

Kajian Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) 2019

PENGENALAN

Memenuhi kehendak pelanggan adalah satu keperluan dan peranan yang harus dijalankan bagi memastikan perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka masih relevan. Ini kerana pelanggan yang tidak berpuas hati akan mengunjungi tempat lain bagi mengisi masa lapang mereka dan akibatnya, perpustakaan, masyarakat, bangsa, negeri dan negara kita sendiri yang akan mengalami kerugian (Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim, Mahadzirah Mohamad, 2015). Pelanggan dalam konteks di dalam Universiti Malaya pada masa kini adalah pelajar, staf bukan akademik, staf akademik dan penyelidik. Mereka ini yang akan memberi sumbangan dan impak yang besar kepada perkembangan semasa perpustakaan itu sendiri. Sehubungan itu, Perpustakaan perlu melaksanakan fungsinya sebagai pusat perkembangan ilmu sepertimana yang diharapkan oleh pelanggannya.

Menurut Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim, Mahadzirah Mohamad (2015), ketidakpuasaan hati pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan menyebabkan mereka serik untuk berkunjung lagi. Jesteru itu, Mohd Noor Hasman B Mohd Tumari, Muhamad Azrul Hisam B Salleh (2016) turut menegaskan bahawa memenuhi kehendak pengguna adalah satu keperluan dan peranan yang harus dijalankan dan memastikan perkhidmatan perpustakaan masih relevan pada masa sekarang.

Zainan, N. H., M.Kasim, N. B., Zahir, K. M., Nik Azni, N. N. A. S., & Hassan, N. A. S. (2018) menyatakan hubungan positif di antara prestasi pelajar dan perkhidmatan perpustakaan amatlah penting bagi memastikan prestasi pelajar meningkat. Ini boleh dirumuskan bahawa perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan turut memainkan peranan penting dalam mempengaruhi prestasi pelajar. Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun, Fazli Idris (2009) pula membuat kajian terhadap hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di sebuah perpustakaan institusi pengajian awam di Malaysia. Mereka merumuskan bahawa

prestasi perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan.

Asefeh Asemi, Zahra Kazempour, Hasan Ashrafi Riziln (2009) percaya bahawa untuk mengukur kepuasan pelanggan, perpustakaan perlu melakukan penilaian kepuasan pelanggan. Oleh itu, barulah perpustakaan boleh membuat perubahan yang memenuhi kehendak pelanggan.

Pelbagai pendekatan digunakan untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan dalam sesuatu perkhidmatan termasuklah perpustakaan. Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan di perpustakaan adalah LibQUAL. Pendekatan ini dibangunkan oleh Association of Research Libraries. Ia digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan perpustakaan dan mewujudkan penilaian perkhidmatan dari perspektif pelanggan (Cook, Heath, Thompson et al. 2001). Oleh itu, kajian ini akan dijalankan berdasarkan kepada dimensi LibQUAL.

METODOLOGI

Kajian pengguna perpustakaan dijalankan untuk mengumpul maklumbalas pengguna UM terhadap pelbagai perkhidmatan / kemudahan yang ditawarkan. Kajian 2019 telah dijalankan, bermula 4 Disember 2019 – 13 Mac 2020 menerusi soal selidik dalam talian dan bercetak. Pendekatan yang diaplikasikan dalam kajian ini diadaptasi dari konsep ukuran kualiti perkhidmatan perpustakaan iaitu LibQUAL. Pengukuran LibQUAL yang dikaji adalah dari aspek dimensi kesan perkhidmatan (Affect of Service), kawalan informasi (Information Control) dan perpustakaan sebagai tempat (Library As Place). Soal selidik dalam talian diedarkan kepada setiap pelajar mahasiswa, pasca ijazah, para akademik dan staf Universiti Malaya yang mempunyai akaun emel Universiti Malaya dan soal selidik bercetak diedarkan kepada setiap pelajar yang mengunjungi Perpustakaan Utama dan juga Perpustakaan Khusus. Data yang diterima telah dianalisa dengan menggunakan perisian SPSS versi 23.

Kajian ini terdiri daripada sembilan (9) bahagian dan disediakan dalam Bahasa Inggeris:

- A. Bahagian pertama terdiri daripada dua (2) soalan mengenai maklumat umum pengguna iaitu PTj dan Kategori Pengguna.
- B. Bahagian kedua hingga ke lapan terdiri daripada tiga puluh lima (35) soalan pelbagai pilihan. Tiga puluh satu (31) soalan mengenai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan, staf dan ruang bacaan perpustakaan. Empat (4) soalan

diajukan mengenai kesedaran pengguna terhadap maklumat terkini perkhidmatan perpustakaan.

C. Penilaian pada tahun ini juga memberi peluang untuk responden memberi komen dan cadangan terbuka pada bahagian ke sembilan.

A. MAKLUMAT UMUM RESPONDEN

Bahagian A, responden diminta untuk mengisi maklumat umum seperti kategori dan pusat tanggungjawab (PTj) supaya maklumat asas responden dapat dikenalpasti. Sebanyak 1049 orang pengguna perpustakaan UM telah menjawab soal selidik kajian ini. Taburan mengikut kategori pengguna adalah seperti dalam jadual 1. Sebanyak 11% (120 orang) daripada jumlah responden terdiri dari mahasiswa dan 89% (929 orang) pascasiswazah.

Jadual 1:

Taburan Responden Mengikut Kategori Pengguna

Kategori Pengguna	Bil. responden	%
Mahasiswa	120	11%
Pascasiswazah	929	89%
Total	1049	100%

Responden yang terdiri daripada staf akademik (8 orang), staf bukan akademik (9 orang) dan lain-lain (5 orang) tidak dianalisa di dalam kajian ini kerana bilangan mereka dianggap sebagai tidak mewakili populasi kajian.

Jadual 2:

Taburan Responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj)

Pusat Tanggungjawab	Bil. Responden	%
Fakulti Sains	258	24.6
Fakulti Kejuruteraan	173	16.5
Fakulti Sains Komputer & Teknologi Maklumat	155	14.8
Fakulti Alam Bina	99	9.4
Fakulti Perniagaan & Perakaunan	82	7.8
Pusat Sukan & Sains Ekseksis	52	5.0
Akademi Pengajian Islam	39	3.7
Fakulti Sastera & Sains Sosial	37	3.5
Fakulti Bahasa & Linguistik	34	3.2
Fakulti Farmasi	28	2.7
Fakulti Perubatan	22	2.1
Fakulti Ekonomi & Pentadbiran	20	1.9
Pusat Kebudayaan	17	1.6
Fakulti Pendidikan	16	1.5

Institut Pengajian Lanjutan	6	0.6
Institut Pengajian Melayu	3	0.3
Fakulti Pergigian	3	0.3
INPUMA	2	0.2
Institut Asia Eropah	1	0.1
Fakulti Undang-undang	1	0.1
UMCCED	1	0.1
Total	1049	100%

Taburan responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj) ditunjukkan dalam Jadual 2. Bilangan responden yang paling tinggi adalah dari Fakulti Sains, seramai 258 orang (24.6%), diikuti dengan Fakulti Kejuruteraan, 173 orang (16.5%) dan Fakulti Sains Komputer & Teknologi Maklumat, 155 orang (14.8%).

A. PENEMUAN KAJIAN: TAHAP KEPUASAN PENGGUNA DAN TAHAP KESEDARAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN, STAF dan RUANG BACAAN PUM BERDASARKAN KEPADA TIGA DIMENSI LIBQUAL IAITU KESAN PERKHIDMATAN, KAWALAN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN SEBAGAI TEMPAT.

Soalan kajian ini adalah berdasarkan kepada tiga aspek konsep pengukuran kualiti perpustakaan "LibQUAL" iaitu, Kesan perkhidmatan, Kawalan informasi dan Perpustakaan sebagai tempat. Kebanyakan soalan yang dikemukakan dalam kajian ini merupakan komponen penting yang dipilih dari aspek perkhidmatan yang diberikan oleh staf, perkhidmatan "live-chat", sesi kemahiran maklumat, koleksi perpustakaan dan ruang bacaan perpustakaan. Maklumbalas pengguna boleh dijadikan petunjuk yang bermakna atas usaha baru perpustakaan pada masa akan datang.

Penilaian yang dibuat untuk mendapatkan maklumbalas tahap kepuasan pengguna adalah seperti berikut:

- Interaksi staf perpustakaan dengan pengguna
- Perkhidmatan "live-chat"
- Program latihan pengguna bagi Sesi Kemahiran Maklumat
- Koleksi sumber bacaan secara bercetak dan elektronik
- Ruang bacaan di Perpustakaan Utama & Perpustakaan Khusus

Bagi tujuan pelaporan frekuensi penggunaan strategi bagi soalan kajian, interpretasi Ghazali Yusri, Nik Mohd Rahimi, Parilah M. Shah, Wan Haslina & Ahmed Thalal Hassan (2012) telah digunakan. Skor min antara 5.01 hingga 7.00 adalah dianggap tinggi, skor min di antara 3.01 hingga 5.00 adalah dianggap pertengahan dan sederhana,

manakala skor min 1.0 hingga 3.00 pula adalah dianggap rendah dalam penggunaan. Jadi untuk mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap staf, perkhidmatan “live-chat”, sesi kemahiran maklumat, koleksi perpustakaan dan ruang bacaan perpustakaan, kajian ini mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh pengarang di atas.

1. KESAN PERKHIDMATAN

1.1. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap staf perpustakaan

Seksyen ini mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap staf perpustakaan. Dalam seksyen ini, kajian mengutarakan 4 pertanyaan kepada responden berkenaan interaksi mereka dengan staf. Seksyen ini hanya dibuka kepada responden yang pernah berinteraksi dengan staf sahaja. Oleh itu responden terlebih dahulu ditanya samada mereka pernah atau tidak berinteraksi dengan staf.

Jadual 3 :

Interaksi pengguna dengan staf perpustakaan

Ya	505	48.1
Tidak	507	48.3
	1049	100.0

Responden yang pernah berinteraksi dengan staf diminta menjawab 4 soalan penilaian terhadap staf berdasarkan skala likert 7 poin iaitu skala 1 “Sangat tidak bersetuju” sehingga skala 7 “Sangat setuju”.

