

Kajian Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya 2020/2021

Ulya Sujak¹, Ratnawati Sari Mohd Amin², Lisdar Abdul Wahid³, Muhamad Faizal Abd Aziz⁴, Mohammed Zaki Abd Rahman⁵, Nuratiqahnadzira Abdul Rani⁶
University of Malaya Library, Kuala Lumpur, Malaysia

ulya@um.edu.my¹, ratna@um.edu.my², lisdar@um.edu.my³, mfaizal@um.edu.my⁴,
mzaki@um.edu.my⁵, nuratiqah.ar@um.edu.my⁶

Abstract

User satisfaction surveys have always been significant in evaluating the service quality of the Universiti Malaya Library. In early 2020, the Coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak hit Malaysia. The implementation of various phases of Malaysia's Movement Control Order (MCO) and the government's imposition of new rules and regulations to control the spread of the virus greatly affected the Library's functions and services. Starting in June 2021, the library services were entirely online. As a result, users had limited access to the Library components; collection, facilities (physical, non-physical), services, and staff assistance. The main objective of this survey was to measure user satisfaction with the Library services during the MCO.

This survey was conducted online. The questionnaire consists of five parts; demography, online information resource and library website, online services, staff, awareness of library service during MCO, comments, and suggestions. The number of respondents has decreased slightly from the previous year, despite extensive promotion through Library websites, social platforms (Facebook, Twitter, TikTok, Instagram), and promotion by our liaison librarians to their respective faculties.

Overall, this survey was responded to by the University community (consisting of students and staff). Responses were presented in the graph, table, and explanation. The results show that undergraduate students dominated more than half of the respondents. Most users accessed Library online services from out of campus (local and abroad), and only 21% of the respondents were on campus.

Five elements are measured in all online collections; content, layout, currency, ease of access, and adequate information. The results of this survey suggest that users are satisfied and very satisfied with all online collections, especially on the content element. Pendeta Discovery and theses and dissertation collection are getting a score of more than 72% for all aspects. The library website is well-structured and easy to navigate. Therefore, users find it easy to find the information they need.

Users agreed that all online services (Pendeta discovery, membership, e-pay, interlibrary loan, document supply hub, information skills session) served their purpose. Librarians handle online services.

Users agreed that more than 85% of librarians were quick to respond to their inquiries and knowledgeable in giving answers. Eighty-four comments and suggestions were received, mainly concerning the A-Z online databases, library collection, and appreciation.

Keywords: Users satisfaction; survey; library services

Abstrak

Kajian kepuasan pengguna sering diberi keutamaan dan penting dalam penilaian kualiti perkhidmatan Perpustakaan Universiti Malaya. Sejak awal tahun 2020, wabak penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19) telah melanda Malaysia. Pelaksanaan pelbagai fasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) oleh pihak kerajaan termasuk pengenalan peraturan baru bagi mengekang penularan virus telah banyak memberi kesan terhadap fungsi dan perkhidmatan perpustakaan. Bermula Jun 2021, perkhidmatan perpustakaan telah dikendalikan secara maya sepenuhnya. Akibatnya, pengguna mendapat akses terhadap kepada fasiliti Perpustakaan : sama ada koleksi perpustakaan, kemudahan (fizikal dan bukan fizikal), perkhidmatan dan bantuan kakitangan. Oleh itu, objektif utama kajian ini adalah untuk menilai kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan semasa PKP.

Kajian ini telah dijalankan sepenuhnya secara maya. Soalan kajian terbahagi kepada lima bahagian: sumber maklumat dalam talian dan laman sesawang perpustakaan, perkhidmatan dalam talian, kakitangan, kesedaran terhadap perkhidmatan perpustakaan semasa PKP, komen dan cadangan. Bilangan responden adalah berkurangan berbanding tahun sebelumnya, walaupun promosi meluas di laman sesawang perpustakaan, media sosial (*Facebook, Twitter, Tiktok, Instagram*) serta promosi yang dilakukan pustakawan penghubung di setiap fakulti.

Secara keseluruhan, kajian ini mendapat sambutan yang baik dari warga universiti (meliputi pelajar dan kakitangan). Maklumbalas kajian dibentangkan dalam bentuk graf, jadual dan penerangan. Hasil kajian menunjukkan pelajar mahasiswa mendominasi hampir separuh dari jumlah keseluruhan. Majoriti pengguna mengakses perkhidmatan dalam talian perpustakaan dari luar kampus (dalam dan luar negara) dan hanya 21 % responden dari dalam kampus.

Kesemua koleksi dalam talian diukur dari segi lima elemen: kandungan, susun atur, kekinian, mudah diakses dan kecukupan maklumat. Hasil kajian ini menunjukkan pengguna berpuas hati dan sangat berpuas hati dengan semua koleksi dalam talian, terutamanya dari segi kandungannya. *Pendeta Discovery* dan koleksi tesis dan disertasi telah mendapat skor puas hati dan sangat puas hati melebihi 72% untuk semua elemen. Laman sesawang perpustakaan berstruktur baik dan mudah dilayari, oleh itu pengguna mudah mencari maklumat yang diperlukan.

Pengguna bersetuju semua perkhidmatan dalam talian yang disediakan (*Pendeta Discovery, keahlian, e-pay, pinjaman antara perpustakaan, hab (pusat) pembekalan dokumen, sesi kemahiran maklumat*)

telah memenuhi matlamatnya. Perkhidmatan dalam talian dikendalikan oleh pustakawan. Pengguna bersetuju bahawa lebih dari 85% pustakawan cepat menjawab pertanyaan dan juga berpengetahuan dalam memberi jawapan. Terdapat 84 komen dan cadangan diterima terutamanya mengenai A-Z pangkalan data dalam talian, koleksi dan ucapan penghargaan.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna; kajian; perkhidmatan perpustakaan

Pengenalan

Bermula Mac 2020, perkhidmatan Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) telah ditutup kepada pengguna secara separa dan sepenuhnya mengikut kesesuaian Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Pelan Pemulihan Negara dan pematuhan Protokol Pengoperasian yang ditetapkan oleh Majlis Keselamatan Negara dari semasa ke semasa. Bermula 1 Jun 2021, perkhidmatan PUM dilaksanakan secara dalam talian sepenuhnya. Pengguna dibenarkan mengakses semua bahan rujukan yang tersedia dalam bentuk elektronik dan digital. Perkhidmatan juga terhad kepada aktiviti yang boleh dilakukan secara maya.

Lazimnya kajian kepuasan pengguna Perpustakaan yang dilaksanakan setiap tahun mengukur kepuasan pengguna kepada faktor kemudahan kelengkapan fizikal, koleksi, perkhidmatan dan staf. Namun, kajian kali ini turut mengambil kira faktor pandemik COVID-19 yang telah memberi kesan kepada perkhidmatan PUM. Kesan lain yang dibawa oleh pandemik ini juga mengakibatkan gerak kerja kajian ini bergerak perlahan dan keputusan diambil untuk melanjutkan kajian tahun 2020 sehingga pertengahan 2021. Langkah ini juga turut disokong kajian Nwosu & Asuzo, 2021 yang meletakkan kepentingan perkhidmatan perpustakaan semasa penutupan perpustakaan akibat pandemik COVID-19 sebagai salah satu objektif utama kajian. Cox dan Lexter, 2020 pula mencadangkan agar satu model perpustakaan yang holistik diwujudkan untuk mengatasi kerisauan semasa mencari sumber elektronik. Langkah ini dicadangkan demi menjamin kesihatan mental dan kesejahteraan pelajar yang terjejas akibat COVID-19 dapat ditangani.

