

Kajian Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) 2015

Kajian pengguna perpustakaan dijalankan untuk mengumpul maklumbalas pengguna UM terhadap pelbagai perkhidmatan / kemudahan yang ditawarkan. Kajian 2015 telah dijalankan selama 14 hari, bermula 16 November sehingga 29 November 2015 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 22.

Kajian ini terdiri daripada dua (2) bahagian dan disediakan dalam dwi-bahasa (Bahasa Malaysia & Bahasa Inggeris):

A. Dua (2) soalan mengenai maklumat umum pengguna

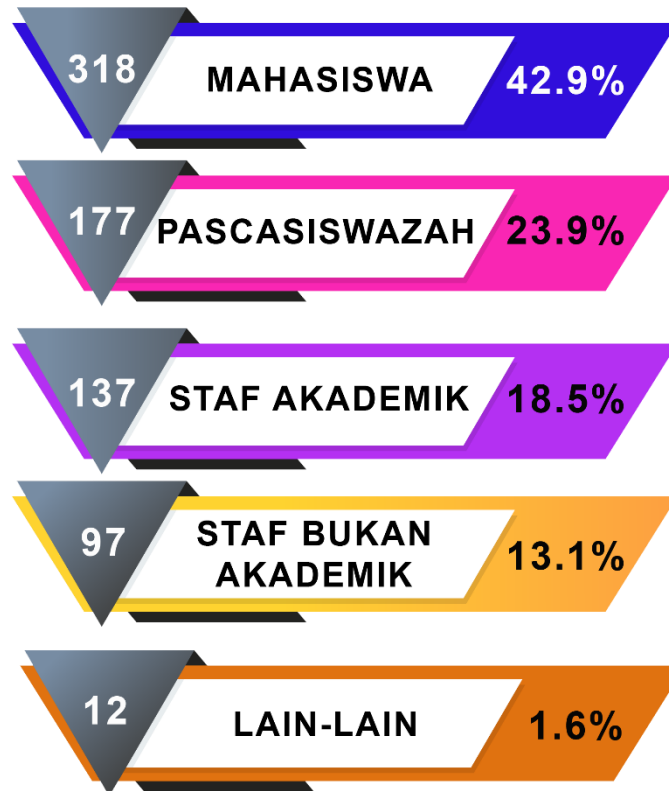
B. Sembilan (9) soalan pelbagai pilihan. Lapan (8) soalan mengenai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan/kemudahan dan satu (1) soalan mengenai kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap perpustakaan

perbincangan seterusnya, “perkhidmatan” merujuk “perkhidmatan/kemudahan” dalam soal selidik kajian.