Jadual 4 :

Penilaian terhadap staf perpustakaan

Bil	Item	Skala							Min
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Staf Perpustakaan sentiasa sedia membantu	0.4%	0.3%	1.7%	5.9%	11.6%	17.4%	13.3%	5.64
		4	3	18	62	122	183	139	
2.	Staf Perpustakaan peramah	0.4%	0.5%	1.5%	6.5%	11.8%	15.8%	13.9%	5.62
		4	5	16	68	124	166	146	
3.	Staf Perpustakaan berpengetahuan untuk menjawab pertanyaan	0.3%	0.3%	1.3%	5.0%	12.3%	17.0%	14.2%	5.71
		3	3	14	52	129	178	149	
4.	Staf Perpustakaan mudah didekati	0.5%	0.6%	1.3%	5.2%	13.1%	16.1%	13.4%	5.63
		5	6	14	55	137	169	141	
Jumlah Min		5.64							

Jadual 4 menunjukkan penilaian terhadap tahap kepuasan interaksi pengguna dengan staf perpustakaan. Secara keseluruhannya, min bagi setiap item adalah tinggi dan purata ada 5.64 (>5.5). Ini menunjukkan responden sangat berpuas hati dengan staf perpustakaan.

1.2. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan “live-chat”

Seksyen ini mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan “live-chat” yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam seksyen ini, kajian mengutarakan 3 pertanyaan kepada responden berkenaan perkhidmatan “live-chat”.

Seksyen ini hanya dibuka kepada responden yang pernah menggunakan perkhidmatan “live-chat” sahaja. Oleh itu responden terlebih dahulu ditanya kekerapan mereka menggunakan perkhidmatan ini. Respondan yang tidak pernah menggunakan perkhidmatan ini dikehendaki mengabaikan seksyen ini.

Jadual 4 :

Komunikasi pengguna dengan Pustakawan melalui perkhidmatan “live-chat”

Selalu	10	1.0
Tidak pernah	803	76.5
Ada kalanya	127	12.1
Sering	15	1.4
Kadang-kadang	94	9.0
	1049	100.0

Jadual 5 :

Penilaian pengguna terhadap perkhidmatan “live-chat”

Bil	Item	Skala							Min
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Pustakawan mengendalikan “live-chat” cekap menyelesaikan masalah saya	0.2%	0.6%	1.3%	5.3%	6.0%	5.4%	4.5%	5.17
		2	6	14	56	63	57	47	
2.	Pustakawan mengendalikan “live-chat” menjawab pertanyaan saya dengan segera	0.2%	0.4%	1.9%	5.0%	6.0%	5.4%	4.6%	5.17
		2	4	20	52	63	57	48	
3.		0.1%	0.2%	1.7%	4.1%	6.6%	5.8%	4.9%	5.30

Pustakawan mengendalikan "live-chat" berpengetahuan semasa menjawab pertanyaan	1	2	18	43	69	61	51
Jumlah	5.21						

Jadual 5 memaparkan tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan "live-chat". Secara keseluruhannya, min bagi setiap item adalah tinggi. Ini menunjukkan bahawa semua responden bersetuju bahawa Pustakawan yang mengendalikan "live-chat" cekap menyelesaikan masalah, menjawab pertanyaan dengan segera dan berpengetahuan semasa menjawab pertanyaan. Keseluruhan skor min bagi kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan "live chat" adalah 5.21.

1.3. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap program latihan pengguna Sesi Kemahiran Maklumat

Seksyen ini mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap program latihan pengguna Sesi Kemahiran Maklumat. Dalam seksyen ini, kajian mengutarakan 4 pertanyaan kepada responden berkenaan program latihan pengguna ini. Seksyen ini hanya perlu dijawab oleh pelajar pasca siswazah sahaja kerana pelajar mahasiswa tidak perlu mengikuti program ditawarkan ini.

Jadual 6 :
Penyertaan Sesi Kemahiran Maklumat

	Kekerapan	%
Ya	53	44
Tidak	67	56
Jumlah	120	100

Jadual 7 :
Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap Sesi Kemahiran Maklumat

Bil	Item	Skala							Min
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Kandungan pengajaran Sesi Kemahiran Maklumat amat berguna untuk pencarian bahan perpustakaan	0.0	0.0	0.0	0.2	0.8	2.1	2.0	6.17
		0	0	0	2	8	22	53	
2.	Kandungan pengajaran "Endnote" membantu dalam penulisan rujukan	0.0	0.1	0.0	0.8	0.7	1.3	2.3	5.94
		0	1	0	8	7	14	24	
3.	Fasilitator Sesi Kemahiran Maklumat amat cekap dalam penyampaian mereka	0.0	0.0	0.0	0.3	0.9	1.7	2.2	6.15
		0	0	0	3	9	18	23	

4.	Jadual Sesi Kemahiran Maklumat amat sesuai untuk saya ikuti	0.1	0.1	0.3	0.9	1.0	1.2	1.6	5.46
		1	1	3	9	10	13	17	
Jumlah		5.92							

Jadual 7 menunjukkan penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap Sesi Kemahiran Maklumat yang ditawarkan oleh perpustakaan. Secara keseluruhannya, min bagi setiap item adalah tinggi (>5.5). Ini menunjukkan responden sangat berpuas hati dengan Sesi Kemahiran Maklumat. Keseluruhan skor min bagi kepuasan terhadap Sesi Kemahiran Maklumat adalah 5.92.

2. KAWALAN INFORMASI

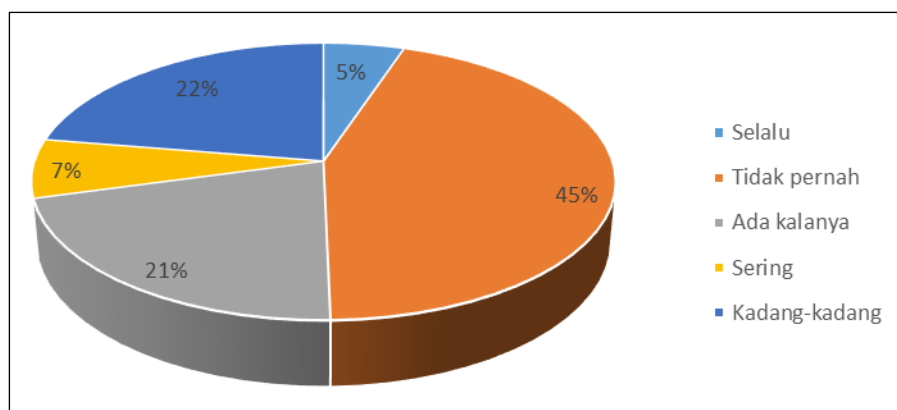
2.1. Penilaian kepuasan pengguna terhadap sumber bahan bercetak perpustakaan

Seksyen ini mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap sumber bahan bercetak yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam seksyen ini, kajian mengutarakan 3 pertanyaan kepada responden berkenaan sumber bahan bercetak perpustakaan. Untuk menjawab persoalan ini, responden diminta untuk menjawab soalan pilihan. Responden perlu menjawab pilihan soalan yang lain sekiranya memilih jawapan selain daripada “tidak pernah” berdasarkan skala likert 7 poin iaitu skala 1 “Sangat tidak bersetuju” sehingga skala 7 “Sangat setuju”.

Jadual 8 :

Kekerapan penggunaan sumber bahan bercetak

	Kekerapan	%
Selalu	54	5
Tidak pernah	467	45
Ada kalanya	221	21
Sering	72	7
Kadang-kadang	235	22
Jumlah	1049	100



Carta 7: Peratus penggunaan sumber bahan bercetak

Dalam jadual 8 dan carta 7 seramai 582 orang (56%) pernah menggunakan atau membuat rujukan sumber bahan bercetak yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam kalangan mereka, seramai 54 orang (5%) mengatakan selalu menggunakannya, 221 orang (21%) ada kalanya menggunakan, diikuti dengan 72 orang (7%) sering menggunakannya dan 235 orang (22%) kadang-kadang sahaja membuat rujukan menggunakan sumber bahan bercetak. Manakala seramai 467 orang (45%) tidak pernah menggunakan jenis bahan rujukan ini.

Jadual 9 :

Penilaian terhadap Sumber bahan bercetak perpustakaan

Bil	Item	Skala							Min
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Perpustakaan menyediakan sumber bahan bercetak yang mencukupi untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan	0.2	0.6	3.4	11.1	18.2	14.9	7.6	5.17
		2	6	36	116	191	157	80	
2.	Sumber bahan bercetak untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan adalah terkini	0.3	1.4	4.1	12.4	17.4	14.1	6.1	5.01
		3	15	43	130	183	148	64	
3.	Saya selalu menjumpai buku yang dicari di rak	0.6	2.0	5.5	13.2	15.0	12.3	7.4	4.90
		6	21	58	138	157	129	78	
Jumlah		5.02							

Jadual 9 memaparkan tahap kepuasan pengguna terhadap sumber bahan bercetak yang disediakan oleh perpustakaan. Dapatan kajian yang diperolehi menunjukkan responden sangat setuju bahawa "Perpustakaan menyediakan sumber bahan

bercetak yang mencukupi untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan” yang mencatat min 5.17, diikuti dengan “sumber bahan bercetak untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan adalah terkini” dengan catatan min juga 5.17 dan “Saya selalu menjumpai buku yang dicari di rak” yang mencatat min 4.90. Secara keseluruhannya, min bagi setiap item adalah tinggi kecuali bagi item ketiga yang mencatat skor min sederhana. Walau bagaimanapun, ini masih menunjukkan bahawa semua responden bersetuju koleksi sumber bercetak yang disediakan oleh perpustakaan adalah mencukupi untuk pembelajaran dan penyelidikan, koleksinya yang terkini serta mudah dijumpai di rak semasa pencarian buku tersebut dibuat. Keseluruhan skor min bagi kepuasan pengguna terhadap terhadap sumber bahan bercetak yang disediakan oleh perpustakaan adalah 5.02.

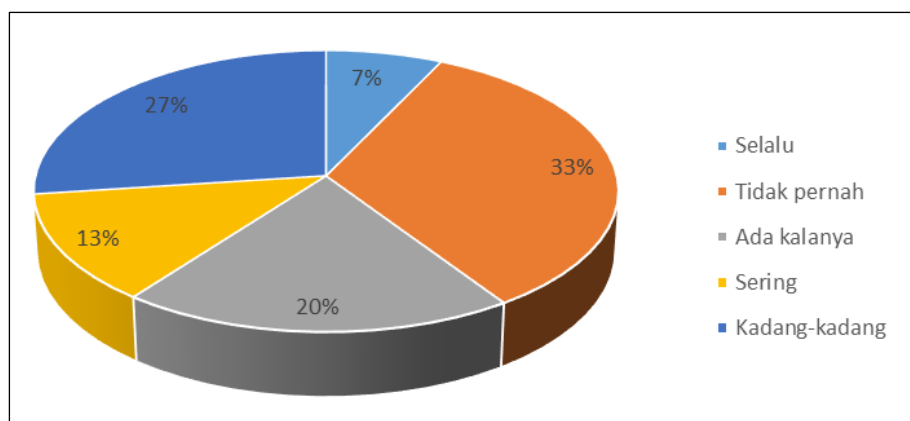
2.2. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap sumber elektronik perpustakaan

Seksyen ini mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap sumber elektronik yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam seksyen ini, kajian mengutarakan 4 pertanyaan kepada responden berkenaan sumber bahan bercetak perpustakaan. Untuk menjawab persoalan ini, responden diminta untuk menjawab soalan pilihan. Responden perlu menjawab pilihan soalan yang lain sekiranya memilih jawapan selain daripada “tidak pernah” berdasarkan skala likert 7 poin iaitu skala 1 “Sangat tidak bersetuju” sehingga skala 7 “Sangat setuju”.