Justeru, soal selidik kali ini menjurus kepada pengalaman, pengetahuan, dan kesedaran pengguna terhadap PUM sebelum dan semasa pandemik melanda. Kajian pengguna ini sudah pastinya memberi tumpuan kepada tahap kepuasan dan kesedaran pengguna berkaitan pengaksesan kepada sumber rujukan dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PUM.

Metodologi

Kajian bagi tahun 2020/2021 ini dijalankan secara dalam talian sepenuhnya. Dalam tempoh peraturan kawalan pergerakan, pihak PUM berhubung dengan pengguna secara maya. Oleh itu, soal selidik disediakan menggunakan aplikasi *LibGuides* (<https://umlibguides.um.edu.my>) bagi memudahkan pengguna mengambil bahagian. Kajian ini menggunakan Bahasa Inggeris setelah mengambil kira latar belakang pengguna PUM yang datang daripada pelbagai negara. Kajian kali ini mengandungi enam (6) bahagian dengan 30 soalan:

Bahagian A – Maklumat Umum

Soalan nombor 1 hingga 6 berkaitan maklumat umum pengguna seperti kategori pengguna, fakulti/jabatan, dan umur. Terdapat juga soalan berkaitan pilihan perpustakaan yang kerap dikunjungi dan corak kekerapan mengunjungi PUM sebelum pandemik melanda.

Bahagian B – Sumber Maklumat Dalam Talian Dan Laman Sesawang Perpustakaan

Soalan nombor 7 hingga 18 berkaitan pencarian dan pengaksesan sumber maklumat bagi bahan elektronik dan digital (seperti *Pendeta Discovery*, repositori, pangkalan data A-Z, koleksi kertas peperiksaan, *Library Guides*, koleksi tesis UM) dan kemudahan mengakses laman sesawang dengan antara muka mesra terkini telah disediakan. Setiap jenis sumber dan perkhidmatan telah dinilai dengan mengambil kira elemen seperti isi kandungan, susun atur, kekinian maklumat, mudah diakses dan kecukupan maklumat.

Bahagian C – Perkhidmatan Perpustakaan Secara Dalam Talian

Soalan nombor 19 hingga 24 direka untuk mengetahui jenis-jenis maklumat (seperti buku, artikel jurnal, perkhidmatan dalam talian, pangkalan data, maklumat umum PUM, sumber rujukan) yang mendorong pengguna untuk menggunakan perkhidmatan PUM semasa tempoh pandemik ini. Terdapat juga soalan berkenaan tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dalam talian seperti *Pendeta Discovery*, keahlian, pembayaran secara *e-Pay*, pinjaman antara perpustakaan dan sesi kemahiran maklumat.

Bahagian D – Staf Perpustakaan

Soalan nombor 25 hingga 28 di bahagian ini memberi penilaian khusus terhadap pustakawan, terutamanya dalam kategori gred 41 dan 44 berdasarkan pengalaman pengguna semasa berkomunikasi dalam talian sepanjang PKP ini. Hampir semua medium komunikasi disantuni oleh pustakawan dalam kedua-dua gred ini. Soalan dalam bahagian ini mengenalpasti jenis medium sama ada *LiveChat*, e-mel atau aplikasi media sosial lain serta kekerapan pengguna berkomunikasi dengan staf perpustakaan.

Bahagian E – Kesedaran Tentang Perkhidmatan Perpustakaan Semasa Perintah Kawalan Pergerakan

Soalan nombor 29 di bahagian ini disediakan untuk mendapatkan maklumat sama ada pengguna menyedari perkhidmatan yang telah ditawarkan khusus dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP).

Bahagian F – Komen Dan Cadangan

Bahagian ini iaitu soalan nombor 30 memberi peluang pengguna kemukakan komen dan cadangan secara terbuka. Data yang diperolehi diklasifikasi mengikut kategori yang dirasakan sesuai.

Soal selidik ini dihebahkan melalui emel di UMINFO, laman sesawang PUM, aplikasi media sosial rasmi PUM seperti *Facebook, Twitter, TikTok, Instagram* dan juga hebahan pustakawan penghubung kepada fakulti. Tempoh kajian dalam talian ini mengambil masa 71 hari, iaitu bermula 6 Mei 2021 sehingga 15 Julai 2021. Hebahan secara berkala dilakukan sebagai peringatan mesra untuk meningkatkan jumlah maklumbalas daripada pengguna PUM. Data yang diperolehi telah dianalisa menggunakan ciri analisa yang tersedia di dalam *LibGuides* ini.

BAHAGIAN A: MAKLUMAT UMUM

1. Maklumat Umum Responden

Responden diminta mengisi maklumat umum seperti pusat tanggungjawab dan kategori untuk mengesan profil pengguna yang menjawab kajian. Seramai 417 responden telah menjawab kaji selidik ini. Taburan mengikut kategori responden adalah seperti dalam Jadual 1. Sebanyak 265 (63.55%) responden terdiri dari mahasiswa, 71 (17.03%) pascasiswazah dan 68 (16.30%) staf akademik. Lain-lain kategori adalah bukan akademik 11 (2.64%), ahli luar 1 (0.24%) dan lain-lain 1 (0.24%).

Kategori	Bil. Responden	%
Mahasiswa	265	63.55
Pascasiswazah	71	17.03
Akademik	68	16.30
Bukan Akademik	11	2.64
Ahli Luar	1	0.24
Lain-Lain	1	0.24
Jumlah	417	100

Jadual 1: Taburan responden mengikut kategori pengguna

Jumlah keseluruhan responden berkurangan jika dibandingkan dengan tahun 2019, iaitu seramai 1,049 responden menjawab bagi tahun tersebut. Namun ada kenaikan responden di kalangan staf akademik daripada 0 kepada 68 responden.

2. Taburan Responden Mengikut Pusat Tanggungjawab

Taburan responden mengikut pusat tanggungjawab ditunjukkan di Jadual 2. Daripada 417 responden, bilangan yang paling tinggi adalah dari Fakulti Sains 86 (20.62%), diikuti Fakulti Sastera & Sains Sosial 65 (15.59%), dan Fakulti Perubatan 42 (10.07%). Secara keseluruhan lain-lain pusat tanggungjawab merekodkan jumlah di bawah 40 responden.

