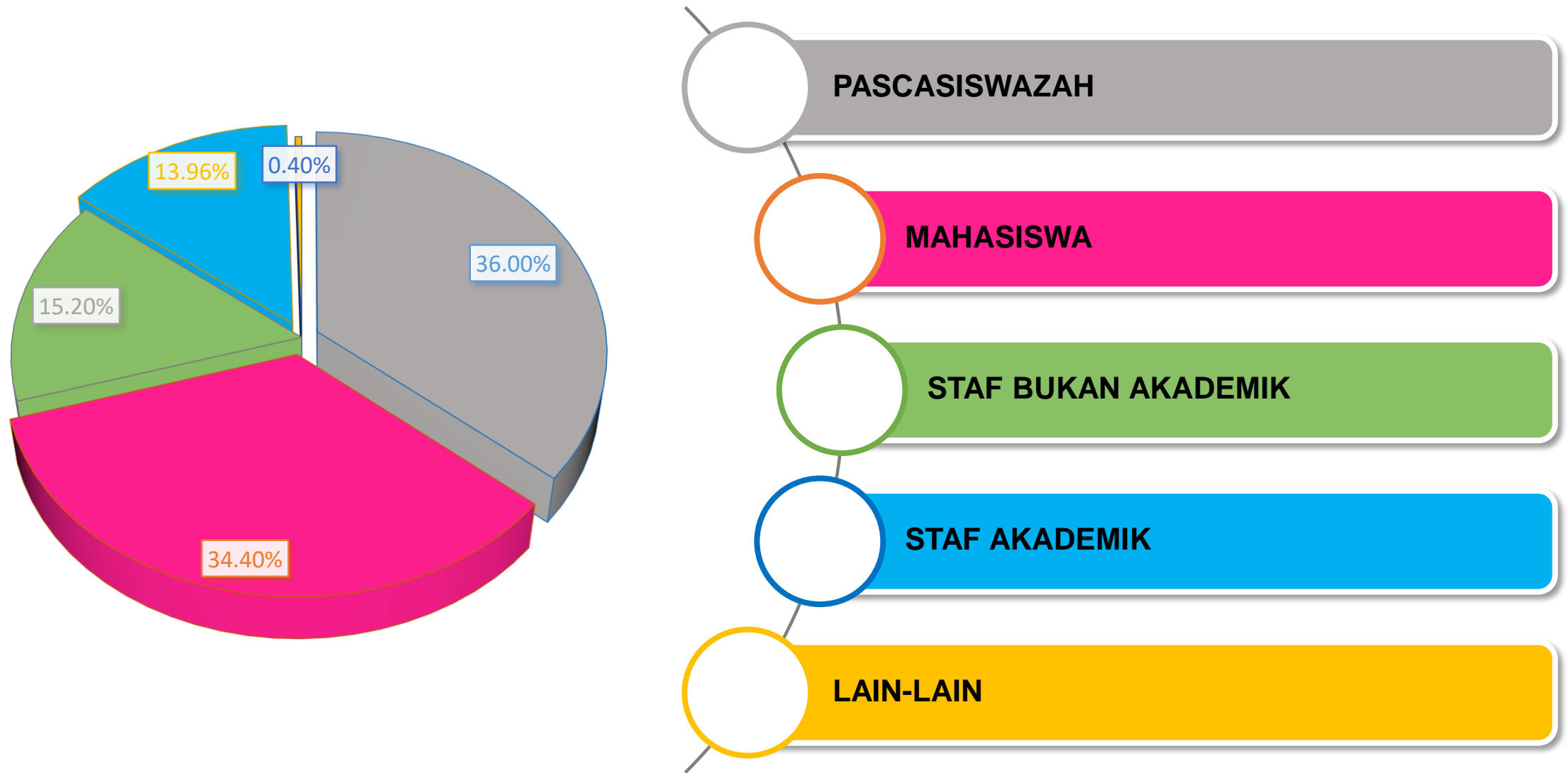
Bahagian A, pengguna diminta untuk mengisi maklumat umum seperti kategori dan pusat tanggungjawab (PTj) supaya maklumat asas responden dapat dikenalpasti. Sebanyak 728 orang pengguna UM telah menjawab soal selidik kajian ini. Taburan mengikut kategori pengguna adalah seperti dalam Carta 1 dan Gambarajah 1. Sebanyak 34.4% (254 orang) daripada jumlah responden terdiri dari mahasiswa, diikuti dengan 36.0% (266 orang) pasca siswazah, staf akademik 14.0% (103 orang), staf bukan akademik 15.2% (112 orang), dan 0.4% (3 orang) yang lain terdiri dari lain-lain.