Jadual 10 :

Kekerapan dan peratus penggunaan koleksi sumber elektronik

	Kekerapan	%
Selalu	75	7
Tidak pernah	351	34
Ada kalanya	207	20
Sering	132	13
Kadang-kadang	284	27
Jumlah	1049	100



Carta 8 : Peratus penggunaan koleksi sumber elektronik

Dalam jadual 10 dan carta 8 seramai 823 orang (79%) pernah menggunakan atau membuat rujukan sumber bahan elektronik yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam kalangan mereka, seramai 575 orang (7%) mengatakan selalu menggunakannya, 207 orang (20%) ada kalanya menggunakan, diikuti dengan 132 orang (13%) sering menggunakannya dan 284 orang (27%) kadang-kadang sahaja membuat rujukan menggunakan sumber bahan elektronik. Manakala seramai 351 orang (34%) tidak pernah menggunakan jenis bahan rujukan ini.

Jadual 11 :

Penilaian pengguna terhadap koleksi sumber elektronik

Bil	Item	Skala							Min
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Sumber bahan elektronik mudah diakses di dalam kampus	0.0	0.4	2.0	9.6	19.4	20.4	14.7	5.53
		0	4	21	101	204	214	154	
2.	Sumber bahan elektronik mudah diakses di dalam atau di luar kampus	0.8	1.1	3.3	12.2	18.2	18.8	12.1	5.27
		8	12	35	128	191	197	127	
3.	Perpustakaan menyediakan sumber bahan elektronik yang mencukupi untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan	1.0	1.1	3.3	11.3	18.7	20.0	10.7	5.24
		10	12	35	119	196	210	112	
4.	Sumber bahan elektronik untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan adalah terkini	0.8	1.0	2.7	12.3	19.2	18.9	11.2	5.27
		8	11	28	129	201	198	118	
Jumlah		5.32							

Jadual 11 menunjukkan penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap koleksi sumber elektronik yang disediakan oleh perpustakaan. Secara keseluruhannya, min

bagi setiap item adalah tinggi. Ini menunjukkan responden sangat berpuas hati dengan koleksi sumber elektronik sedia ada. Kajian mendapati responden sangat setuju “Sumber bahan elektronik mudah diakses di dalam kampus” mencatat skor min yang tertinggi yang sama iaitu 5.53, diikuti dengan “Sumber bahan elektronik mudah diakses di dalam atau di luar kampus” dan “Sumber bahan elektronik untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan adalah terkini” yang mencatat min yang sama iaitu 5.27 dan “Perpustakaan menyediakan sumber bahan elektronik yang mencukupi untuk keperluan pembelajaran dan penyelidikan”, iaitu 5.24. Keseluruhan skor min bagi kepuasan pengguna terhadap terhadap sumber bahan elektronik yang disediakan oleh perpustakaan adalah 5.32.

3. PERPUSTAKAAN SEBAGAI TEMPAT

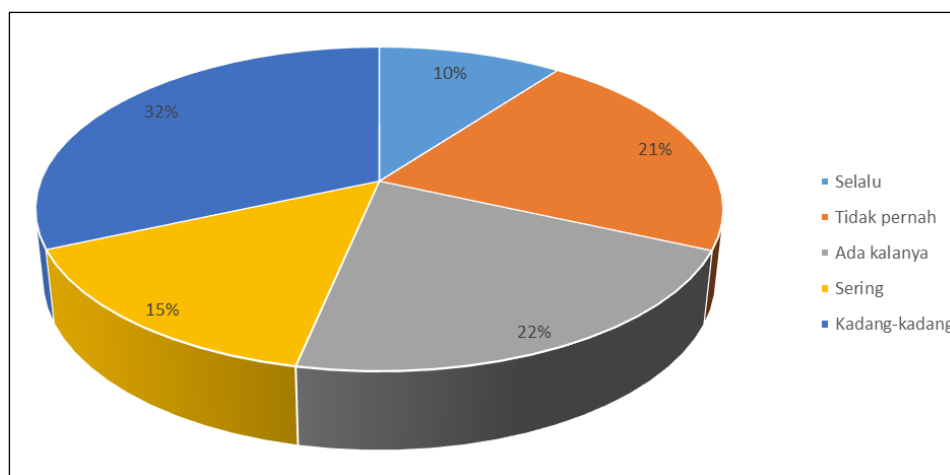
3.1. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Utama

Seksyen ini mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Utama. Dalam seksyen ini, kajian mengutarakan 4 pertanyaan kepada responden berkenaan sumber bahan bercetak perpustakaan. Untuk menjawab persoalan ini, responden diminta untuk menjawab soalan pilihan. Responden perlu menjawab pilihan soalan yang lain sekiranya memilih jawapan selain daripada “tidak pernah” berdasarkan skala likert 7 poin iaitu skala 1 “Sangat tidak bersetuju” sehingga skala 7 “Sangat setuju”.

Jadual 12 :

Kekerapan dan peratus penggunaan ruang bacaan di perpustakaan utama

	Kekerapan	%
Selalu	107	10
Tidak pernah	226	22
Ada kalanya	226	22
Sering	158	15
Kadang-kadang	332	31
Jumlah	1049	100



Carta 9 : Peratus penggunaan ruang bacaan di Perpustakaan Utama

Berdasarkan analisis dalam jadual 12 dan carta 9, seramai 591 orang (56%) pernah menggunakan ruang bacaan di Perpustakaan Utama. Dalam kalangan mereka, seramai 107 orang (10%) mengatakan selalu menggunakannya, 226 orang (22%) ada kalanya menggunakan, diikuti dengan 158 orang (15%) sering menggunakannya dan 332 orang (32%) kadang-kadang sahaja menggunakan ruang bacaan. Manakala seramai 226 orang (21%) tidak pernah menggunakan ruang bacaan di Perpustakaan Utama.

Jadual 13 :

Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Utama

Bil	Item	Skala							Min
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara bersendirian	1.1	3.3	5.4	12.1	18.0	21.8	16.5	5.22
		12	35	57	127	189	229	173	
2.	Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara berkumpulan	1.0	3.9	7.8	13.7	18.8	18.3	14.8	5.03
		11	41	82	144	197	192	155	
3.	Perabot di ruang bacaan adalah selesa	0.2	0.8	2.0	8.9	19.5	25.9	21.0	5.66
		2	8	21	93	205	272	220	
4.	Persekitaran ruang bacaan adalah selesa	0.2	0.7	2.0	9.2	20.4	25.4	20.4	5.64
		2	7	21	96	214	266	214	
Jumlah		5.38							

Jadual 13 memaparkan tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Utama. Dapatan kajian yang diperolehi menunjukkan responden sangat setuju bahawa “Perabot di ruang bacaan adalah selesa” yang mencatat min tertinggi 5.66, diikuti dengan “Persekitaran ruang bacaan adalah selesa” mencatat min 5.64, “Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara bersendirian” dengan catatan min 5.22 dan “Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara berkumpulan” yang mencatat min 5.03. Ini menunjukkan bahawa pengguna bersetuju bahawa ruang bacaan yang disediakan oleh perpustakaan sesuai untuk pelbagai aktiviti pembelajaran dan persekitarannya juga selesa. Keseluruhan skor min bagi kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Utama adalah 5.38.

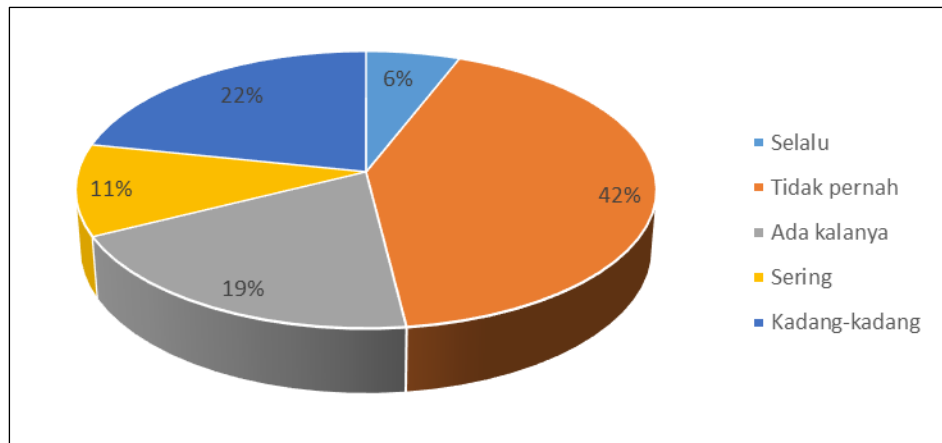
3.2. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Khusus

Seksyen ini mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Khusus. Dalam seksyen ini, kajian mengutarakan 4 pertanyaan kepada responden berkenaan sumber bahan bercetak perpustakaan. Untuk menjawab persoalan ini, responden diminta untuk menjawab soalan pilihan. Responden perlu menjawab pilihan soalan yang lain sekiranya memilih jawapan selain daripada “tidak pernah” berdasarkan skala likert 7 poin iaitu skala 1 “Sangat tidak bersetuju” sehingga skala 7 “Sangat setuju”.

Jadual 14 :

Kekerapan dan peratus penggunaan ruang bacaan di perpustakaan khusus

	Kekerapan	%
Selalu	62	6
Tidak pernah	442	42
Ada kalanya	205	20
Sering	112	11
Kadang-kadang	228	22
Jumlah	1049	100



Carta 10 : Peratus penggunaan ruang bacaan di Perpustakaan Khusus

Berdasarkan analisis dalam jadual 13 dan carta 10, hanya seramai 6 orang (0.6%) selalu menggunakan ruang bacaan di Perpustakaan Khusus". Majoriti pengguna iaitu seramai 442 orang (42%) tidak pernah menggunakan ruang bacaan di Perpustakaan Khusus. Manakala seramai 112 orang (11%) sering menggunakannya, seramai 228 orang (22%) hanya kadang-kadang menggunakannya dan seramai 295 orang (20%) ada kalanya menggunakan ruang bacaan tersebut.