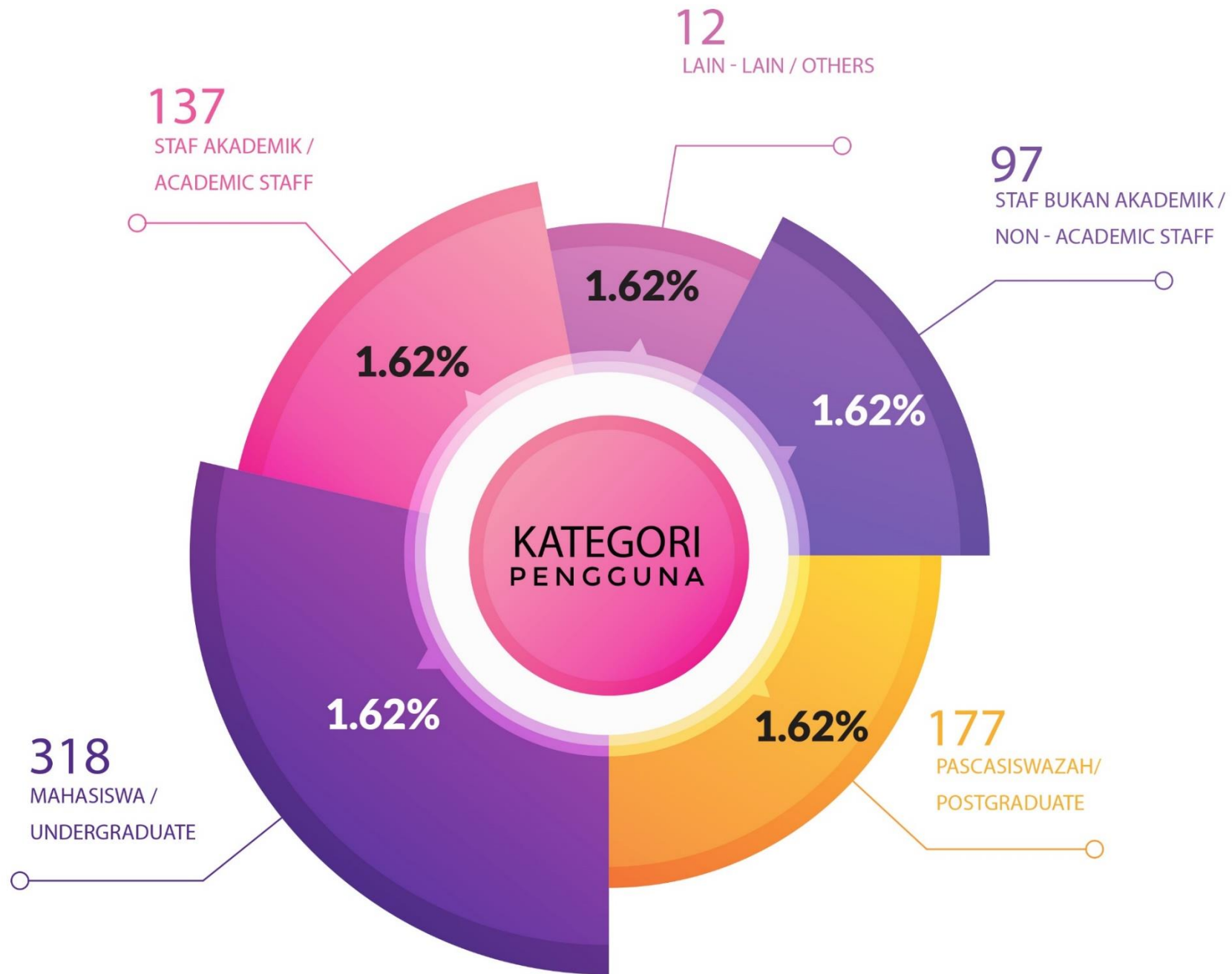


A. Maklumat Umum Responden

Bahagian A, pengguna diminta untuk mengisi maklumat umum seperti kategori dan pusat tanggungjawab (PTj) supaya maklumat asas responden dapat dikenalpasti. Sebanyak 741 orang pengguna UM telah menjawab soal selidik kajian ini. Taburan mengikut kategori pengguna adalah seperti dalam Carta 1 dan Gambarajah 1. Sebanyak 42.9% (318 orang) daripada jumlah responden terdiri dari mahasiswa, diikuti dengan 23.9% (177 orang) pasca siswazah, staf akademik 18.5% (137 orang), staf bukan akademik 13.1% (97 orang), dan 1.6% (12 orang) yang lain terdiri dari lain-lain.



Carta 1: Taburan Responden Mengikut Kategori Pengguna



Gambarajah 1: Kategori Pengguna

Pusat Tanggungjawab	Bilangan Responden	%
Alam Bina	30	4.0
Asasi Sains	21	2.8
Asia-Eropah	3	0.4
Bahasa	49	6.6
Ekonomi	31	4.7
INPUMA	1	0.1
Kebudayaan	6	0.8
Kejuruteraan	85	11.5
Kepimpinan Pendidikan	2	0.3
Pendidikan	27	3.6
P. China	2	0.3
P. Islam	53	7.2
P. Melayu	8	1.1
P. Siswazah	10	1.3
IPPP	12	1.6
Pergigian	18	2.4
Perniagaan	43	5.8
Perubatan	71	9.6
Sains	112	15.1
Sains Komputer	46	6.2
Sastera	38	5.1
SKET	1	0.1
Sukan	2	0.3
Undang-undang	20	2.7
Canseleri	1	0.1
Jab Pendaftar	10	1.3
Bendahari	2	0.3
Lain-lain	33	4.5
Total	741	100.0

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 telah lama dijalankan di perpustakaan. Terdapat dua perkhidmatan baru iaitu “ruang membaca 24 jam” dan “ruang belajar kolaboratif (CoLA)” dikemukakan. Ini merupakan kawasan pembacaan baru dibangunkan pada tahun lepas serta tahun ini dengan konsep dan pendekatan yang baru. Maklumbalas pengguna boleh dijadikan petunjuk yang bermakna atas usaha baru perpustakaan pada masa akan datang. Perkhidmatan yang disarankan adalah seperti berikut:



Carta 3: Tahap Kepuasan Pengguna terhadap perkhidmatan PUM Mengikut Bilangan & Peratus

	Perkhid Pelanggan		Buku E		Jr E		Latihan		Perkhid DT		Fotokopi / Cetak		24jam		Cola		Keseluruhan	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cemerlang	199	26.9	92	12.4	142	19.2	112	15.1	163	22.0	58	7.8	142	19.2	207	27.9	165	22.3
Baik	439	59.2	371	50.1	385	52.0	357	48.2	392	52.9	298	40.2	318	42.9	291	39.3	479	64.6
Sederhana	65	8.8	154	20.8	120	16.2	119	16.1	110	14.8	162	21.9	108	14.6	66	8.9	70	9.4
Lemah	7	.9	22	3.0	24	3.2	18	2.4	21	2.8	37	5.0	32	4.3	8	1.1	7	.9
TB / TT	31	4.2	102	13.8	70	9.4	135	18.2	55	7.4	186	25.1	141	19.0	169	22.8	19	2.6
Total	741	100.0	741	100.0	741	100.0	741	100.0	741	100.0	741	100.0	741	100.0	741	100.0	740	99.9
CM + Baik		86.1		62.5		71.1		63.3		74.9		48		62.1		67.2		87.0
Mean		1.96		2.56		2.32		2.6		2.21		2.99		2.61		2.52		1.97