Pusat tanggungjawab	Bil responden	%
Sains	86	20.62
Sastera & Sains Sosial	65	15.59
Perubatan	42	10.07
Alam Bina	39	9.35
Kejuruteraan	34	8.15
Asia – Eropah	25	6
Sains Komputer	20	4.8
Pergigian	16	3.84
Pendidikan	15	3.6
Sains Sukan & Ekseis	14	3.36
Undang-Undang	12	2.88
Pengajian Islam	9	2.16
Bahasa & Linguistik	8	1.92
Ekonomi	7	1.68
Seni Kreatif	5	1.20
Perakaunan	3	0.72
Pengajian Melayu	3	0.72
Pengajian Termaju	2	0.48
TNC (Pembangunan)	2	0.48
Lain-lain	2	0.48
Farmasi	1	0.24
TNC (Penyelidikan)	1	0.24
TNC (Hal Ehwal Pelajar)	1	0.24
Jumlah	417	100

Jadual 2: Taburan responden mengikut pusat tanggungjawab

3. Taburan Responden Mengikut Julat Umur

Taburan umur responden dalam kajian ini ditunjukkan di Jadual 3. 277 (66.43%) responden berada dalam julat umur 18-25 tahun, 55 (13.19%) responden dalam julat umur 26-35 tahun, dan 46 (11.03 %) responden dalam julat umur 36-45 tahun. Walau bagaimanapun terdapat 6 responden (1.44 %) berada dalam julat 56 tahun ke atas.

Julat umur	Bil. responden	%
18-25	277	66.43
26-35	55	13.19
36-45	46	11.03
46-55	33	7.91
56 dan ke atas	6	1.44
Jumlah	417	100

Jadual 3: Taburan responden mengikut julat umur

4. Taburan Perpustakaan yang Dikunjungi Sebelum Pandemik COVID-19

Responden turut ditanya perpustakaan yang sering dikunjungi sebelum pandemik COVID-19. Taburan perpustakaan yang dikunjungi ditunjukkan dalam Jadual 4. Perpustakaan Utama mendahului dengan 199 (49.26%) responden, diikuti Perpustakaan TJ Danaraj 25 (6.19%) responden dan Perpustakaan Peringatan Za'ba 10 (2.48%) responden. Manakala, 9 perpustakaan lain mendapat kunjungan kurang daripada 10 responden. Seramai 133 responden (32.92 %) tidak mengunjungi mana-mana perpustakaan.

Perpustakaan	Bil responden	%
Utama	199	49.26
TJ Danaraj	25	6.19
Za'ba	10	2.48
Ahmad Ibrahim	8	1.98
Pergigian	8	1.98
Alam Bina	6	1.49
Pengajian Islam	4	0.99
Pengajian Asia Timur	3	0.74
Kejuruteraan	3	0.74
Pendidikan	2	0.50
Pengajian Melayu	2	0.50
Bahasa & Linguistik	1	0.25
Tiada	133	32.92
Jumlah	417	100

Jadual 4: Taburan perpustakaan yang dikunjungi sebelum pandemik COVID-19

5. Taburan Kekerapan Kunjungan Responden Ke Perpustakaan

Kajian ini turut meninjau kekerapan kunjungan responden ke perpustakaan secara fizikal yang ditunjukkan dalam Jadual 5. Kekerapan kunjungan paling tinggi adalah secara bulanan iaitu 76 (18.23%) responden, diikuti kunjungan secara sekali per semester 74 (17.75%) responden, kunjungan secara mingguan 72 (17.27%) responden, dan kunjungan secara harian 25 (6%) responden. Walau bagaimanapun jumlah responden yang tidak pernah mengunjungi perpustakaan adalah sangat tinggi iaitu 170 (40.77%).

Kekerapan kunjungan	Bil. responden	%
Harian	25	6
Mingguan	72	17.27
Bulanan	76	18.23
Sekali per semester	74	17.75
Tidak pernah	170	40.77
Jumlah	417	100

Jadual 5: Taburan kekerapan kunjungan responden ke perpustakaan

6. Taburan Kekerapan Responden Mengguna Perkhidmatan Perpustakaan Secara Maya

Kajian ini juga turut mendapatkan kekerapan responden menggunakan perkhidmatan perpustakaan secara maya yang ditunjukkan dalam Jadual 6.

Kekerapan penggunaan perkhidmatan secara maya yang paling tinggi adalah secara mingguan iaitu 161 (38.61%) responden, diikuti dengan bulanan iaitu 111 (26.62%), manakala penggunaan secara sekali per semester dan harian mencatatkan 51 (12.23%), Walau bagaimanapun terdapat responden yang tidak menggunakan perkhidmatan secara maya iaitu 42 (10.07%).

Kekerapan kunjungan	Bil responden	%
Harian	51	12.23
Mingguan	161	38.61
Bulanan	111	26.62
Sekali per semester	51	12.47
Tidak pernah	42	10.07
Jumlah	417	100

Jadual 6: Taburan responden mengguna perkhidmatan perpustakaan secara maya

BAHAGIAN B: SUMBER DALAM TALIAN DAN LAMAN SESAWANG PERPUSTAKAAN

7. Sumber Maklumat Dalam Talian

Response	Number of Submissions	Percentage of Overall Submissions
<i>Library website</i>	390	59%
<i>E-mail</i>	138	21%
<i>Facebook</i>	38	5.8%
<i>LiveChat</i>	38	5.8%
<i>Twitter</i>	9	1.4%
<i>Instagram</i>	31	4.6%
<i>Blog</i>	8	1.2%
<i>TikTok</i>	8	1.2%

Jadual 7: Taburan sumber maklumat dalam talian yang diguna responden

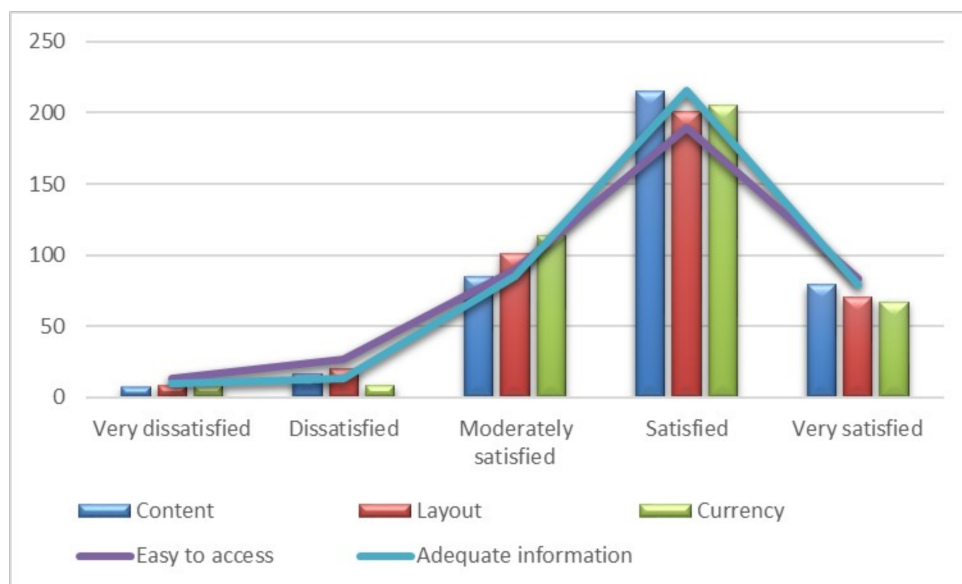
Jadual 7 menunjukkan penggunaan lapan jenis sumber dalam talian yang diguna oleh 417 responden. Keseluruhan respon yang diterima adalah sebanyak 660. Sumber yang paling banyak digunakan adalah laman sesawang perpustakaan 390 (59%). Ini diikuti emel sebanyak 138 (21%), *LiveChat* dan *Facebook* masing-masing menerima sebanyak 38 (5.8%) respon sebagai penggunaan ketiga tertinggi. *Instagram* mendapat sebanyak 31 (4.6%) respon, manakala *Twitter* cuma mendapat 9 (1.4%) respon. Sumber yang paling kurang digunakan adalah *Blog* dan *TikTok* mendapat 8 (1.2%) respon sahaja.