Jadual 15 :

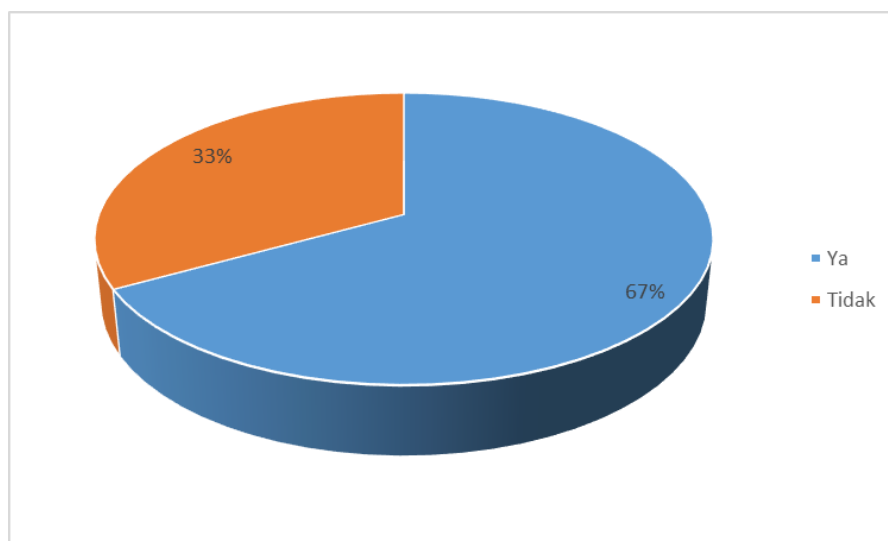
Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di perpustakaan khusus

Bil	Item	Skala							Min
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara bersendirian	1	2	3	4	5	6	7	5.17
		1.2	2.3	3.7	9.0	14.4	16.3	11.0	
2.	Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara berkumpulan	13	24	39	94	151	171	115	5.06
		1.3	1.9	5.3	10.3	13.9	14.6	10.5	
3.	Perabot di ruang bacaan adalah selesa	14	20	56	108	146	153	110	5.52
		0.4	1.0	2.0	7.1	15.4	18.6	13.4	
4.	Persekitaran ruang bacaan adalah selesa	4	10	21	74	162	195	141	5.51
		0.5	1.0	1.9	6.7	15.8	19.2	12.9	
Jumlah		5.31							

Jadual 14 menunjukkan penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan khusus. Secara keseluruhannya, min bagi setiap item adalah tinggi. Ini menunjukkan responden sangat berpuas hati dengan koleksi sumber elektronik sedia ada. Kajian mendapati responden sangat setuju “Perabot di ruang bacaan adalah selesa” mencatat skor min yang tertinggi yang sama iaitu 5.52, diikuti dengan “Perabot di ruang bacaan adalah selesa dengan catatan min 5.52 , “Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara bersendirian” mencatat min 5.17 dan “Perpustakaan mempunyai tempat duduk dan ruang bacaan yang mencukupi untuk saya mentelaah secara berkumpulan” iaitu 50.6. Keseluruhan skor min bagi kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Khusus adalah 5.31.

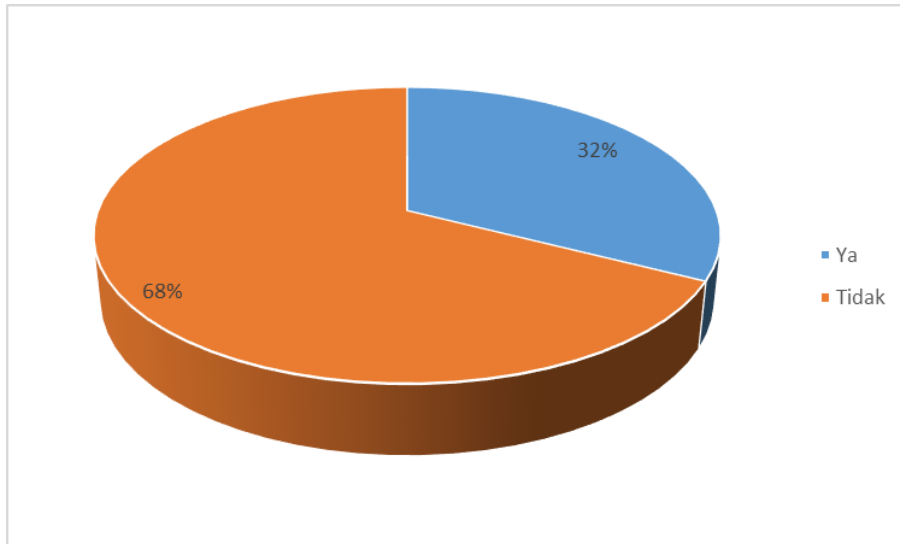
4. KESEDARAN TENTANG MAKLUMAN TERKINI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

Seksyen ini mengenalpasti kesedaran pengguna terhadap makluman terkini perkhidmatan perpustakaan. Responden dikehendaki menjawab soalan pilihan “ya” atau “Tidak”.



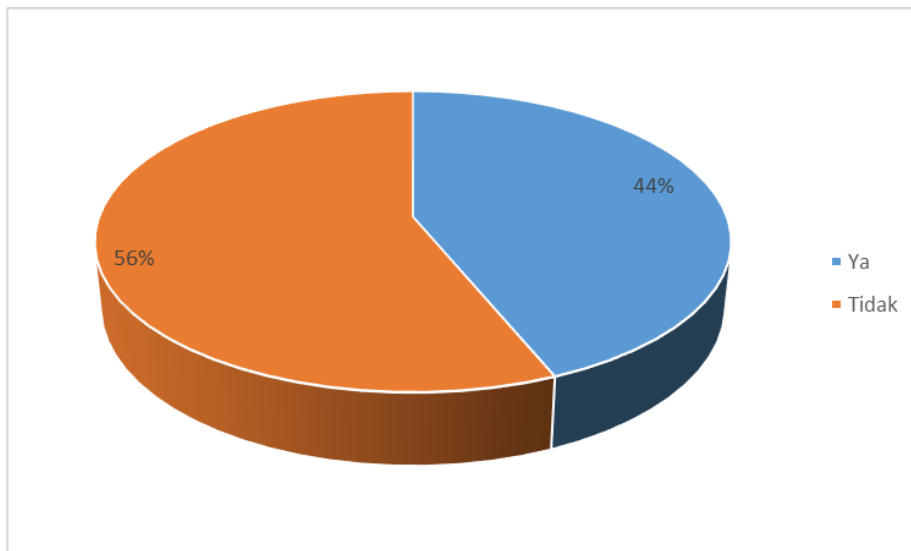
Carta 11 : Kesedaran mengenai tempoh pinjaman buku telah dilanjutkan

Carta 11 menunjukkan sebanyak 67% daripada pengguna menyedari bahawa tempoh pinjaman buku telah dilanjutkan manakala 33% tidak menyedarinya.



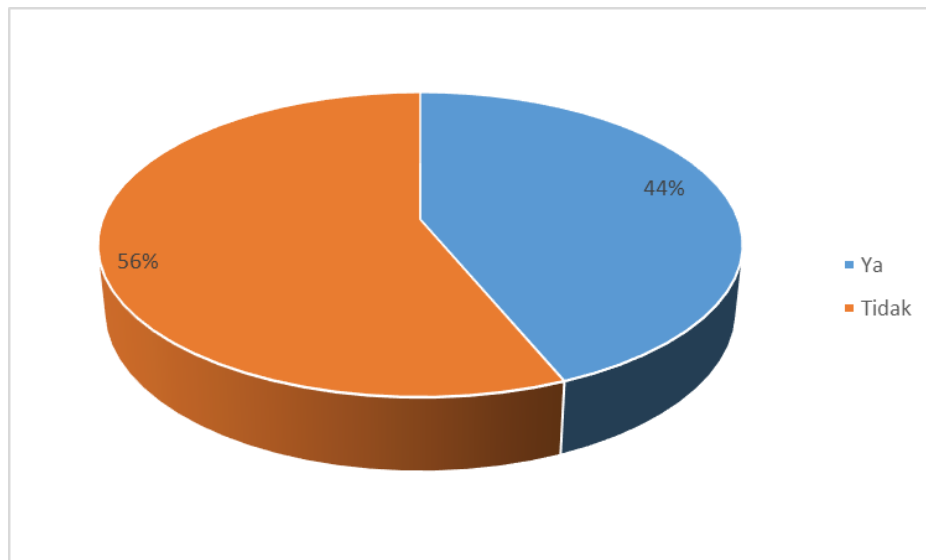
Carta 13 : Penambahan jumlah pinjaman buku

Carta 13 menunjukkan sebanyak 32% daripada pengguna menyedari tentang penambahan jumlah pinjaman buku, manakala 68% tidak menyedarinya.



Carta 14 : Ketersediaan penerbitan penyelidikan UM terdapat di dalam UM Research Repository

Carta 14 menunjukkan sebanyak 44% daripada pengguna menyedari ketersediaan penerbitan penyelidikan UM terdapat di dalam UM Research Repository, manakala 56% tidak menyedarinya.



Carta 15 : Ketersediaan tesis & disertasi elektronik UM terdapat di dalam UM Students Repository

Carta 15 menunjukkan sebanyak 44% daripada pengguna menyedari ketersediaan tesis & disertasi elektronik UM terdapat di dalam UM Students Repository, manakala 56% tidak menyedarinya.

5. CADANGAN DAN KOMEN TERBUKA

Sebanyak 302 cadangan dan komen terbuka telah diberikan. Walaubagaimanapun hanya sebanyak 233 cadangan/komen yang memerlukan perhatian (lihat jadual 16- jadual 20)

Jadual 21 :

Komen dan cadangan terbuka mengikut kategori

Kategori	N	%
Kemudahan Perpustakaan	145	62%
Perkhidmatan Perpustakaan	36	15%
Koleksi Perpustakaan	34	15%
Komunikasi dengan pengguna	12	5%
Staf Perpustakaan	6	3%
	233	100%

Taburan komen dan cadangan terbuka mengikut kategori ditunjukkan dalam jadual 21.

PERBINCANGAN

6. KESAN PERKHIDMATAN

6.1. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap staf perpustakaan

Persoalan kajian yang pertama adalah mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap staf perpustakaan. Hasil kajian mendapati sebilangan besar pengguna bersetuju bahawa staf perpustakaan sentiasa sedia memberi bantuan dan peramah. Staf juga mudah didekati dan amat berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan. Ini menunjukkan staf perpustakaan Universiti Malaya berjaya mempamerkan sikap yang cemerlang dan sentiasa memberikan layanan yang berhemah dan professional serta sentiasa sedia memberi tunjuk ajar kepada pengguna.

Staf perpustakaan adalah orang paling hadapan dan bertanggungjawab terhadap perkhidmatan perpustakaan. Sebagai pengguna pula, mereka mempunyai pelbagai jangkaan terhadap tahap perkhidmatan yang diinginkan. Jadi seharusnya, staf perpustakaan menumpukan perhatian sentiasa memenuhi jangkaan pengguna serta memberikan layanan secara profesionalisme dan berhemah kepada mereka. Jika jangkaan mereka dapat dipenuhi maka secara tidak langsung mereka akan berpuas hati dengan perkhidmatan perpustakaan.