**Carta 1: Taburan Responden Mengikut Kategori Pengguna**

# KATEGORI PENGGUNA



Gambarajah 1: Kategori Pengguna

<b>Pusat Tanggungjawab</b>	<b>Rilangan Responden</b>	<b>%</b>
<b>Pusat Tanggungjawab</b>	<b>Bilangan Responden</b>	<b>%</b>
Alam Bina	21	2.8
Asasi Sains	4	0.5
Asia-Eropah	2	0.3
Bahasa	33	4.5
Ekonomi	31	4.2
INPUMA	1	0.1
Kebudayaan	9	1.2
Kejuruteraan	79	10.7
Kepimpinan Pendidikan	3	0.4
Pendidikan	33	4.5
P. China	0	0
P. Islam	39	5.3
P. Melayu	14	1.9
P. Siswazah	18	2.4
IPPP	5	0.7
Pergigian	12	1.6
Perniagaan	51	6.9
Perubatan	62	8.4
Sains	137	18.6
Sains Komputer	49	6.6
Sastera	51	6.9
SKET	0	0
Sukan	2	0.3
Undang-undang	19	2.6
Canseleri	6	0.8
Jab Pendaftar	9	0.8
Bendahari	4	0.5
Lain-lain	44	6.0
<b>Total</b>	<b>738</b>	<b>100.0</b>

**Carta 2: Taburan Responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj)**

## B. Penemuan Kajian: Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan PUM

Kebanyakan soalan yang dikemukakan dalam kajian ini merupakan komponen penting yang dipilih dari aspek perkhidmatan yang diberikan oleh staf, perkhidmatan layan diri, koleksi perpustakaan dan bangunan perpustakaan. Maklumbalas pengguna boleh dijadikan petunjuk yang bermakna atas usaha baru perpustakaan pada masa akan datang. Perkhidmatan yang dinilai adalah seperti berikut:

Interaksi staf dengan pengguna (dari segi keberkesanan, kesopanan & kesediaan membantu)

Maklumbalas pertanyaan melalui emel dan UMLIB interaktif

Latihan/bengkel/ceramah yang dikendalikan oleh pustakawan

Latihan/bengkel/ceramah jemputan luar

Liputan sumber maklumat bercetak

Liputan sumber maklumat elektronik

Kebolehcapaian sumber elektronik

Kemudahan layan diri (pinjaman, pemulangan dan tempahan)

Keselesaian ruang bacaan

Perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan

### Carta 3: Penilaian Tahap Prestasi Terhadap Perkhidmatan PUM Mengikut Bilangan & Peratus

	Interaksi staf		Maklum balas pertanyaan		Latihan oleh pustakawan		Latihan oleh jemputan		Liputan sumber bercetak		Liputan sumber elektronik		Keboleh capaian elektronik		Kemudahan layan diri		Keselesaan ruang baca		Perkhidmatan Keseluruhan		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Cemerlang	228	30.9	110	14.9	102	13.8	68	9.2	119	16.1	174	23.6	169	22.9	234	31.7	260	35.2	Cemerlang	185	25.1
Baik	414	56.1	377	51.1	318	43.1	275	37.3	399	54.1	364	49.3	375	50.8	352	47.7	355	48.1	Baik	459	62.2
Sederhana	56	7.6	66	8.9	67	9.1	57	7.7	117	15.9	126	17.1	134	18.2	53	7.2	71	9.6	Sederhana	69	9.3
Lemah	6	0.8	11	1.5	6	0.8	7	0.9	35	4.7	29	3.9	26	3.5	8	1.1	10	1.4	Lemah	9	1.2
TB / TT	34	4.6	174	23.6	245	33.2	331	44.9	68	9.2	45	6.1	34	4.6	91	12.3	42	5.7	TB / TT	16	2.2
Total	738	100	738	100	738	100	738	100	738	100	738	100	738	100	738	100	738	100	Total	738	100
CM + Baik		87.0		66.0		56.9		46.5		70.2		72.9		73.7		79.4		83.3	CM + Baik		87.3
Mean		1.92		2.68		2.96		3.35		2.37		2.20		2.16		2.15		1.94	Mean		1.93

# TB / TT: Tidak berkenaan / tidak tahu; CM + Baik = Jumlah% yang jawab cemerlang dan baik

### Carta 4: Penilaian Tahap Prestasi Terhadap Perkhidmatan PUM Mengikut Bilangan & Peratus (tidak termasuk “Tidak berkenaan/Tidak tahu”)