Analisa untuk soalan 8-13 adalah berdasarkan 5 elemen iaitu isi kandungan (*content*), susun atur (*layout*), kekinian (*currency*), senang diakses (*easy to access*), dan kecukupan maklumat (*adequate information*). Manakala pengukuran menggunakan skala 5 *Likert* bermula daripada (1- *Very dissatisfied*) Sangat tidak puas hati sehingga (5- *Very satisfied*) Sangat puas hati.

8. Digital@UM

Elements	Very dissatisfied	Dissatisfied	Moderately satisfied	Satisfied	Very satisfied
<i>Content</i>	7(1.7%)	16(3.94%)	85(20.9%)	215(52.9%)	79(19.5%)
<i>Layout</i>	8(1.9%)	20(4.9%)	101(24.9%)	201(49.5%)	70(17.2%)
<i>Currency</i>	8(1.9%)	8(1.9%)	114(28.1%)	205(50.1%)	67(16.5%)
<i>Easy to access</i>	13(3.2%)	27(6.7%)	90(22.2%)	190(46.8%)	83(20.4%)
<i>Adequate information</i>	10(2.5%)	13(3.2%)	85(20.9%)	216(53.2%)	79(19.5%)

Jadual 8: Penilaian tahap kepuasan terhadap Digital@UM mengikut bilangan dan peratus



Rajah 1: Digital@UM

Jadual 8 dan Rajah 1 menunjukkan tahap kepuasan pengguna terhadap sumber dalam talian yang disediakan PUM iaitu Digital@UM yang terdiri daripada empat repositori iaitu *Research Repository*, *Student's Repository*, *Common Repository* dan *UM Memory*.

Analisa adalah berdasarkan maklumbalas daripada 406 responden. Bagi elemen kandungan sebanyak 215 (52.9%) responden menyatakan Puas hati, 85 (20.9%) responden menyatakan Sederhana puas hati, 79 (19.5%) responden Sangat puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 16 (3.94%) responden menyatakan Tidak puas hati, dan 7 (1.7%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen susun atur, 201 (49.5%) menyatakan Puas hati, 101 (24.9%) menyatakan Sederhana puas hati, diikuti dengan 70 (17.2%) responden menyatakan Sangat puas hati. Manakala terdapat 20 (4.9%) responden menyatakan Tidak puas hati dan hanya 8 (1.9%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen kekinian pula, seramai 205 (50.1%) daripada responden menyatakan Puas hati dengan kekinian kandungan, 114 (28.1%) menyatakan Sederhana puas hati, manakala 67 (16.5%) responden menyatakan Sangat puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 8 (1.9%) responden menyatakan Tidak puas hati dan Sangat tidak puas hati dengan kandungan di dalam *Digital@UM*.

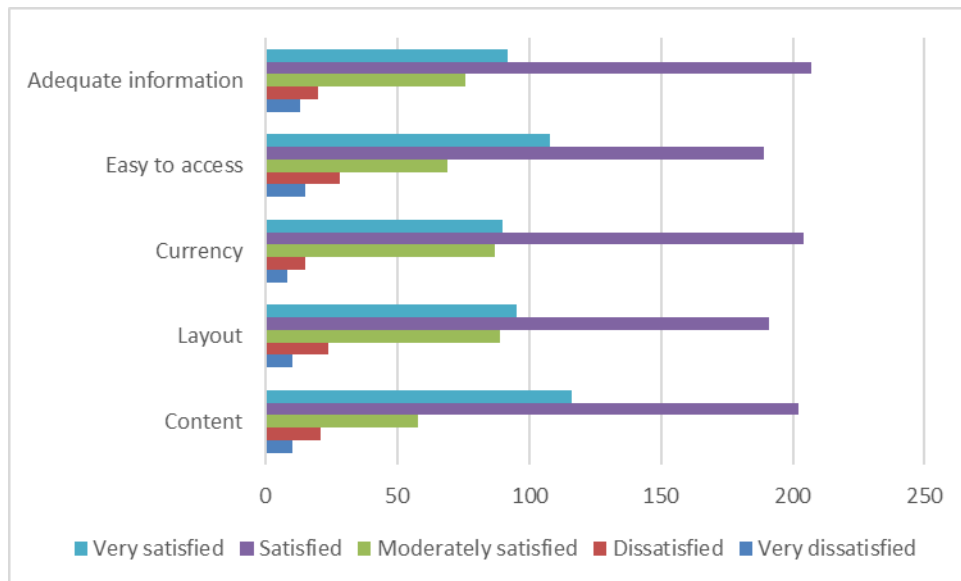
Bagi elemen senang diakses, terdapat 190 (46.8%) responden menyatakan Puas hati, diikuti dengan 90 (22.2%) menyatakan Sederhana puas hati, manakala 83 (20.4%) menyatakan Sangat puas hati. Namun begitu terdapat 27 (6.7%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 13 (3.2%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Elemen terakhir yang dilihat adalah dari segi kecukupan maklumat. Sebanyak 216 (53.2%) responden menyatakan Puas hati dengan maklumat yang disediakan. 85 (20.9%) menyatakan Sederhana puas hati, diikuti dengan 79 (19.5%) menyatakan Sangat puas hati, manakala responden yang Tidak puas hati 13 (3.2%) dan cuma 10 (2.5%) responden Sangat tidak puas hati.

9. A-Z Online Databases

<i>Elements</i>	<i>Very dissatisfied</i>	<i>Dissatisfied</i>	<i>Moderately satisfied</i>	<i>Satisfied</i>	<i>Very satisfied</i>
<i>Content</i>	10(2.5%)	21(5.1%)	58(14.3%)	202(49.8%)	116(28.6%)
<i>Layout</i>	10(2.5%)	24(5.9%)	89(21.9%)	191(47.0%)	95(23.4%)
<i>Currency</i>	8(1.9%)	15(3.7%)	87(21.4%)	204(50.2%)	90(22.2%)
<i>Easy to access</i>	15(3.7%)	28(6.9%)	69(17.0%)	189(46.6%)	108(26.6%)
<i>Adequate information</i>	13(3.2%)	20(4.9%)	76(18.7%)	207(50.1%)	92(22.7%)

Jadual 9: Penilaian tahap kepuasan terhadap A-Z Online Databases mengikut bilangan dan peratus



Rajah 2: A-Z Online Databases

Jadual 9 dan Rajah 2 menunjukkan tahap kepuasan pengguna terhadap A-Z Online Databases. Bagi elemen kandungan, sebanyak 202 (49.8%) responden menyatakan Puas hati, 116 (28.6%) responden Sangat puas hati, diikuti dengan 58 (14.3%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 21 (5.1%) responden menyatakan Tidak puas hati, dan 10 (2.5%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen susun atur, 191 (47%) menyatakan Puas hati, 95 (23.4%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 89 (21.9%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Manakala terdapat 24 (5.9%) responden menyatakan Tidak puas hati dan hanya 10 (2.5%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen kekinian pula, seramai 204 (50.2%) daripada responden menyatakan Puas hati dengan kekinian kandungan, 90 (22.2%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 87 (21.4%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 15 (3.7%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 8 (1.9%) Sangat tidak puas hati dengan kandungan di dalam *A-Z Online Databases*.