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

Carta 4: Tahap Kepuasan Pengguna terhadap perkhidmatan PUM Mengikut Bilangan & Peratus (tidak termasuk “Tidak berkenaan/Tidak tahu”)

	Perkhid Pelanggan		Buku E		Jr E		Latihan		Perkhid DT		Fotokopi / Cetak		24jam		Cola		Keseluruhan	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cemerlang	199	28.0	92	14.4	142	21.2	112	18.5	163	23.8	58	10.5	142	23.7	207	36.2	165	22.9
Baik	439	61.8	371	58.1	385	57.4	357	58.9	392	57.1	298	53.7	318	53.0	291	50.9	479	66.4
Sederhana	65	9.2	154	24.1	120	17.9	119	19.6	110	16.0	162	29.2	108	18.0	66	11.5	70	9.7
Lemah	7	1.0	22	3.4	24	3.6	18	3.0	21	3.1	37	6.7	32	5.3	8	1.4	7	1.0
Total	710	100.0	639	100.0	671	100.0	606	100.0	686	100.0	555	100.0	600	100.0	572	100.0	721	100.0
CM + Baik		89.9		72.5		78.5		77.4		80.9		64.1		76.7		87.1		89.3
Mean		1.83		2.17		2.04		2.07		1.98		2.32		2.05		1.78		1.89

I. Penilaian Mengikut Jenis Perkhidmatan

Carta 3 dan 4 menunjukkan kepuasan 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 perkhidmatan yang melibatkan lawatan fizikal ke perpustakaan, peratusan yang menjawab “tidak berkenaan/tidak tahu” (TB/TT) adalah lebih tinggi dari perkhidmatan yang boleh diakses menerusi dalam talian. Perkhidmatan tersebut termasuk: “fotokopi/cetak” - 25.1% (186 orang), “CoLA” – 22.8% (169 orang), “Ruang 24jam” – 19% (144 orang) dan “Latihan” – 18.2% (135 orang).

Adalah agak mengecewakan di mana 102 orang (13.8%) responden telah memilih “tidak berkenaan/tidak tahu” atas “buku elektronik” yang boleh diakses menerusi dalam talian memandangkan peruntukan untuk membangunkan koleksi buku elektronik adalah agak tinggi.

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, selain daripada “fotokopi/cetak” (64.1%), semua perkhidmatan telah menerima penilaian amat berpuas hati yang melebihi 70%. Kajian menunjukkan pengguna secara menyeluruh adalah amat berpuas hati dengan perkhidmatan perpustakaan.

Hampir 90% (89.9%) responden telah menjawab amat berpuas hati atas “perkhidmatan pelanggan”, diikuti dengan “perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan” (89.3%), “CoLA” (87.1%) dan “perkhidmatan dalam talian” pula 80.9%. Penilaian bagi empat (4) perkhidmatan.

III. Penilaian Berdasarkan Skor Purata (mean)

Skor purata yang lebih rendah menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi. Penilaian mengikut skor purata menunjukkan “CoLA” mendapat skor purata yang paling rendah, 1.78, diikuti dengan “perkhidmatan pelanggan” (1.83), “perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan” (1.89), “perkhidmatan dalam talian” (1.98). Skor tersebut adalah dalam lingkungan baik dan cemerlang. Lima (5) perkhidmatan yang lain, memperolehi skor purata lebih dari 2, tergolong dalam lingkungan baik dan sederhana. Walau bagaimanapun, tiada perkhidmatan lebih dari skor purata 2.5, keputusan kajian adalah lebih cenderung kepada penilaian baik. n lain adalah di antara 72.5% hingga 78.5%. Peratusan yang menjawab “Lemah” adalah kurang dari 5% melainkan “ruang 24 jam” (5.3%) dan “fotokopi/cetak” (6.7%).

C. Kesimpulan

Keputusan kajian adalah amat menggalakkan, di mana pengguna secara menyeluruh adalah berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh perpustakaan. Walau bagaimanapun, masih terdapat ruang untuk ditambahbaik supaya peratusan yang memilih “cemerlang” dan “baik” meningkat. Perhatian juga perlu diberikan atas buku elektronik kerana 102 orang (13.8%) responden telah memilih perkhidmatan tersebut sebagai “TB/TT”. Peratusan yang menjawab “TB/TT” yang agak tinggi atas perkhidmatan yang melibatkan lawatan fizikal ke perpustakaan jelas menunjukkan pengguna cenderung untuk mengakses perkhidmatan perpustakaan menerusi dalam talian.