	Interaksi staf		Maklum balas pertanyaan		Latihan oleh pustakawan		Latihan oleh jemputan		Liputan sumber bercetak		Liputan sumber elektronik		Keboleh capaian elektronik		Kemudahan layan diri		Keselesaan ruang baca		Perkhidmatan Keseluruhan		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Cemerlang	228	32.4	110	19.5	102	20.7	68	16.7	119	17.8	174	25.1	169	24.0	234	36.2	260	37.4	Cemerlang	185	25.6
Baik	414	58.8	377	66.8	318	64.5	275	67.6	399	59.6	364	52.5	375	53.3	352	54.4	355	51.0	Baik	459	63.6
Sederhana	56	8.0	66	11.7	67	13.6	57	14.0	117	17.5	126	18.2	134	19.0	53	8.2	71	10.2	Sederhana	69	9.6
Lemah	6	0.9	11	2.0	6	1.2	7	1.7	35	5.2	29	4.2	26	3.7	8	1.2	10	1.4	Lemah	9	1.2
Total	704	100	564	100	493	100	407	100	670	100	693	100	704	100	647	100	696	100	Total	722	100
CM + Baik		91.2		86.3		85.2		84.3		77.4		77.6		77.3		90.6		88.4	CM + Baik		89.2
Mean		1.77		1.96		1.95		2.01		2.10		2.01		2.02		1.74		1.76	Mean		1.86

## **I. Penilaian Mengikut Jenis Perkhidmatan**

Carta 3 dan 4 menunjukkan penilaian responden mengikut jenis perkhidmatan. Carta 3 mengambil kira semua jawapan sedangkan Carta 4 mengecualikan pilihan “tidak berkenaan/tidak tahu” (TB/TT) supaya hanya yang responden yang memahami perkhidmatan tersebut sahaja ditabulasikan dan dianalisa.

Carta 3 menunjukkan peratusan yang menjawab “tidak berkenaan/tidak tahu” (TB/TT) adalah lebih tinggi bagi maklumbalas pertanyaan melalui emel dan UMLIB interaktif dan juga latihan/bengkel/ceramah. Boleh disimpulkan bahawa ini adalah responden yang tidak berinteraksi dengan staf perpustakaan melalui format tersebut dan juga responden yang tidak mengikuti latihan yang disediakan oleh perpustakaan.

Namun begitu, agak mengecewakan apabila terdapat 91 responden memilih “tidak berkenaan/tidak tahu” bagi perkhidmatan layan diri kerana ini adalah kemudahan paling asas di perpustakaan.

## **II. Penilaian Berdasarkan Peratusan yang Berpuas Hati**

Analisa yang seterusnya berdasarkan Carta 4 di mana responden yang memilih “Tidak berkenaan/Tidak tahu” dikecualikan supaya analisis adalah lebih tepat dan menumpu kepada pengguna yang faham dan menggunakan perkhidmatan berkenaan. Analisa bahagian ini, responden yang menjawab “Cemerlang” dan “Baik” (CM+Baik) digolongkan sebagai pengguna yang amat berpuas hati dengan perkhidmatan perpustakaan. Skala 1-4 telah digunakan dalam kajian ini seperti berikut:

- 1 – Cemerlang 2 – Baik 3 – Sederhana 4 – Lemah

Merujuk kepada Carta 4, semua perkhidmatan yang dinilai telah menerima penilaian amat berpuas hati yang melebihi 77%. Ini adalah peningkatan daripada penilaian pada tahun 2015 di mana penilaian amat berpuas hati adalah melebihi 70%.

Perkhidmatan yang mendapat penilaian cemerlang dan baik tertinggi adalah “interaksi staf dengan pengguna dari segi keberkesanan, kesopanan & kesediaan membantu”, iaitu 91.2% manakala perkhidmatan kedua tertinggi adalah “kemudahan layan diri” yang mendapat peratusan 90.6%. Perkhidmatan yang menerima penilaian cemerlang dan baik yang terendah ialah “kebolehcapaian sumber maklumat elektronik” iaitu 77.3%.

Manakala penilaian terhadap perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan menerima peratusan cemerlang dan baik sebanyak 89.2%.

### **III. Penilaian Berdasarkan Skor Purata (mean)**

Skor purata yang lebih rendah menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi. Penilaian mengikut skor purata menunjukkan “kemudahan layan diri” mendapat skor purata paling rendah (1.74), diikuti dengan “keselesaan ruang bacaan” (1.76) dan “interaksi staf dengan pengguna” (1.77). Skor purata bagi perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan ialah 1.86.

Lima (5) perkhidmatan (tidak termasuk perkhidmatan keseluruhan) mendapat skor di bawah 2.0 adalah dalam lingkungan cemerlang dan baik manakala empat (4) perkhidmatan yang lain memperolehi skor purata lebih dari 2 (di mana nilai tertinggi adalah 2.1), tergolong dalam lingkungan baik dan sederhana.

Tiada perkhidmatan yang mendapat skor purata melebihi 2.5, oleh itu kesemua perkhidmatan menerima penilaian baik.



### **C. Kesimpulan**

Keputusan kajian adalah amat menggalakkan, di mana pengguna secara menyeluruh adalah berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh perpustakaan. Walau bagaimanapun, masih terdapat ruang untuk ditambahbaik supaya peratusan yang memilih “cemerlang” dan “baik” meningkat. Perhatian perlu diberikan terhadap kesedaran pengguna terhadap perkhidmatan layan diri kerana 12.3% responden menjawab “tidak berkenaan atau tidak tahu” terhadap kemudahan asas ini.