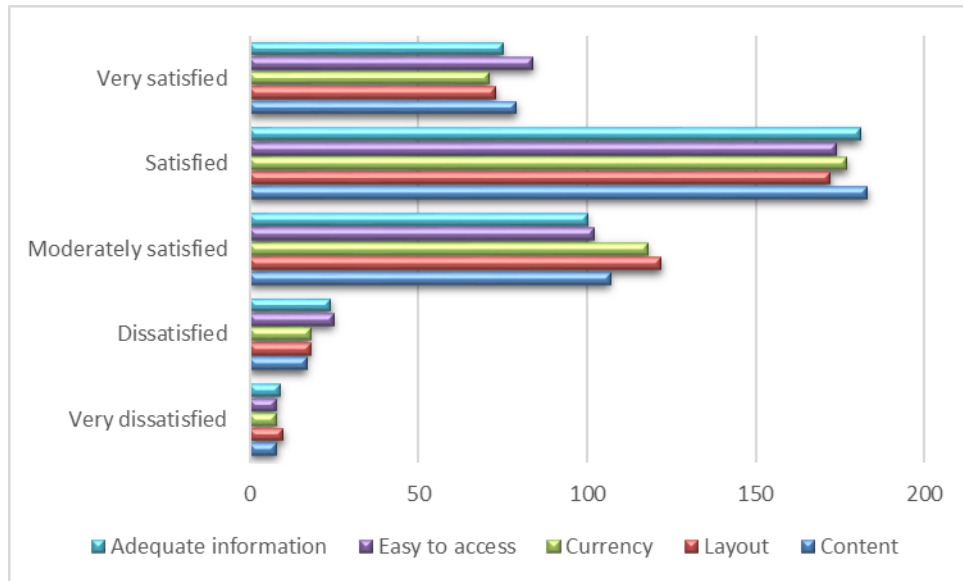
Bagi elemen senang diakses, terdapat 189 (46.6%) responden menyatakan Puas hati, diikuti dengan 108 (26.6%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 69 (17%) Sederhana puas hati. Namun begitu terdapat 28 (6.9%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 15 (3.7%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Elemen terakhir yang dilihat adalah dari segi kecukupan maklumat. Sebanyak 207 (50.1%) responden menyatakan Puas hati dengan maklumat yang disediakan. 92 (22.7%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 76 (18.7%) menyatakan Sederhana puas hati, manakala responden yang Tidak puas hati 20 (4.9%) dan cuma 13 (3.2%) responden Sangat tidak puas hati.

10. UM Exam Papers

<i>Elements</i>	<i>Very dissatisfied</i>	<i>Dissatisfied</i>	<i>Moderately satisfied</i>	<i>Satisfied</i>	<i>Very satisfied</i>
<i>Content</i>	8(1.9%)	17(4.2%)	107(26.4%)	183(45.1%)	79(19.5%)
<i>Layout</i>	10(2.5%)	18(4.4%)	122(30.0%)	172(42.4%)	73(17.9%)
<i>Currency</i>	8(1.9%)	18(4.4%)	118(29.1%)	177(43.6%)	71(17.5%)
<i>Easy to access</i>	8(1.9%)	25(6.2%)	102(25.1%)	174(42.9%)	84(20.7%)
<i>Adequate information</i>	9(2.2%)	24(5.9%)	100(24.6%)	181(44.6%)	75(18.5%)

Jadual 10: Penilaian tahap kepuasan terhadap UM Exam Papers mengikut bilangan dan peratus



Rajah 3: UM Exam Papers

Jadual 10 dan Rajah 3 menunjukkan tahap kepuasan pengguna terhadap UM Exam Papers. Bagi elemen kandungan, sebanyak 183 (45.1%) responden menyatakan Puas hati, 79 (19.5%) responden Sangat puas hati, diikuti dengan 107 (26.4%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Terdapat 17 (14.2%) responden menyatakan Tidak puas hati, dan 8 (1.9%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen susun atur, 172 (42.4%) menyatakan Puas hati, 73 (17.9%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 122 (30%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Manakala terdapat 18 (4.4%) responden menyatakan Tidak puas hati dan hanya 10 (2.5%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen kekinian pula, seramai 177 (43.6%) daripada responden menyatakan Puas hati dengan kekinian kandungan, 71 (17.5%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 118 (29.1%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 18 (4.4%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 8 (1.9%) Sangat tidak puas hati dengan kandungan di dalam UM exam papers.

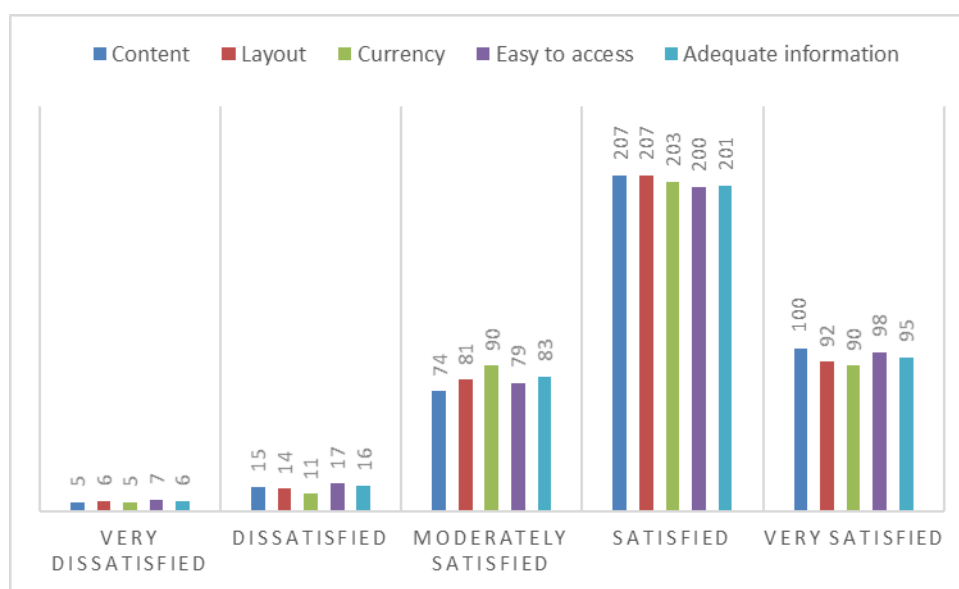
Bagi elemen senang diakses, terdapat 174 (42.9%) responden menyatakan Puas hati, diikuti dengan 84 (20.7%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 62 (25.1%) Sederhana puas hati. Namun begitu terdapat 28 (6.2%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 8 (1.9%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Elemen terakhir yang dilihat adalah dari segi kecukupan maklumat. Sebanyak 181 (44.6%) responden menyatakan Puas hati dengan maklumat yang disediakan. 75 (18.5%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 100 (24.6%) menyatakan Sederhana puas hati, manakala responden yang Tidak puas hati 24 (5.9%) dan cuma 9 (2.2%) responden Sangat tidak puas hati.

