

Kajian Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) 2017

Kajian pengguna perpustakaan dijalankan untuk mengumpul maklumbalas pengguna UM terhadap pelbagai perkhidmatan / kemudahan yang ditawarkan. Kajian 2017 telah dijalankan selama 14 hari, bermula 20 November – 3 Disember 2017 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.

Kajian ini terdiri daripada tiga (3) bahagian dan disediakan dalam dwi-bahasa (Bahasa Malaysia & Bahasa Inggeris):

A. Dua (2) soalan mengenai maklumat umum pengguna iaitu PTj dan Kategori Pengguna.

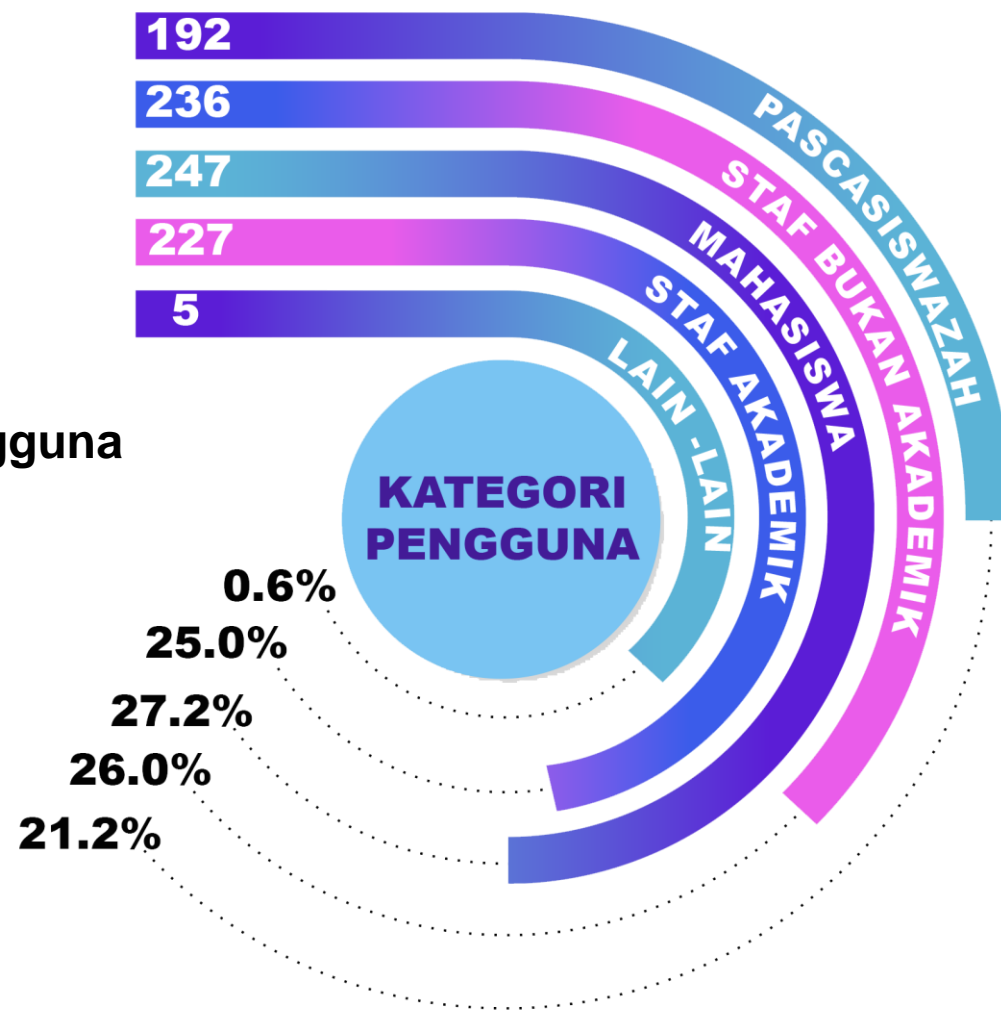
B. Sepuluh (10) soalan pelbagai pilihan. Enam (6) soalan mengenai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan/kemudahan perpustakaan yang terpilih, tiga (3) soalan mengenai tahap kesedaran pengguna terhadap 3 perkhidmatan/sumber elektronik yang baru dibangunkan oleh Perpustakaan dan satu (1) soalan mengenai kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap perpustakaan.