6.2. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan “live-chat”

Persoalan kajian yang kedua pula mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan “live-chat”. Perpustakaan sentiasa berusaha untuk meningkatkan sistem penyampaian perpustakaan dengan menyediakan perkhidmatan tersebut. Perkhidmatan ini memudahkan interaksi antara perpustakaan dan pengguna. Mereka boleh mendapatkan maklumat dengan lebih cepat dan menjimatkan masa tanpa perlu mengunjungi perpustakaan. Namun sebaliknya, didapati 77% daripada pengguna tidak pernah menggunakan perkhidmatan “live-chat”. Ini bermaksud, dalam usaha untuk meningkatkan penggunaan perkhidmatan ini, perpustakaan perlu giat mempromosinya. Perpustakaan boleh menggunakan pelbagai cara untuk mempromosi perkhidmatan tersebut seperti menggunakan platform sosial media

“facebook”, “twitter”, “instagram”. Walau bagaimanapun, majoriti pengguna yang menggunakan perkhidmatan ini berpuas hati. Mereka bersetuju bahawa Pustakawan yang mengendalikan “live-chat” ini cekap dalam menyelesaikan masalah, serta berpengetahuan dan menjawab pertanyaan dengan segera. Ini menunjukkan, Pustakawan mahir dan cekap dalam melaksanakan aplikasi ini sejajar dengan era teknologi maklumat masa kini.

6.3. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap program latihan pengguna Sesi Kemahiran Maklumat

Persoalan kajian yang ketiga mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap program latihan pengguna Sesi Kemahiran Maklumat. Secara keseluruhannya, pengguna berpuashati kepada program ini. Kandungan bahan pengajaran yang memenuhi keperluan pembelajaran dan penyelidikan serta fasilitator yang mahir memberikan impak yang sangat diharapkan oleh pengguna. Program latihan pengguna Sesi Kemahiran Maklumat yang dianjurkan merupakan suatu kemahiran yang akan sentiasa digunakan oleh pengguna untuk mencari maklumat tertentu yang diperlukan disepanjang pengajian mereka. Ini merangkumi kebolehan mencari dan memperolehi maklumat dalam apa jua format serta menggunakan maklumat tersebut secara aktif bagi membantu membuat pemilihan dan penyelesaian masalah secara efektif samaada di dalam pembelajaran dan penyelidikan yang dijalankan. Oleh itu, isi kandungan program serta fasilitator yang berdedikasi secara tidak langsung akan memberi tahap kepuasan yang tinggi kepada pengguna. Ini kerana mereka mengharapkan agar program tersebut dapat memberi impak yang besar kepada pembelajaran dan penyelidikan mereka. Hanya sebilangan kecil yang tidak berpuashati dengan Sesi Kemahiran Maklumat yang dianjurkan oleh Perpustakaan samada dari aspek kandungan pengajaran atau fasilitator program berkenaan.

7. KAWALAN INFORMASI

7.1. Penilaian kepuasan pengguna terhadap sumber bahan bercetak Perpustakaan

Persoalan kajian yang keempat mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap sumber bahan bercetak. Analisa bahagian ini diandaikan sebagai pengguna berpuashati dengan koleksi bahan bercetak yang disediakan oleh perpustakaan. Ini menunjukkan bahawa koleksi bahan bercetak yang disediakan oleh perpustakaan UM merupakan koleksi terkini serta mencukupi untuk tujuan pembelajaran dan penyelidikan. Sebagai perpustakaan akademik, menyediakan sumber rujukan sebagai bahan maklumat kepada pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan kepada pengguna adalah perkara yang utama bagi membantu golongan pelajar, staf akademik atau penyelidik mencapai kejayaan dalam pembelajaran, pengajaran atau penyelidikan mereka. Oleh itu, kualiti dan kuantiti bahan adalah penting bagi memenuhi peredaran zaman dan kehendak pengguna yang sentiasa berubah-ubah.

Selain itu, pengguna juga berpuas hati dengan cara susunan bahan di rak buku. Ini menunjukkan bahawa susun atur buku yang teratur dan kemas serta memudahkan pengguna untuk mencari bahan tersebut di rak buku boleh memberi tahap kepuasan kepada pengguna dan menarik perhatian mereka untuk mengunjungi perpustakaan. Oleh itu, bahan-bahan rujukan di perpustakaan mestilah sentiasa mencukupi dan terkini, disusun dengan elok, dan senang dicari.

7.2. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap sumber elektronik perpustakaan

Persoalan kajian yang kelima pula mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap sumber bahan elektronik. Dapatan kajian menunjukkan secara keseluruhannya pengguna berpuashati dengan sumber elektronik yang dilanggan oleh perpustakaan. Pengguna bersetuju bahawa sumber bahan elektronik yang dilanggan oleh perpustakaan adalah terkini dan mencukupi untuk tujuan pembelajaran dan pengajaran. Pengguna juga turut berpuashati bahawa bahan ini boleh diakses dengan mudah samaada dari dalam atau luar kampus. Ini menunjukkan bahawa sumber elektronik yang boleh didapati dan diakses dengan mudah serta dapat memenuhi keperluan pembelajaran dan penyelidikan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Koleksi sumber elektronik yang terkini dan mencukupi diharap dapat membantu pengguna dalam pembelajaran, pengajaran dan membuat penyelidikan.

Seperti sumber bahan bercetak, sumber elektronik juga perlu memenuhi keperluan pengguna yang pelbagai dan sentiasa berubah-ubah mengikut perkembangan semasa dan peredaran zaman.

8. PERPUSTAKAAN SEBAGAI TEMPAT

8.1. Penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Utama/Khusus

Soalan kajian yang seterusnya mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap terhadap ruang bacaan di Perpustakaan Utama dan khusus. Dapatan kajian bagi persoalan ini adalah responden bersetuju bahawa perabot yang disediakan di ruang bacaan yang terletak perpustakaan utama dan khusus adalah selesa. Kebanyakan pengguna juga berpuashati dengan persekitaran ruang bacaan yang kondusif. Pengguna juga turut bersetuju bahawa perpustakaan menyediakan ruang tempat duduk dan belajar yang mencukupi untuk pembelajaran secara individu dan juga berkumpul. Ini menunjukkan bahawa ruang bacaan yang kondusif dan selesa, adalah antara faktor yang sentiasa diberi perhatian oleh perpustakaan bagi menggalakkan pengguna mengunjungi perpustakaan.

Oleh itu, persekitaran yang kondusif dan selesa juga penting untuk menarik lebih ramai pengguna mengunjungi perpustakaan. Ruang belajar dan tempat duduk yang selesa serta peralatan dan infrastruktur yang teratur, kemas dan bersih adalah penting untuk diberi perhatian oleh pengurusan perpustakaan. Suasana ruang belajar yang selesa bukan sahaja akan menggalakkan pembelajaran tetapi dapat merangsang pelajar untuk belajar dan lebih mudah memahami cara pembelajaran. Suasana atau ruang belajar yang tidak selesa mungkin boleh menjejaskan emosi pelajar dan tumpuan mereka untuk belajar di perpustakaan.

9. KESEDARAN TENTANG MAKLUMAN TERKINI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

Persoalan kajian yang ke lapan mengenalpasti kesedaran pengguna tentang makluman terkini perkhidmatan perpustakaan. Dapatan kajian bagi persoalan ini mendapati 67% daripada pengguna menyedari bahawa tempoh pinjaman buku telah dilanjutkan. Manakala majoriti daripada pengguna tidak menyedari penambahan

jumlah pinjaman buku, dan ketersediaan penerbitan penyelidikan UM di dalam UM Research Repository serta ketersediaan tesis & disertasi elektronik UM di dalam UM Students Repository. Ini menunjukkan bahawa perpustakaan perlu menambah promosi samada dengan cara tradisional seperti poster dan risalah serta menggunakan platform sosial media yang sedia ada. Kedua-dua strategi ini mampu meningkatkan kesedaran pengguna terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan.

10. KOMEN/CADANGAN TERBUKA

Persoalan kajian yang terakhir merupakan komen atau cadangan yang boleh diberikan oleh responden. Sebanyak 302 cadangan dan komen terbuka diberikan. Setiap cadangan dan komen dianalisa dan diberi kategori yang bersesuaian dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan UM. Kemudahan perpustakaan menerima komen/cadangan tertinggi sebanyak 62%. Penambahan “plug point” yang sedia ada dan meningkatkan kelajuan Internet menerima komen dan cadangan yang paling tinggi, diikuti dengan dengan kemudahan untuk pembelajaran seperti penambahan tempat duduk dan ruang belajar untuk aktiviti secara individu dan juga berkumpul dan juga capaian Internet/WIFI yang perlahan.

Perkhidmatan perpustakaan dan Koleksi perpustakaan menerima peratusan komen dan cadangan yang sama iaitu 15%. Antara cadangan yang paling banyak diterima untuk perkhidmatan perpustakaan adalah melanjutkan waktu pembukaan perpustakaan. Manakala, untuk koleksi perpustakaan, kebanyakan komen/cadangan adalah seperti buku yang tidak terkini dan terhad terutama dalam bidang penyelidikan, undang-undang, Bahasa, perubatan dan perbankan Islam. Selain itu, ada di kalangan responden memberi komen berkenaan pangkalan data dalam talian yang disediakan oleh perpustakaan seperti perpustakaan perlu menambah bilangan pangkalan data yang boleh diakses dari luar kampus dan menambah bilangan langganan pangkalan data atas talian yang sedia ada.

Komunikasi dengan pengguna dan staf perpustakaan menerima komen/cadangan sebanyak 5% dan 3%. Komunikasi dengan pengguna adalah cara atau pendekatan

perpustakaan dalam memberi maklumat kepada pengguna tentang maklumat terkini berkaitan perkhidmatan, kemudahan atau koleksi perpustakaan. Pengguna menyarankan supaya perpustakaan sentiasa memaklumkan sebarang perubahan yang berlaku kepada mereka. Manakala, kebanyakan komen/cadangan yang diterima berkaitan staf adalah seperti cara staf berinteraksi dengan pengguna dan staf kurang mahir berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris.

Boleh disimpulkan di sini, perpustakaan perlu mengambil perhatian terhadap kemudahan yang disediakan kerana ia menerima paling banyak komen/cadangan. Walaubagaimanapun, kategori yang lain juga perlu diberi perhatian dan diberi ruang untuk penambahbaikan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, keputusan kajian adalah amat menggalakkan, di mana pengguna secara menyeluruh adalah berpuas hati dengan tiga aspek utama iaitu Kesan perkhidmatan, Kawalan informasi dan Perpustakaan sebagai tempat.