11. Panduan Perpustakaan

Elements	Very dissatisfied	Dissatisfied	Moderately satisfied	Satisfied	Very satisfied
Content	5(1.2%)	15(3.7%)	74(18.2%)	207(50.1%)	100(24.6%)
Layout	6(1.5%)	14(3.4%)	81(20%)	207(50.1%)	92(22.7%)
Currency	5(1.2%)	11(2.7%)	90(22.2%)	203(50%)	90(22.2%)
Easy to access	7 (1.7%)	17(4.2%)	79(19.5%)	200(49.3%)	98(24.1%)
Adequate information	6 (1.5%)	16(3.9%)	83(20.4%)	201(49.5%)	95(23.4%)

Jadual 11: Penilaian tahap kepuasan terhadap Panduan Perpustakaan mengikut bilangan dan peratus



Rajah 4: Panduan Perpustakaan

Jadual 11 dan Rajah 4 menunjukkan tahap kepuasan pengguna terhadap panduan perpustakaan (*library guides*). Bagi elemen kandungan sebanyak 207 (50.1%) responden menyatakan Puas hati, 40 (24.6%) responden Sangat puas hati, diikuti dengan 74 (18.2%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 15 (3.7%) responden menyatakan Tidak puas hati, dan 5 (1.2%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen susun atur, 207 (50.1%) menyatakan Puas hati, 92 (22.7%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 81 (20%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Manakala terdapat 14 (3.4%) responden menyatakan Tidak puas hati dan hanya 6 (1.5%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen kekinian pula, seramai 203 (50%) daripada responden menyatakan Puas hati dengan kekinian kandungan, 90 (22.2%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 90 (22.2%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 11 (2.7%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 5 (1.2%) Sangat tidak puas hati dengan kandungan di dalam panduan perpustakaan.

Bagi elemen senang diakses, terdapat 200 (49.3%) responden menyatakan Puas hati, diikuti dengan 98 (24.1%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 79 (19.5%) Sederhana puas hati. Namun begitu terdapat 17 (4.2%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 7 (1.7%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Elemen terakhir yang dilihat adalah dari segi kecukupan maklumat. Sebanyak 201 (49.5%) responden menyatakan Puas hati dengan maklumat yang disediakan. 95 (23.4%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 83 (20.4%) menyatakan Sederhana puas hati, manakala responden yang Tidak puas hati 16 (3.9%) dan cuma 6 (1.5%) responden Sangat tidak puas hati.

12. Pendeta Discovery

<i>Elements</i>	<i>Very dissatisfied</i>	<i>Dissatisfied</i>	<i>Moderately satisfied</i>	<i>Satisfied</i>	<i>Very satisfied</i>
<i>Content</i>	7 (2%)	18 (4%)	81 (20%)	203 (50%)	97 (24%)
<i>Layout</i>	9 (2%)	16 (4%)	91 (22%)	202 (50%)	88 (22%)
<i>Currency</i>	7 (2%)	14 (3%)	92 (23%)	204 (50%)	89 (22%)
<i>Easy to access</i>	10 (2.4%)	24 (6%)	78 (19.2%)	195 (48%)	99 (24.4%)
<i>Adequate information</i>	9 (2.2%)	18 (4.4%)	82 (20.2%)	203 (50%)	94 (23.2%)

Jadual 12: Penilaian tahap kepuasan terhadap *Pendeta Discovery* mengikut bilangan dan peratus

Jadual 12 menunjukkan tahap kepuasan pengguna terhadap *Pendeta Discovery*. *Pendeta Discovery* merupakan katalog dalam talian PUM. Bagi elemen kandungan sebanyak 203 (50%) responden menyatakan Puas hati, 97 (24%) responden Sangat puas hati, diikuti dengan 81 (20%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 18 (4%) responden menyatakan Tidak puas hati, dan 7 (2%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen susun atur, 202 (50.1%) menyatakan Puas hati, 88 (22%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 91 (22%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Manakala terdapat 16 (4%) responden menyatakan Tidak puas hati dan hanya 9 (2%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen kekinian pula, seramai 204 (50%) daripada responden menyatakan Puas hati dengan kekinian kandungan, 92 (23%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 92 (23%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 14 (3%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 7 (2%) Sangat tidak puas hati dengan kandungan di dalam *Pendeta Discovery*.

Bagi elemen senang diakses, terdapat 195 (48%) responden menyatakan Puas hati, diikuti dengan 99 (24.4%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 78 (19.2%) Sederhana puas hati. Namun begitu terdapat 24 (6%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 10 (2.4%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Elemen terakhir yang dilihat adalah dari segi kecukupan maklumat. Sebanyak 203 (50%) responden menyatakan Puas hati dengan maklumat yang disediakan. 94 (23.2%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 82 (20.2%) menyatakan Sederhana puas hati, manakala responden yang Tidak puas hati 18 (4.4%) dan cuma 9 (2.2%) responden Sangat tidak puas hati.

13. Tesis dan Disertasi UM

Kajian juga meliputi koleksi tesis dan disertasi Universiti Malaya yang ditunjukkan di Jadual 13. Bagi elemen kandungan sebanyak 203 (50%) responden menyatakan Puas hati, 97 (23.8%) responden Sangat puas hati, diikuti dengan 81 (20%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 18 (4%) responden menyatakan Tidak puas hati, dan 7 (1.8%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen susun atur, 202 (50%) menyatakan Puas hati, 88 (21.6%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 91 (22.4%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Manakala terdapat 16 (4%) responden menyatakan Tidak puas hati dan hanya 9 (2%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Bagi elemen kekinian pula, seramai 204 (50.2%) daripada responden menyatakan Puas hati dengan kekinian kandungan, 92 (22.7%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 92 (22.7%) responden menyatakan Sederhana puas hati. Walau bagaimanapun terdapat 14 (3.4%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 7 (1.7%) Sangat tidak puas hati dengan kandungan di dalam koleksi tesis dan disertasi Universiti Malaya.