C. Penilaian pada tahun ini juga memberikan peluang untuk responden memberi komen dan cadangan terbuka.

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

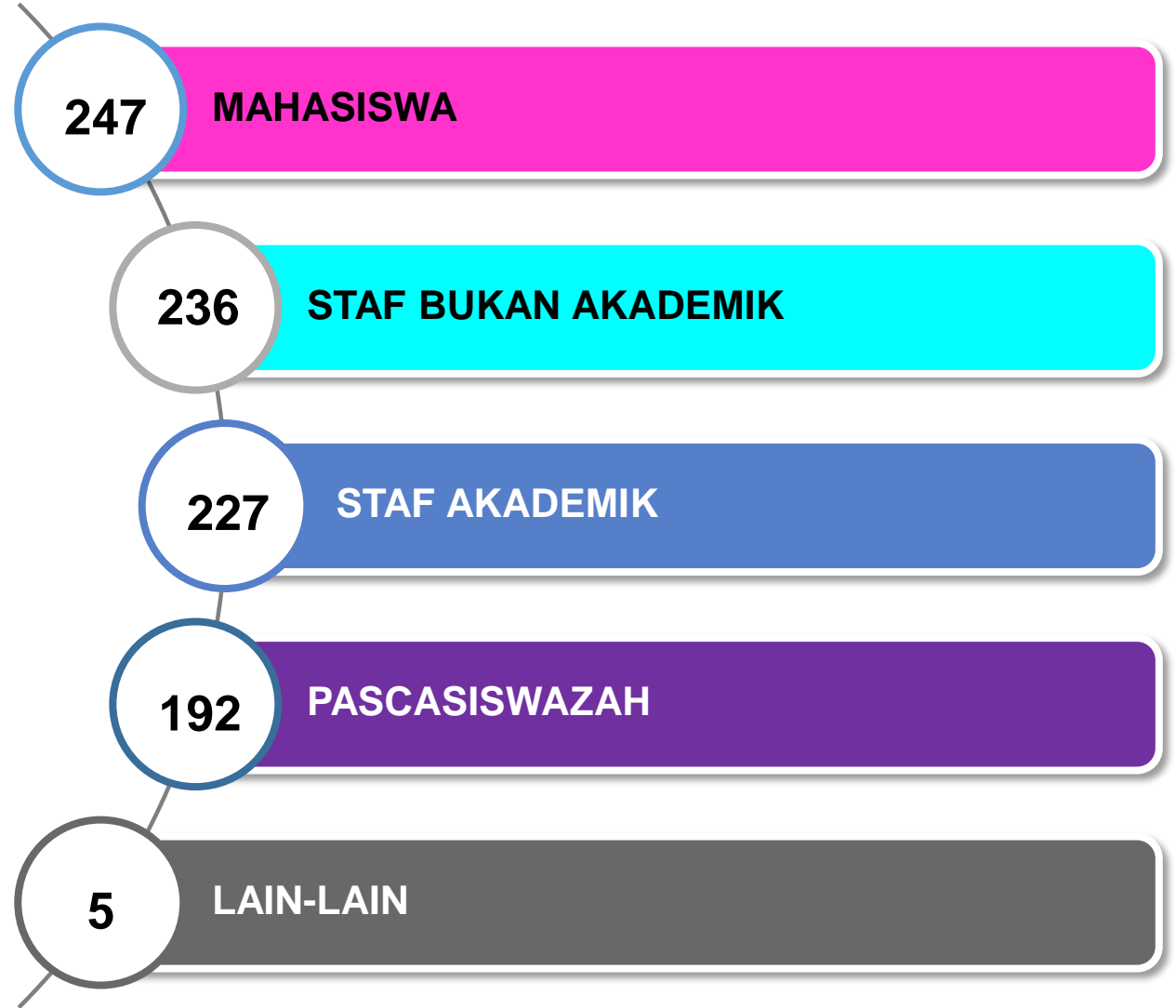
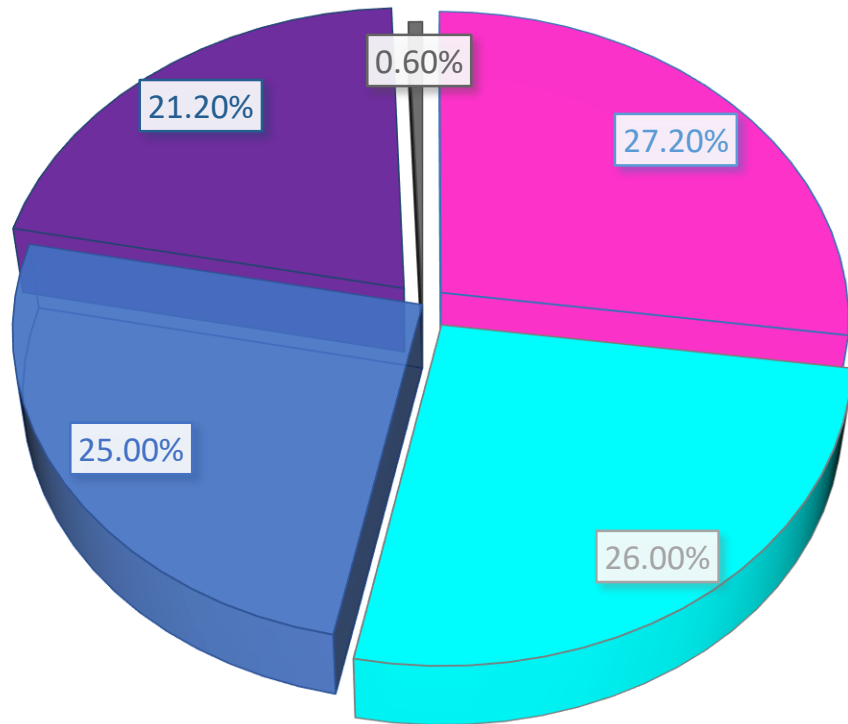
A. Maklumat Umum Responden