Bagi aspek yang pertama iaitu Kesan Perkhidmatan, tahap kepuasan pengguna terhadap prestasi perkhidmatan dinilai dari aspek interaksi staf dan pengguna perpustakaan, perkhidmatan "live-chat" dan juga program latihan pengguna Sesi Kemahiran Maklumat. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pengguna bersetuju dan berpuashati dengan layanan yang diberikan oleh staf perpustakaan. Staf melayan pengguna dengan berhemah dan sopan. Ini bermaksud, staf perpustakaan menjalankan tugas dengan penuh profesionalisme. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa pengguna berpuas hati dengan perkhidmatan "live-chat" yang disediakan oleh perpustakaan. Pustakawan yang mengendalikan perkhidmatan tersebut dilihat sebagai cekap dan pantas. Selain itu, pengguna turut bersetuju bahawa Sesi Kemahiran Maklumat membantu mereka dalam membuat rujukan dan pencarian bahan. Fasilitator program tersebut juga dianggap berpengetahuan dalam penyampaian program tersebut.

Bagi aspek yang kedua iaitu Kawalan Informasi, kajian ini mengutarakan dua soalan kajian yang mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap sumber bahan bercetak dan sumber elektronik. Dapatan kajian mendapati majoriti daripada pengguna membuat rujukan menggunakan sumber bahan bercetak dan elektronik yang disediakan oleh perpustakaan. Sebilangan besar daripada mereka berpuashati bahawa sumber bahan bercetak dan sumber elektronik yang disediakan oleh perpustakaan adalah memenuhi jangkaan mereka. Kebanyakan daripada mereka bersetuju bahawa sumber bercetak dan elektronik yang disediakan oleh perpustakaan adalah mencukupi dan terkini untuk tujuan pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan. Majoriti daripada pengguna juga berpuashati dengan akses kepada sumber elektronik samada dari dalam atau luar kampus.

Seterusnya bagi aspek yang terakhir iaitu Perpustakaan sebagai tempat, dua soalan kajian diutarakan kepada responden iaitu penilaian tahap kepuasan pengguna terhadap ruang bacaan di perpustakaan utama dan perpustakaan khusus. Hasil kajian menunjukkan sebilangan besar daripada pengguna mengunjungi perpustakaan utama dan juga khusus untuk memanfaatkan ruang bacaan yang disediakan kepada mereka. Kebanyakan daripada mereka juga berpuashati dengan persekitaran, susun atur dan juga perabot yang disediakan di ruang bacaan tersebut.

Hasil kajian juga mendapati sebilangan besar daripada pengguna menyedari berkenaan pemakluman lanjutan tempoh pinjaman buku. Namun begitu kebanyakan daripada mereka tidak menyedari berkenaan tambahan bilangan buku untuk pinjaman, ketersediaan penerbitan penyelidikan UM terdapat di dalam UM Research Repository dan juga Ketersediaan tesis & disertasi elektronik UM terdapat di dalam UM Students Repository.

Perhatian juga perlu diberikan pada cadangan dan komen daripada pengguna bagi meningkatkan lagi prestasi perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhannya. Majoriti pengguna memberikan komen/cadangan berkaitan dengan kemudahan perpustakaan diikuti dengan perkhidmatan perpustakaan, koleksi perpustakaan, komunikasi dengan pengguna dan staf perpustakaan. Komen/cadangan yang diberikan

oleh pengguna amat penting untuk tujuan penambahbaikan. Pengguna akan berpuas hati sekiranya keperluan mereka dapat dipenuhi. Ini akan menarik minat mereka untuk kerap mengunjungi perpustakaan.

Secara keseluruhannya, keputusan kajian adalah amat menggalakkan, di mana pengguna secara menyeluruh adalah berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh perpustakaan. Perhatian juga perlu diberikan pada cadangan dan komen daripada pengguna bagi meningkatkan lagi prestasi perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhannya. Kesimpulannya, hasil dapatan kajian yang akan dijalankan ini diharap dapat membuka ruang kepada perhatian lanjut kepada pengurusan perpustakaan UM pada masa akan datang terutama dalam menangani isu kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.

Jadual 16 :

Senarai komen/cadangan berkaitan perkhidmatan Perpustakaan

Bil	Komen/Cadangan
1	Operating hours for Main Library be extended till 10 pm on weekends
2	Perpustakaan Fakulti di buka paling kurang sebulan sekali pada hari Sabtu, khususnya untuk pelajar PhD yang bekerja sepenuh masa. Ini disebabkan kekangan masa untuk ke perpustakaan pada hari bekerja (Isnin-Jumaat). Terima kasih.
3	<p>Few suggestions:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Increase the number of books that we can borrow from the Law library. For the time being, the maximum number of books that we can borrow is 2 which I don't think sufficient at all. I would suggest, at least increase it to 4 books so that it'll be much better than what we're having at the moment2) Having said that, majority of the books there are tagged as "Naskah pertama tidak boleh dipinjam". I mean, if that's the only book that the Law library has, can you please add the number of books for that edition? Clearly we cannot borrow it, right? Only for reference3) Some of the books are outdated such as the Civil and Criminal Procedures by Janab. Law evolves everyday and the library may want to get the latest copies <p>Those are my suggestions that I hope the library management can implement by 2020 especially the 1st suggestion. It is really crucial for us to have them increase.</p> <p>Thank you</p>
4	hopefully can open more time during weekend
5	May need an assistant to help student to find the book that they looking for
6	To open the library 24 hours. And to extend the opening hours of the dental faculty library
7	<ol style="list-style-type: none">1. Please increase more plugs2. Provide enough cleanliness services to washroom3. Get access to conference paper/SSRN/ other Malaysian University Publication4. Expand the time during weekend5. Provide more PC for students to use

8	<p>1. The fines for late returning of books have sharply increased. This new policy should be reviewed immediately. This contrary to the user friendly approach adopted by the library</p> <p>2. The counter staff should be have confident and proficient in the English language as they are in constant contact with numerous foreign & students.</p>
9	Allow for 1 to 2 days to renew books, past their renewal date before blocking the user
10	Increasing the period of borrowing books for students
11	Fix the online renewal webpage
12	I suggest that FSKTM should also have a library since it's quite far for a FSKTM student to come to the main library and please extend the main library operation time and increase the area of 24 hours study center
13	The duration time for the UM library can lengthen for few hours more
14	Open 24 hours for the whole library please!!!
15	I hope we can access to the 24 hours study area from library
16	I hope we can access 24 hours library through the main library
17	Please provide more current published books and please increase the amount of book renewal
18	Please extend the operation hours during exam month & study week. I couldn't study without AC (Air cond) and the weather is unbearable. Also, cube is packed with people
19	Please open the library for a longer period of time or increase the 24 hours study area. Thanks!
20	Extend the operation hour
21	The library opening hours to be extended during weekdays
22	Making clear about the location of the books on shelves
23	Shorter and easier library card number. This is to make it easier to memorise and use.
24	Working hour for faculty library can be extend
25	Increase operating hours
26	Make an easier way to search for books online
27	Please include answer sheet for books like past year collections
28	Extend the opening time on weekends

29	The door connecting between 24 hours area and library should be given access to students to ease the students
30	24 hours open
31	Longer operating hour (late night)
32	1. Improve UI/UX of the UM Library (online) (less number of clicks) 2. Filter/sort the part years, etc. by years.
33	More books can be borrow, no of sofa more
34	Please update previous year exam paper

Jadual 17 :

Senarai komen/cadangan berkaitan kemudahan Perpustakaan

Bil	Komen/Cadangan
1	Please increase kerrels for post grads. Allocate kerrels to PhDs if possible.
2	The reading areas at the main library need more power points and the faculty library needs more space and furniture to cater the increased number of users.
3	Add more plug at level 2 and 3 at library or put some extension so people can spend more time to research using laptop
4	provide sufficient plug for ease of use of own laptops
5	WiFi and carrel facilities in main library should be improved.
6	Please consider to provide a long hours cafeteria and a common place to eat. many students stay in the library for long hours including weekend.
7	1. More sofa for students to relax while reading, especially for lounge area. 2. Vending machines should be nearby, in ground floor area for students' easy access rather at the 24 hour area.

8	<p>I am a student who frequently using Zabaa Library especially Indian Studies library. Indian Studies Library located in 5th-floor so, students must use the stairs. Moreover we are not allowed to bring the bags inside the library. As per library rules, students cannot use the lift service and the student must use the staircase, due to that students need to bring their laptop, charger, mouse, books, stationeries, phone, etc to the 5th floor. Several times I experienced some complications while bringing my things up there. My things fell and my charger and mouse broke. In Zaaba Library did not provide any water filter facilities for students. Students also not allowed to bring water bottles inside the library. It gives difficulties for the students who are using the library for a long duration. The internet connection on the 5th floor is very poor and sometimes cannot connect to personal devices like laptops and phones. Even students cannot use "Pendeta Discovery"™ to search the books. Indian Studies students are facing this issue quiet for a long time. It would be highly appreciated if you respond to this and give us some effective solution. Thank You.</p>
9	<p>Please have more electric sockets. Bathrooms at level 2, 3 and 4 are really dirty and stinky, please do something about it</p>
10	<p>Internet is not strong enough, some of the places are not under coverage.</p>
11	<p>i need more charge</p>

12	<p>Suggestion from what I had experienced so far as a 2nd-year student.</p> <p>May want to focus on the facilities & infrastructure of the library.</p> <ul style="list-style-type: none"> -As a 'world-renowned' university (60th), the library would be the first thing other people (especially international ones) would be looking forward to indulge in. -Put focus more especially on the Main Library. > And especially - and I say this with the utmost passionate emphasis - the 24 Hours in which is in dire, vital need of maintenance. <ul style="list-style-type: none"> * the bathroom <ul style="list-style-type: none"> - always smells (as if the smell is also 24 hours), leaks, breaking down etc (simple. thing. I am sure anyone that is anyone can understand the need) * the praying area <ul style="list-style-type: none"> - small, always have people sleeping there (Subuh/dawn) & no proper action are taken for this clearly stated violation of the rule. - seems to have no schedule of cleaning the area (especially the wet floor in front of the male praying area, near the water dispenser. <p>AND that's another thing too)</p> <ul style="list-style-type: none"> * the tables provided <ul style="list-style-type: none"> - not enough, but understandable since the room itself is not a big room, but it goes against the need of hundreds and thousands of students of UM (especially internationals that will bring words of the university's image to the outside world) - dusty and dirty smudges [because of the users not being responsible enough] - always have trash lying around [again, the users] - (table etiquette) hogging of the tables [e.g. one person put their stuff on the tables next to them, sleeping on three chairs and preventing people from using the free tables, using of the plugs of the table next to them whereas theirs is not used at all]) * the trash bins <ul style="list-style-type: none"> - small, not enough frequency of emptying them - no proper lid to keep all of the trash from overflowing and the smell from permeating the whole room * the plugs <ul style="list-style-type: none"> - not enough of them, some are broken and clogged (with something I myself don't even know of) <p>...</p> <p>This has basically turned into a complaining piece.</p> <p>However, I would generously like to point out and appreciate some of the better qualities of the 24 Hours Area (I am solely focusing on that place</p>
----	---

because I am a frequent user of the place).