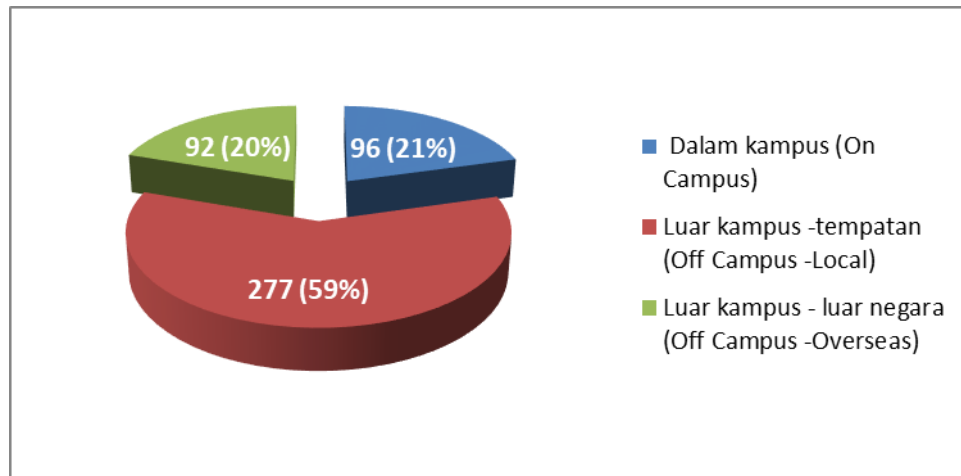
Bagi elemen senang diakses, terdapat 195 (48%) responden menyatakan Puas hati, diikuti dengan 99 (24.4%) menyatakan Sangat puas hati, manakala 78 (19.2%) Sederhana puas hati. Namun begitu terdapat 24 (5.9%) responden menyatakan Tidak puas hati dan 10 (2.5%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

Elemen terakhir yang dilihat adalah dari segi kecukupan maklumat. Sebanyak 203 (50%) responden menyatakan Puas hati dengan maklumat yang disediakan. 94 (23.2%) menyatakan Sangat puas hati, diikuti dengan 82 (20.2%) menyatakan Sederhana puas hati, manakala responden yang Tidak puas hati 18 (4.4%) dan cuma 9 (2.2%) responden Sangat tidak puas hati.

<i>Elements</i>	<i>Very dissatisfied</i>	<i>Dissatisfied</i>	<i>Moderately satisfied</i>	<i>Satisfied</i>	<i>Very satisfied</i>
<i>Content</i>	7 (1.8%)	18 (4.4%)	81 (20%)	203 (50%)	97 (23.8%)
<i>Layout</i>	9 (2%)	16 (4%)	91 (22.4%)	202 (50%)	88 (21.6%)
<i>Currency</i>	7 (1.7%)	14 (3.4%)	92 (22.7%)	204 (50.2%)	89 (22%)
<i>Easy to access</i>	10 (2.5%)	24 (5.9%)	78 (19.2%)	195 (48%)	99 (24.4%)
<i>Adequate information</i>	9 (2.2%)	18 (4.4%)	82 (20.2%)	203 (50%)	94 (23.2%)

Jadual 13: Penilaian tahap kepuasan terhadap Tesis dan Disertasi mengikut bilangan dan peratus

14. Lokasi Semasa Mengakses Laman sesawang Perpustakaan



Rajah 5: Taburan lokasi responden semasa mengakses laman sesawang perpustakaan

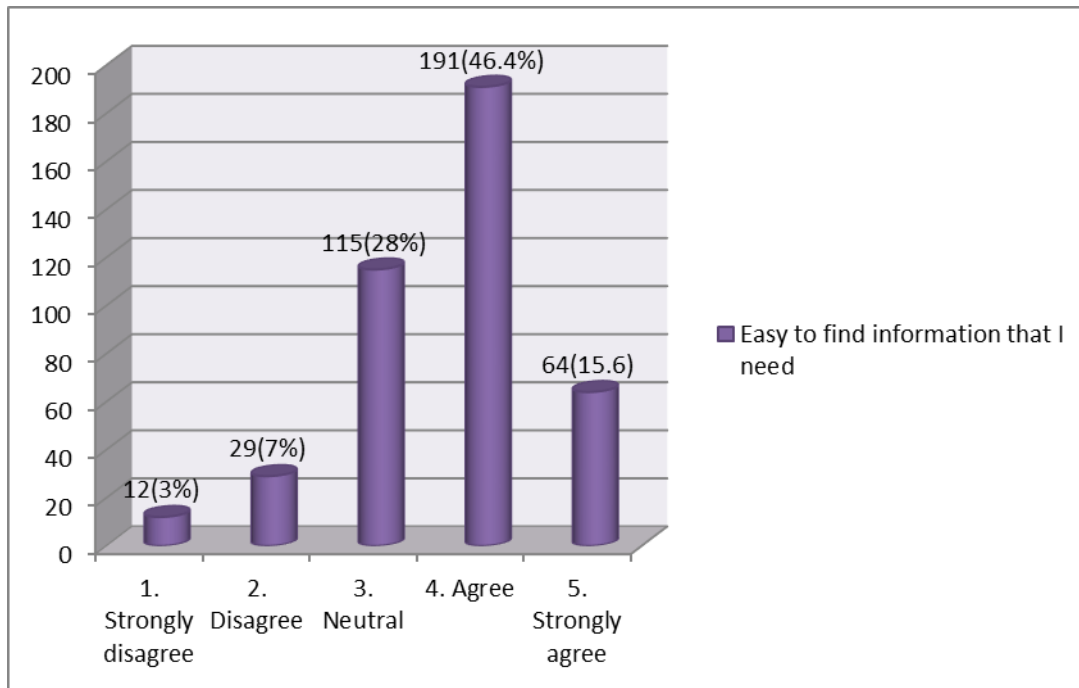
Rajah 5 menunjukkan lokasi responden semasa mengakses laman sesawang perpustakaan. Analisa daripada 465 responden mendapati akses dari luar kampus – tempatan adalah paling tinggi iaitu sebanyak 277 (59%), diikuti akses dari dalam kampus 96 (21%), dan akhir sekali akses luar kampus – luar negara 92 (20%).

Analisa untuk soalan **15-18** adalah mengenai laman sesawang perpustakaan dan ia berdasarkan 4 elemen iaitu;

- i. mudah mendapatkan maklumat yang diperlukan (*Easy to find information I need*)
- ii. ciri di dalam laman sesawang mudah digunakan untuk pencarian maklumat (*Feature in the website are easy to use in information searching*)
- iii. antara muka mesra pengguna (*User-Friendly Interface*)
- iv. maklumat di laman sesawang adalah relevan dan memenuhi keperluan (*Information in website are relevant and fulfilling the needs*).

Manakala pengukuran menggunakan skala 5 Likert bermula daripada Sangat tidak setuju (1- *Strongly disagree*) sehingga Sangat setuju (5- *Strongly agree*).