Bahagian A, pengguna diminta untuk mengisi maklumat umum seperti kategori dan pusat tanggungjawab (PTj) supaya maklumat asas responden dapat dikenalpasti. Sebanyak 907 orang pengguna UM telah menjawab soal selidik kajian ini. Taburan mengikut kategori pengguna adalah seperti dalam Carta 1 dan Gambarajah 1. Sebanyak 27.2% (247 orang) daripada jumlah responden terdiri dari mahasiswa, diikuti dengan 26.0% (236 orang) staf bukan akademik, staf akademik 25.0% (227 orang), pascasiswazah 21.2% (192 orang), dan 0.6% (5 orang) yang lain terdiri dari lain-lain.



Carta 1: Taburan Responden Mengikut Kategori Pengguna

KATEGORI PENGGUNA



Gambarajah 1: Kategori Pengguna

Pusat Tanggungjawab	Bilangan Responden	%
Alam Bina	28	3.1
Asasi Sains	10	1.1
Asia-Eropah	5	0.6
Bahasa	40	4.4
Ekonomi	32	3.5
INPUMA	0	0.0
Kebudayaan	8	0.9
Kejuruteraan	94	10.4
Kepimpinan Pendidikan	3	0.3
Pendidikan	45	5.0
P. China	1	0.1
P. Islam	32	3.5
P. Melayu	17	1.9
P. Siswazah	26	2.9
IPPP	9	1.0
Pergigian	18	2.0
Perniagaan	41	4.5
Perubatan	85	9.4
Sains	135	14.9
Sains Komputer	73	8.0
Sastera	62	6.8
SKET	2	0.2
Sukan	12	1.3
Undang-undang	28	3.1
Canseleri	13	1.4
Jab Pendaftar	13	1.4
Bendahari	4	0.4
Lain-lain	71	7.8
Total	907	100.0