- The newly-installed vending machine, very convenient and much needed, albeit no sitting area outside for people to take a break ((Another suggestion!))
- The sofa area, very comfy! And can be moved around to suit people's needs and comfort (though they just seem to not realise the additional responsibility to rearrange the sofas back.)
- The almost-balanced amount of tables and places for both individual and group usage! (However, I can't help to also point out the imbalance of the plugs in both of the different usage)
- Quite a convenient distance of the bathroom and the praying area.
- The fact that there is a water dispenser is definitely a plus for us thirsty students living in the unpredictably hot Malaysia weather!
- The multi-purpose plugs on the left side of the individual tables are very convenient, especially for international students with different plugs. Maybe should implement that more?
- There existing another bigger trash bin outside is a definitely appreciated gesture!

I hope this piece was of great help in understanding some of the complaints and appraisal that us users think of very frequently. I tried my best to not let this suggestion comment to be too biased and balance things out with some efforts on your behalf that I really commend. Please, try not to see this as something personal and instead as constructive criticism. I hope what I wrote will not just simply be disregarded and be seen as having at least somewhat of merit that these points can be considered to influence future changes and suggestions to be implemented in the near future. I wish I could type more comprehensively, but if I were to take this seriously, every single library would have been touched on. Forgive me if this seems to be as a hostile way to complain and I am deeply appreciative in advance of the considerations being put on my points in this 'essay'. Thank you for giving me your time and attention.

13	Increase the carel room number, toilet at level 2 (old toilet) & 4 (old toilet) blockled
14	Wifi service should be improved specially at level 4 and keral as well.
15	Need more socket plug at reading areas. Staffs also should monitor students who always put their things (but they are not there) the whole day especially at cubicle area, level 3.
16	please improve 24 hours study area, i hope the area is more group-friendly as student usually conduct their discussion there. and i hope UM will add more sofas. Thanks
17	Providing more sockets in the library and updating your software for people who need to access the online portal as it is impossible to access it.
18	Please to provide the electrical sources in every single floor as many as desks that we have because in the peak visitors we do have an available electrical power. Even though, there are available tables or desks around but they do not have any electric sources.
19	The computers in the library at level 4 is either always down OR do not have Internet access. This makes it very difficult for those without laptops to do our research as well as writings. More often than not, the software and the operating system in these computers are not updated. I hope the library can do something about this.
20	modernise the whole library? cola area is very nice and conducive. if rest of the library could mimic the cola space it would be better. love the art around the library.
21	sometimes WiFi is too slow. Some qualitative books are outdated.
22	Maybe can add plugs near to book shelves
23	Some computers in blue area are broken,which often causes there is no enough vacancy , so could you please repair them?Thank you very much.
24	Seating arrangements in COLAB area need to be expanded more
25	Provide me individual study area
26	The condition & cleanliness of the bathrooms leave a lot to be desired. Repair & maintenance of fittings, please. Yellow-stained urinals clearly in need of a good scrub. Urinals covered with black bin bags- what's the purpose of this when it's covered for months with no repair in sight? Cistern which can't be flushed (Academy of Islamic Studies Library), no liquid soap to wash hands are simple things to remedy, yet none is being done. A university aspiring to be world class and do more in its basic maintenance of its library toilets. Thank you!

27	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wifi is slow- needs to be upgraded 2. Renovation especially drillings should be schedule at night when students are not using the library 3. Library system needs to be better secured from hacks since then I have been having problems to access databases remotely 4. Toilets especially on upper floors always no toilet paper 5. Carrels not cleaned frequently 6. Relocation of drinks reading machine very inconvenient, most students are in main library (unless open access fr. main library to reading room)
28	I always cannot use my data / internet in the library.
29	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aircond too cool 2. Should bring in more books on personal growth, instead of purely aademic
30	<ol style="list-style-type: none"> 3. Staff are not enough competent in communication 4. Toilets are always uncleaned, broken, covered by black sacks 5. No tissue after 4.00 pm. Sat & Sun is empty 6. Most staff needs minimum management training 8. Require more lab facilities 9. 24 hours need bigger space 10. The most irritating is, "personal conversation" in study area by PHD Students 11. More important to have a good management system in the library. Then everything will be sorted
31	<ol style="list-style-type: none"> 1. More up-to-date resources to be provided 2. More conclusive space (more personal seatings - carrel), more quiet area in medical library
32	<ol style="list-style-type: none"> 1. If possible, can increase the number of power sockets at TJ. Danaraj Library. 2. Can Increase number of carrel rooms at TJ Danaraj Library (or provide tables with partitions for more privacy) instead of open tables. Thank You!
33	Please increase the amount of personal reading areas for individual activities at T.J. Danaraj Library.
34	Can you please add more beanbags in this library.
35	Sometimes the library becomes crowded, so I suggest to increase the number of seats.
36	The only suggestion is please improve the internet facility with latest technology.

37	<ol style="list-style-type: none"> 1. Banyak soket dengan sediakan extension elektrik tambahan 2. 24h study area kurang sejuk 3. Tambah kawasan bumbung parking motor 4. Sediakan penapis air di tingkat bawah 5. Kembalikan vending machine
38	<ol style="list-style-type: none"> 1. Please improve the internet facility 2. More printing facility
39	It would be good if there is a proper place to take a nap
40	<ol style="list-style-type: none"> 1. Please increase more plugs 2. Provide enough cleanliness services to washroom 3. Get access to conference paper/SSRN/ other Malaysian University Publication 4. Expand the time during weekend 5. Provide more PC for students to use
41	<ol style="list-style-type: none"> 1. Need to improve airconds. Its very high at most places and even unbearable 2. Need to improve internet speed and ability. At some places its singles are insufficient 3. Please buy more books on Islamic banking & Finance if possible 4. If Possible put vending machines back to coffee area
42	Everything is okay but the lift? Many semester already not fixed. Faster-faster fix lah. (Fac Engr lift)
43	<ol style="list-style-type: none"> 1. More plug points in the main library should be installed 2. More discussion room is needed 3. It'll be easy if they have solution manual for subjects which involve calculation
44	<ol style="list-style-type: none"> 1. Replace broken furniture 2. Repair all damaged power points at the main library 3. Increase more power points
45	Fac library is better. But, faculty should fix the lift asap. Two years and still broken.
46	Number of electrical outlet is very limited. Otherwise, very satisfactory.
47	<ol style="list-style-type: none"> 1. The wifi connection in the carrel room is not efficient. 2. The power supply (plug) is too limited
48	Kerusi dan meja diperbanyakkan
49	Increase the seating for group activities

50	<ol style="list-style-type: none"> 1. Need to add more seating and reading areas for individual activities 2. Need to update the furniture 3. Need to add tables & chairs 4. Need to add perfume so to prevent bad odour from users especially peak hours (study week, raining time, 5pm-7pm)
51	To improve locker system. Many students put their things overnight and even few weeks. Uncollected perished items are also present in some of the locker. This will attract rodents inside library. In fact, I heard rodent on the ceiling at 3rd floor couple of days ago.
52	Sometimes library is too packed and I am unable to find a place to study. I like coming to the library compared to doing work in the room as library is more comfortable, air conditioned and conducive.
53	Make Dewan Minda or thesis to be equally cool like level 2-3
54	Insufficient seat at 24 hours library and also power point
55	There are exist problems about internet and wifi connection
56	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internet speed is the worst and always interrupt. Please increase the internet speed. 2. Physical seating capacity is not sufficient. It should be increased immediated. 3. The no of electronic databases of journal publications are required to increase 4. The chair in the library is not comfortable. Waist and shoulder pain are caused of seating. 5. Electronic sockets should repair periodically. Right now many sockets are fully. 6. Toilets remain dirty. Should clean it frequently. Also tissue papers are not sufficient.
57	Banyakkan plug di bilik tesis
58	Library's computers should be updated on a daily basis.
59	<p>The major services for a MA PHD student are</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Availability of plug point of electricity to charge laptop 2. Higher speed of Wifi. However, unfortunately both services are much less than student need. A PHD student spends about half an hour moving from one floor to another floor to get a seat with electric plug. A PHD student regularly wastes few hours a day due to diconnection or weak speed of wifi. 3. More than unfortune that these two major services are not mentioned in the questionnaire! I feel embarrassed, when I don't get plug or waste time for wifi connection, to consider myself a PHD candidate of University of 79 Qs Ranking!
60	Mewujudkan kawasan rehat yang banyak dan luas di luar bangunan perpustakaan

61	1. Thank You for helping everything 2. Tandas tak berapa bersih
62	I suggest that FSKTM should also have a library since it's quite far for a FSKTM student to come to the main library and please extend the main library operation time and increase the area of 24 hours study center
63	Please have more sockets so it easier users who need to use laptop
64	Plugs
65	The air conditioning is too cold, may provide areas without air-conditioning for people afraid of cold
66	Increase a number of socket
67	Upgrade reading areas for individual and group activities
68	UM Library need more USB port
69	I want to suggest you should increase individual compartment and always do a weekly maintenance check-up for toilets in main library
70	Increase the seating and reading area at the main library because there is no seat berfore and during study & exam week
71	The number of plug can be increased because there are insufficient plug at some area such as the study area near the toilet only have 2 plug
72	More plug aorund the study area
73	I hope that you guys can increase the place for discussion
74	More reading areas like COLA should be provided for group activities
75	To build more COLA section in the library
76	Please extend the operation hours during exam month & study week. I couldn't study without AC (Air cond) and the weather is unbearable. Also, cube is packed with people
77	Can be improve the furniture in library such as table and chair to satisfies students demand
78	Please open the library for a longer period of time or increase the 24 hours study area. Thanks!
79	Centralized the website and make it look simple
80	Increase the number of computers
81	Personal reading area for undergraduate because some of students like reading in personal area
82	On the study area, seating could be increase as there are a lot of people using it always
83	Please add more seating in the library study area
84	I think area for group discussion need to be added
85	More table to sit and study