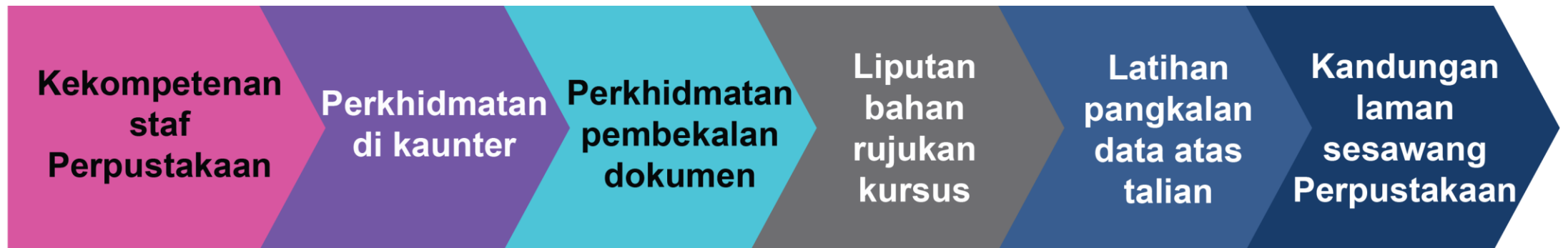
Carta 2: Taburan Responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj)

Taburan responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj) ditunjukkan dalam Carta 2. Bilangan responden yang paling tinggi adalah dari Fakulti Sains, seramai 135 orang (14.9%), diikuti dengan Fakulti Kejuruteraan 94 orang (10.4%), dan Fakulti Perubatan, 85 orang (9.4%).

Taburan maklumat yang dikumpul boleh dikatakan terdapat perwakilan baik kerana maklumbalas diterima daripada semua PTj dan semua kategori pengguna.

B. Penemuan Kajian: Tahap Kepuasan Pengguna Dan Tahap Kesedaran 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.



Kajian juga dibuat untuk mendapatkan maklumat tahap kesedaran pengguna terhadap perkhidmatan Media dan Audio Visual, Perkhidmatan dalam Talian dan Pembaharuan dalam Talian.

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

	Kaunter		Staf		Pembekalan dokumen		Rujukan kursus		Latihan pangkalan data		Laman Sesawang		Keseluruhan	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cemerlang	292	32.2	275	30.3	208	22.9	191	21.1	196	21.6	208	23.0	227	25.0
Baik	495	54.6	511	56.3	493	54.4	456	50.3	454	50.1	493	54.4	534	58.9
Sederhana	47	5.2	51	5.6	83	9.2	154	17.0	110	12.1	139	15.3	94	10.4
Lemah	1	0.1	3	0.3	16	1.8	27	3.0	9	0.9	21	2.3	16	1.8
TB / TT	72	7.9	67	7.4	107	11.8	79	8.7	138	15.2	46	5.0	36	4.0
Total	907	100	907	100	907	100	907	100	907	100	907	100	907	100
CM + Baik	787	86.8	786	86.6	701	77.3	647	71.3	650	71.7	701	77.4	761	83.9
Mean		1.97		1.98		2.25		2.28		2.38		2.12		2.00

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”)

	Kaunter		Staf		Pembekalan dokumen		Rujukan kursus		Latihan pangkalan data		Laman Sesawang		Keseluruhan	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cemerlang	292	35.0	275	32.7	208	26.0	191	23.0	196	25.5	208	24.0	227	26.1
Baik	495	59.3	511	61.0	493	62.0	456	55.0	454	59.0	493	57.0	534	61.3
Sederhana	47	5.6	51	6.1	83	10.4	154	18.6	110	14.3	139	16.1	94	11.0
Lemah	1	0.1	3	0.4	16	2.0	27	3.3	9	1.2	21	2.4	16	1.8
Total	835	100	840	100	800	100	828	100	769	100	861	100	871	100
CM + Baik	787	94.2	786	93.6	701	87.6	647	78.1	650	83.5	701	81.4	761	87.4
Mean		1.70		1.74		1.88		2.02		1.91		1.96		1.88

CM + Baik = Jumlah% yang jawab cemerlang dan baik

Carta 5: Penilaian Tahap Kesedaran Pengguna Terhadap Perkhidmatan LibGuides dan Repositori

	Libguides		Student Repository		Research Repository	
	N	%	N	%	N	%
Tahu dan sering menggunakannya	113	12.5	159	17.5	141	15.5
Tahu tetapi jarang menggunakannya	317	35.0	349	38.5	343	37.8
Tahu tetapi tidak pernah menggunakannya	166	18.3	254	28.0	267	29.4
Tidak mengetahui tentangnya	311	34.3	145	16.0	156	17.2
Total	907	100	907	100	907	100

Carta 6: Penilaian Tahap Kesedaran Pengguna Terhadap Perkhidmatan LibGuides dan Repositori: Maklumbalas “Tidak Mengetahui Tentangnya” Mengikut Kategori Pengguna

Kategori Pengguna	Libguides	Student Repository	Research Repository
Akademik	15	32	32
Non-Akademik	17	39	63
Pancasiswazah	40	45	36
Mahasiswa	71	28	24
Lain-lain	6	1	1
Total	149	145	156

Carta 7: Penilaian Tahap Kesedaran Pengguna Terhadap Perkhidmatan LibGuides dan Repositori: Maklumbalas “Tidak Mengetahui Tentangnya” Mengikut Fakulti

Pusat Tanggungjawab	Libguides	Student Repository	Research Repository
Alam Bina	11	1	2
Asasi Sains	5	3	2
Asia-Eropah	2	2	2
Bahasa & Linguistik	10	1	2
Bendahari	2	3	0
Budaya	4	2	3
Canseleri	4	1	1
Ekonomi & Pentadbiran	5	5	4
IPPP	4	1	0
Jab Pendaftar	4	3	3
Kejuruteraan	44	17	21
Kepimpinan Pendidikan	1	0	0
Pendidikan	8	6	7
Pengajian China	1	5	1
Pengajian Islam	8	4	4
Pengajian Melayu	4	0	2
Pengajian Siswazah	11	0	4
Pergigian	8	6	4
Perniagaan & Perakaunan	13	8	8
Perubatan	40	13	15
Sains	57	29	30
Sains Komputer	21	8	10
Sastera & Sains Sosial	10	3	5
SKET	1	0	0
Sukan	3	1	1
Undang-undang	8	3	7
Lain-lain	22	20	18
Total	311	145	156

Carta 8: Penilaian Tahap Kesedaran Pengguna Terhadap Perkhidmatan LibGuides dan Repositori: Staf Akademik Yang Memberi Maklumbalas “Tahu Tapi Tidak Pernah Menggunakannya” Mengikut Fakulti

Pusat Tanggungjawab	Libguides	Student Repository	Research Repository
Asia-Eropah			
Alam Bina			1
Pengajian Islam	3		1
Pengajian Melayu	1		
Asasi Sains			
Bendahari			
Kebudayaan			
Canseleri			
Pendidikan	2	1	2
Bahasa & Linguistik	3	2	3
Ekonomi & Pentadbiran	2		3
Perniagaan & Perakaunan		2	2
Sains Komputer	5	1	5
Sastera & Sains Sosial	1	7	6
Perubatan	1	3	3
Pergigian		1	3
Pengajian China			
Pengajian Siswazah	2	6	4
IPPP			
Kejuruteraan	2	8	8
Jab. Pendaftar			
Kepimpinan Pendidikan		1	
Sains	5	8	10
SKET			2
Sukan	1	3	1
Undang-undang		1	
Lain-lain		1	1
Total	28	45	55

Carta 9: Penilaian Tahap Kesedaran Pengguna Terhadap Perkhidmatan LibGuides dan Repositori: Staf Akademik Yang Memberi Maklumbalas “Tidak Mengetahui Tentangnya” Mengikut Fakulti