86	I used to sit at third floor of Um main libraray, what i dislike about the floor is that it lacks of power socket. Couldn't charge phone is frustrating
87	It's too cold!
88	Provide more seats for individual and groups
89	Improve your website
90	Lift system
91	Library should maitanance thire power socket in main library because there are some defect and it cause my charger port disfunctioning. at the collaborative area, the position of the socket on the table of the cola area is badly design. Like "who the hell make this design" so dumb because out of three socket, we can only use one. But in terms of information gathering, i dont have any problems with that. Good job UM Library!
92	Increase the space for group activities
93	Hoping to see the latest professional books in the online library
94	Improve the internet speed
95	Upgrade computers in blue zone
96	Increase the number of group study areas where discussion could be more active
97	Update past year examination paper
98	The services are nice the chair are not comfortable and broken in Makmal Komputer D Perpustakaan Utama
99	The old chairs in the Makmal Komputer should be replaced with new and quality chairs
100	Please increase space for group discussion
101	Make a bigger space at COLA area
102	In online (Pendeta), please state the level of the building which is where the book is places. thank you.
103	i think thr wifi should be improved because some studentsnwill come to library to do their assignments or works and we really need a stronger wifi to access internet to find more information and download documents
104	Please provide more individual room for students to study
105	Improve section study in grop
106	Please provide an individual room to study for undergraduate student
107	Provide more places (seats) for group discussions
108	Increase the number of seating in the main library
109	Open the daily carrel for undergraduate

110	Please add some rooms to rent to student that easier them to do their work such as video call that is in a quiet place and they can talk
111	Hope there are more spaces to accommodate the students
112	Give more place for individual studies area
113	Repair the power plugs because some of them cannot be used
114	Have more power sockets / plugs at study areas
115	More sofas
116	No lift
117	The air conditioners are too cold
118	It's nice and comfortable. If possible, provide more single study place with power point (socket) so it would be much comfortable for students who study alone. Otherwise, its best service ever.
119	Adding more tables
120	The reading areas should be increases
121	Faster internet
122	Make the faculty of engineering's library more lively and cheerful as it looks like a hospital environment
123	1. Increase the no of sofa or make sure that the students are not using too many sofa for one person (area 3.1) 2. Increase the power supply for charging
124	keep any broken / poor-conditioned furnitures by cleaning / replacing
125	Increase the amount of the seatings in the library
126	Make more places for students to study (etc: tables and chairs)
127	Provide more computer, and table for studies in group
128	Prepare more seat for the students
129	Charger plug at COLA area can be increased and some plug have to fix because bigger charger cannot plug in
130	1. Increase space area for group activities 2. Water dispenser
131	Clean the toilet please
132	Provide more areas for seating especially the 24 hour sttudy area
133	Add more study room
134	Provide more space for the 24 hours study area especially during study and examination week

135	Increase seats at library & add more plugs
136	More water cooler in the librart
137	Make a library app
138	Allocate more electrical outlet at the library reading area
139	More books can be borrow, no of sofa more
140	Add printing service
141	A private room for people who want to study individually and isolate themselves from sounds that they don't like
142	More tables in groupwork area, also more café that sell food with affordable price
143	My faculty library is boring and small. I hope that UM can help resolve this problem since its inconvenient for us student in faculty to study in the library. Thanks
144	I hope that University of Malaya can improved my faculty library its old, not enough resources and very small which is not comfortable. Thank You
145	Provide more seater

Jadual 18 :

Senarai komen/cadangan berkaitan koleksi Perpustakaan

Bil	Komen/Cadangan
1	Update with latest printed fiction and non fiction collection. Please educate library users to respect others and responsible to clean their own mess.
2	Please adds-on all recent books about research in library books selves . Others are perfect and good.

3	<p>Few suggestions:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Increase the number of books that we can borrow from the Law library. For the time being, the maximum number of books that we can borrow is 2 which I don't think sufficient at all. I would suggest, at least increase it to 4 books so that it'll be much better than what we're having at the moment 2) Having said that, majority of the books there are tagged as "Naskah pertama tidak boleh dipinjam". I mean, if that's the only book that the Law library has, can you please add the number of books for that edition? Clearly we cannot borrow it, right? Only for reference 3) Some of the books are outdated such as the Civil and Criminal Procedures by Janab. Law evolves everyday and the library may want to get the latest copies <p>Those are my suggestions that I hope the library management can implement by 2020 especially the 1st suggestion. It is really crucial for us to have them increase.</p> <p>Thank you</p>
4	Try to update your linguistics collection
5	More Books on Computer Science
6	I hope more journals or publications in medicine can be subscribed. Thank you.
7	subscribe more journals
8	Library should be updated with books (can get recommendation from the lecturers)
9	sometimes WiFi is too slow. Some qualitative books are outdated.
10	To get more latest edition of medical books (hematology, transfusion medicine)
11	Please provide more latest books for borrowing purposes
12	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aircond too cool 2. Should bring in more books on personal growth, instead of purely aademic
13	<ol style="list-style-type: none"> 1. More up-to-date resources to be provided 2. More conclusive space (more personal seatings - carrel), more quiet area in medical library
14	<ol style="list-style-type: none"> 1. Please increase more plugs 2. Provide enough cleanliness services to washroom 3. Get access to conference paper/SSRN/ other Malaysian University Publication 4. Expand the time during weekend 5. Provide more PC for students to use

15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Need to improve airconds. Its very high at most places and even unbearable 2. Need to improve internet speed and ability. At some places its singles are insufficient 3. Please buy more books on Islamic banking & Finance of possible 4. If Possible put vending machines back to coffee area
16	Add the quantity of revision book in all department
17	Please provide more current published books and please increase the amount of book renewal
18	Increase the number of books
19	Certain books on topics are old. Updated editions would be better
20	To increase the genre field of book like music score
21	can assert many novel or storybook in English
22	Provide few more books in the library. Generally, it is a nice services
23	Hope to get more well-known books (eg storybooks) in library
24	Books on the shelves may be a bit outdated or several editions behind the current edition
25	Add more books for built environment students
26	It would be good to have more updated version or current books in the library
27	Please improve off campus access. In the site, the ones that ensures off campus access are actually not accessible from off campus. Its extremely difficult for students like me with family who live far away from UM to work on research as such. Also, I cannot download many ACM resources. Please buy access to ACM resources.
28	more access to online databases are needed, like Routledge, Online Wiley, Springer, Sage, Inderscience
29	please we are from science and many web site only subscription such as weily, springer ..etc. really we need this web to be accessible for us
30	Please subscribe to all the latest journals and databases (i.e.: especially SpringerLink, Taylor & Francis)
31	Continuation of subscription of online databases (current and new) is absolutely necessary for strengthening research activity
32	More e-book regarding my course Southeast Asian study would be available on the system
33	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wifi is slow- needs to be upgraded 2. Renovation especially drillings should be schedule at night when students are not using the library 3. Library system needs to be better secured from hacks since then I have been having problems to access databases remotely 4. Toilets especially on upper floors always no toilet paper 5. Carrels not cleaned frequently

	6. Relocation of drinks reading machine very inconvenient, most students are in main library (unless open access fr. main library to reading room)
34	Please provide more research article & journals via online system
35	1. Internet speed is the worst and always interrupt. Please increase the internet speed. 2. Physical seating capacity is not sufficient. It should be increased immediated. 3. The no of electronic databases of journal publications are required to increase 4. The chair in the library is not comfortable. Waist and shoulder pain are caused of seating. 5. Electronic sockets should repair periodically. Right now many sockets are fully. 6. Toilets remain dirty. Should clean it frequently. Also tissue papers are not sufficient.
36	I think can improve an access to online

Jadual 19 :

Senarai komen/cadangan berkaitan komunikasi dengan pengguna

Bil	Komen/Cadangan
1	To share direct link of UM electronic dissertations & thesis via student email on periodic/regular basis
2	Hope library have system like helpdesk, just like the QR code for unfunctional plugs on library too
3	Ensure to make it known to the student if there is any changes that made regarding the library
4	Please provide more updates regarding the library
5	Provide directory of the library area
6	Make the diversity to book shelves more direct, so that we can save time to search for book shelves.
7	Where can I know all the updates?
8	Please update previous year exam paper
9	Give guideline for first year students how to use online or electronic resources
10	Update availability of books on shelves. When I check/look for book on Pendeta Discovery, it says its there. But it wasn't there when I looked for it
11	Update more information about the library online

12	Do promote UM Library in social media and so on so that more students will pay visit
----	--

Jadual 20 :

Senarai komen/cadangan berkaitan Staf Perpustakaan

Bil	Komen/Cadangan
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Postgrad student make loud noise inside library and outside library stairs 2. Complaints made but no action taken 3. Staff are not enough competent in communication 4. Toilets are always uncleaned, broken, covered by black sacks 5. No tissue after 4.00 pm. Sat & Sun is empty 6. Most staff needs minimum management training 7. I have given a complaint email to chief librarian but no return email and that's frustrating 8. Require more lab facilities 9. 24 hours need bigger space 10. The most irritating is, "personal conversation" in study area by PHD Students 11. More important to have a good management system in the library. Then everything will be sorted
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. The fines for late returning of books have sharply increased. This new policy should be reviewed immediately. This contrary to the user friendly approach adopted by the library 2. The counter staff should be have confident and proficient in the English language as they are in constant contact with numerous foreign & students.
3	Satisfaction but needs improvement on communication
4	Effective communication with student
5	Have an effective communication with students
6	Increase the staff service attitude in the photi copy room

Rujukan:

- Asemi, A., Kazempour, Z. Rizi, H. A. (2010). Using LibQUAL+™ to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. *The Electronic Library*, 28 (4), 568-579
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B...et al. (2001). LibQUAL+: Service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal*, 4, 264-268.
- Kamarulzaman Mahmood, N. A. M. A. S., & Mohamad, D. M. (2015). Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan perbadanan perpustakaan awam terengganu: Kajian konseptual. *Journal of Malaysian Librarians*, 9, 1-12.
- Koh, A. P., & Awang, N. H. (2010). Laporan Kajian Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya 2008. *Kekal Abadi*, 28(1), 1-6.
- Mohd Noor Hasman B Mohd Tumari, & Salleh, M. A. H. B. (2017). *Kajian kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan Perpustakaan Tunku Tun Aminah (PTTA)*. Paper presented at the Seminar PRAGMATIS USIM 2.0, Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan.
- Nurul Hasliza Zainan, Nasrin Batrisha M Kasim, Khairunnisa Mohammad Zahir, Nik Nor Azreen Shahira Nik Azni, & Hassan, N. A. S. (2018). Tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan universiti awam di Kelantan. *Journal of Entrepreneurship and Management Practices* (1(1), 1-14.
- Nurulhuda Bt Ramli, Chai S. F., & Idris, F. (20019). Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, 28, 23-43.
- Tuan Syarifah Atifah Binti Tuan Mat Zin, Normaslina Binti Jamil, & Khan, M. Z. B. R. (2013). Tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan prasarana yang disediakan di Politeknik Banting Selangor bagi Sesi Disember 2012. Paper presented at the International Seminar on Quality and Affordable Education, Johor Bharu, Johor, p. 317-325.

Zaharah Ramly, & Udin, Z. S. (2006). Kajian kepuasan pelanggan Perpustakaan Universiti Malaya 2006. *Kekal Abadi*, 26(1), 7-12.