Pusat Tanggungjawab	Libguides	Student Repository	Research Repository
Alam Bina	2		
Asasi Sains			
Asia Eropah	1	1	1
Bahasa & Linguistik	4		
Bendahari			
Canseleri			
Ekonomi & Pentadbiran	1	4	3
IPPP			
Jab. Pendaftar			
Kebudayaan	1		
Kejuruteraan	13	4	3
Kepimpinan Pendidikan	1		
Pendidikan	2	4	5
Pengajian China			
Pengajian Islam	2	3	2
Pengajian Melayu			
Pengajian Siswazah	7	3	3
Pergigian	1	1	
Perniagaan & Perakaunan	6	1	3
Perubatan	6	1	2
Sains	11	6	5
Sains Komputer	9	3	2
Sastera & Sains Sosial	4		
SKET			
Sukan	1		2
Undang-undang	1		
Lain-lain	2	1	1
Total	75	32	32

I. Penilaian Prestasi Mengikut Jenis Perkhidmatan

Carta 3 dan 4 menunjukkan penilaian responden mengikut jenis perkhidmatan. Carta 3 mengambil kira semua jawapan manakala Carta 4 mengecualikan pilihan “tidak berkenaan/tidak tahu” (TB/TT) supaya hanya 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 latihan pangkalan data dan pembekalan dokumen. Boleh disimpulkan bahawa ini adalah responden yang tidak mengikuti latihan yang disediakan oleh perpustakaan dan responden yang tidak menggunakan/memerlukan perkhidmatan pembekalan dokumen.

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 78%. Hanya meningkat 1% daripada penilaian pada tahun 2016 di mana penilaian amat berpuas hati adalah melebihi 77%.

Perkhidmatan yang mendapat penilaian cemerlang dan baik tertinggi adalah “perkhidmatan kaunter”, iaitu 94.2% manakala perkhidmatan kedua tertinggi adalah “kekompetenan staf” yang mendapat peratusan 93.6%. Perkhidmatan yang menerima penilaian cemerlang dan baik yang terendah ialah “Liputan bahan rujukan kursus” iaitu 78.1%. Perhatian mungkin perlu diberikan untuk menilai lebih terperinci berkenaan liputan bahan rujukan ini.

Manakala penilaian terhadap perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan menerima peratusan cemerlang dan baik sebanyak 87.4% menurun daripada penilaian keseluruhan tahun 2016 iaitu 89.2%.

III. Penilaian Berdasarkan Skor Purata (mean)

Skor purata yang lebih rendah menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi. Penilaian mengikut skor purata menunjukkan “perkhidmatan kaunter” mendapat skor purata paling rendah (1.70), diikuti dengan “kekompetenan staf” (1.74) dan “perkhidmatan pembekalan dokumen” (1.88). Skor purata bagi perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan ialah 1.88.

“Liputan bahan rujukan kursus” mendapat skor melebihi 2 iaitu 2.02%.

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

IV. Penilai Kesedaran Pengguna Terhadap Libguides dan Repositori

Carta 5 menunjukkan tahap kesedaran pengguna terhadap perkhidmatan dan sumber maklumat yang baru dibangunkan oleh Perpustakaan. Penilaian ini dilakukan untuk melihat samada perkhidmatan ini telah diperkenalkan dengan berkesan dan dirujuk dengan sepenuhnya oleh pengguna.

Majoriti responden telah mengetahui mengenai perkhidmatan ini walaupun jumlah yang tidak menggunakan adalah dalam purata 20%. Namun begitu perhatian perlu diberikan kepada perkhidmatan Libguides di mana 34.3% pengguna masih tidak mengetahui mengenainya.

V. Cadangan dan Komen Terbuka

Sebanyak 49 cadangan dan komen terbuka telah diberikan. Berikut adalah cadangan/komen yang memerlukan perhatian:

1. Banyakkan bahan bacaan dan rujukan kerana bahan rujukan terdapat yang lama dan bukan yang terkini [AKADEMIK; API]
2. Dengan pertambahan peruntukan khas dana untuk UM yang diumumkan oleh PM dalam Bajet 2018 yang terbaru, Perpustakaan UM seharusnya mengambil tindakan yang lebih proaktif dalam menambah baik kualiti, jumlah langganan dan koleksi sedia ada. Jika dibandingkan dengan Perpustakaan UIAM, UKM, USM dan UTM, dan universiti Monash (Sunway) dan Nottingham (Semenyih), koleksi dan jumlah langgana mereka bertaraf dunia dan jauh lebih baik dari UM. Bahkan langganan mereka hampir kepada koleksi NUS dan NTU (bidang bukan sains). Amat memalukan bagi sesebuah universiti tertua seperti UM, tetapi prioriti bajet lebih kepada prasarana tetapi bukan kualiti koleksi buku dan jumlah langganan jurnal dalam talian, khususnya bagi disiplin bukan sains - infrastruktur kelas pertama, mentaliti dunia ketiga - itulah gambaran yang tepat dan jelas untuk Library UM! [MAHASISWA; FSSS]

3. I am proud to be the UM student and getting benefit from library resources. I have one suggestion regarding the simulation and CFD softwares may be provided to download online for all students. [AKADEMIK; JURUTERA]
4. I hope the project undertaken to update the legal citation for Postgraduates by the Faculty of Law and the Law Librarian is completed soonest possible. [AKADEMIK; UNDANG2]
5. If possible, increase the number of books. For example, there is only one book \BIM and Quantity Surveying\" [NON-AKADEMIK; ALAMBINA]
6. If possible, it would be nice to have a library that operates 24hours a day. It\'s quite difficult to find a place for discussions and meetings in UM at night. [NON-AKADEMIK; FPP]
7. Increase the number of publications available. [AKADEMIK; SAINS]
8. Letakkan di laman sesawang umlib cara-cara menggunakan dan apa yang terkandung dalam umlib kerana saya yakin ramai tidak mengetahui tentang fungsi umlib dan ramai juga yang mungkin tahu kerana telah belajar dalam kelas Information Literacy tetapi telah lupa. [NON-AKADEMIK; SAINS]
9. Maybe perlu run the library 24 hours. like me, post graduate memerlukan waktu malam untuk menulis thesis. [AKADEMIK; JURUTERA]
10. Maybe should improve the surau? [NON-AKADEMIK; FPP]
11. More information on service available must reach student in proper manner, as most of postgraduate student are not from UM. Thus, they are not aware of the services that provided. Better channel is needed to advertise them [AKADEMIK; JURUTERA]

12. Perlu penambahan langganan journal. Sesetengah journal penting tidak dapat diakses. journal al-bayan terbitan UM sendiri tidak dapat diakses di UM. [MAHASISWA; API]
13. Please do consider the Library operating hours to be increased till 3am. [NON-AKADEMIK; JURUTERA]
14. Saya memerlukan lebih banyak buku berkaitan kajian tumbuhan menggunakan remote sensing hyperspectral [AKADEMIK; JURUTERA]
15. Soket di perpustakaan yang kurang sukar untuk mengecas komputer riba apabila kehabisan bateri. [NON-AKADEMIK; API]
16. The furniture in some of the levels are bad especially in level 3. And some computers in the library are either without a mouse and internet connection. They are more like a dummy. Especially in level 3 this where I use very often. Some of the chairs at this levels are also bad. I will suggest an officer go round to check periodically to see if the facilities are functioning optimally and report back to management for proper action. This will help the performance of the Library to its best. The students should also be trained periodically on proper use of the library. The computers should be provided with cloud storage system for students so that whatever everyone does could be saved to his cloud space and that student could access his stored data anywhere thereafter. [AKADEMIK; LAIN2]
17. Tiada buku rujukan yang dicari! [MAHASISWA; PERUBATAN]
18. Tidak banyak maklumat atau rujukan mengenai program pengajian saya iaitu dari seni persembahan(drama) [NON-AKADEMIK; BUDAYA]

C. KESIMPULAN

Keputusan kajian adalah amat menggalakkan, di mana pengguna secara menyeluruh adalah berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh perpustakaan. Peratusan yang memilih “cemerlang” dan “baik” meningkat daripada penilaian tahun 2016. Perhatian perlu diberikan terhadap liputan bahan rujukan kursus kerana menerima penilaian terendah berbanding aspek lain yang dinilai pada tahun ini.