15. Mudah Mendapatkan Maklumat Yang Diperlukan

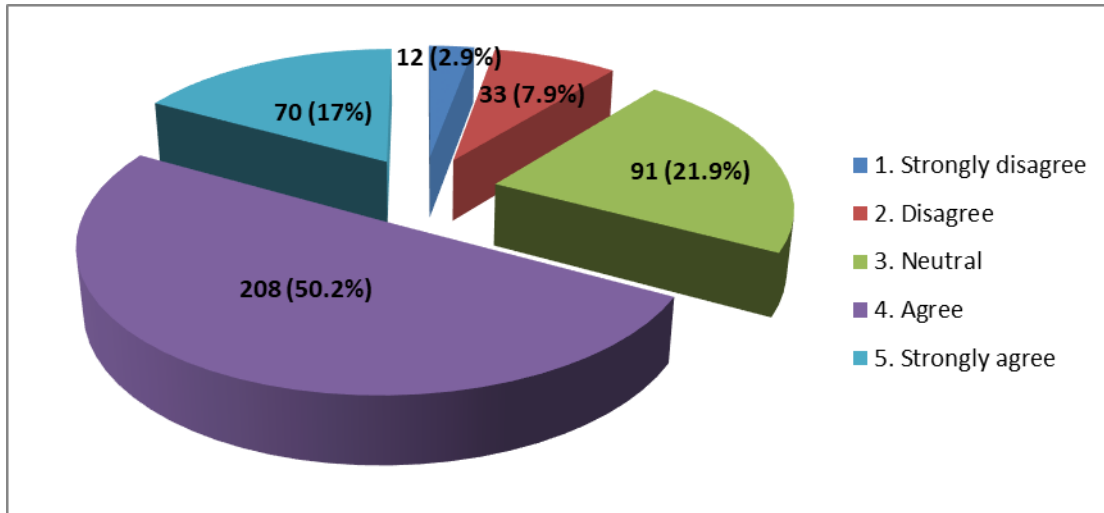


Rajah 6: Penilaian tahap persetujuan responden terhadap mudah mendapatkan maklumat yang diperlukan mengikut bilangan dan peratus

Seramai 411 responden memberi maklumbalas dan didapati 191 (46.4%) responden Bersetuju adalah mudah untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan dalam laman sesawang perpustakaan. Ini diikuti dengan 115 (28 %) menyatakan Berkecuali dan 64 (15.6%) menyatakan Sangat setuju. Terdapat 29 (7%) responden Tidak setuju dan 12 (3%) Sangat tidak setuju. Perincian ditunjukkan seperti dalam Rajah 6 di atas.

16. Ciri Di Dalam Laman Sesawang Mudah Digunakan Untuk Pencarian Maklumat

Rajah 7 menunjukkan analisa daripada 414 responden mengenai ciri yang disediakan di dalam laman sesawang perpustakaan. Di dapati sebanyak 208 (50.2%) Setuju manakala 91 (21.9%) berkecuali bahawa ciri-ciri yang ada di dalam laman sesawang perpustakaan adalah mudah digunakan untuk pencarian maklumat. Namun begitu terdapat 70 (17%) responden Sangat setuju. Hanya seramai 45 (11.1%) yang Tidak setuju dengan kenyataan ini.



Rajah 7: Penilaian tahap persetujuan terhadap ciri laman sesawang perpustakaan mudah digunakan untuk pencarian maklumat mengikut bilangan dan peratus

17. Antara Muka Mesra Pengguna

<i>Elements</i>	<i>Strongly disagree</i>	<i>Disagree</i>	<i>Neutral</i>	<i>Agree</i>	<i>Strongly agree</i>
<i>User-Friendly interface</i>	10 (2.4%)	35 (8.5%)	89 (21.6%)	197 (47.8%)	81 (19.6%)

Jadual 14: Penilaian tahap persetujuan terhadap antara muka laman sesawang perpustakaan mesra pengguna mengikut bilangan dan peratus

Jadual 14 menunjukkan analisa daripada 412 responden mengenai Antara Muka Mesra Pengguna laman sesawang perpustakaan. Sebanyak 197 (47.8%) Setuju, manakala 89 (21.9%) Berkecuali bahawa laman sesawang perpustakaan adalah mudah untuk digunakan untuk pencarian maklumat. Namun begitu terdapat 81 (19.6%) responden Sangat setuju. Terdapat seramai 35 (8.5%) responden Tidak setuju, manakala hanya 10 (2.4%) Sangat tidak setuju.

18. Maklumat Di Laman sesawang Perpustakaan Adalah Relevan Dan Memenuhi Keperluan

<i>Elements</i>	<i>Strongly disagree</i>	<i>Disagree</i>	<i>Neutral</i>	<i>Agree</i>	<i>Strongly agree</i>
<i>Information in website are relevant and fulfilling the needs</i>	8 (1.9%)	16 (3.9%)	88(21.4%)	215 (52.3%)	84 (20.43%)

Jadual 15: Penilaian tahap persetujuan terhadap maklumat di laman sesawang perpustakaan relevan dan memenuhi keperluan mengikut bilangan dan peratus

Jadual 15 menunjukkan analisa daripada 411 responden berkaitan maklumat yang didapati dari laman sesawang perpustakaan relevan atau tidak kepada mereka. Sebanyak 215 (52.3) responden Setuju, 88 (21.4%) Berkecuali, dan 84 (20.4%) Sangat setuju. Manakala bilangan responden yang Tidak setuju adalah sebanyak 16 (3.9%) dan Sangat tidak setuju seramai 8 (1.9%) sahaja.

BAHAGIAN C: PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN SECARA DALAM TALIAN

19. Saya Menggunakan Laman Sesawang Perpustakaan Untuk Mencari Maklumat Atau Mengakses Perkhidmatan

Response	Number of Submissions	Percentage of Overall Submissions
<i>Books</i>	219	20.0%
<i>Journal article</i>	357	32%
<i>Access to library services</i>	115	11%
<i>Accessing online databases</i>	266	24.2%
<i>General information about library</i>	54	5%
<i>Research guide</i>	81	7.5%
<i>Other</i>	3	0.3%

Jadual 16: Taburan respon pengguna terhadap penggunaan laman sesawang perpustakaan sama ada mencari maklumat atau mengakses perkhidmatan perpustakaan

Jadual 16 menunjukkan analisa tujuan penggunaan laman sesawang perpustakaan oleh 417 responden. Keseluruhan respon yang diterima adalah sebanyak 1095. Tujuan utama responden menggunakan laman sesawang perpustakaan adalah untuk mendapatkan *Journal article* 357 (32%) diikuti dengan *Accessing online databases* sebanyak 266 (24.2%) respon, *Books* 219 (20%) dan *Access to library services* 115 (11%). Tujuan kelima adalah untuk *Research guide* sebanyak 81 (7.5%) respon, diikuti dengan *General information about library* sebanyak 54 (5%) dan lain-lain tujuan sebanyak 3 (0.3%) respon.

20. *Pendeta Discovery* - Kaedah Semakan untuk Bahan Perpustakaan (contoh; untuk Memeriksa Status Bahan Pinjaman, Denda, Pembaharuan, Bahan Tempahan)

<i>Elements</i>	<i>Strongly disagree</i>	<i>Disagree</i>	<i>Neutral</i>	<i>Agree</i>	<i>Strongly agree</i>
<i>Pendeta Discovery</i>	9(2.25%)	10(2.5%)	94(23.5%)	211(52.8%)	75(18.8%)

Jadual 17: Penilaian tahap persetujuan terhadap *Pendeta Discovery* sebagai kaedah semakan bahan perpustakaan mengikut bilangan dan peratus

Jadual 17 menunjukkan analisa berkaitan penggunaan sistem katalog perpustakaan dalam talian iaitu *Pendeta Discovery* untuk kaedah semakan bahan perpustakaan oleh 399 responden. Seramai 211

(52.8%) responden Setuju, 94 (23.5%) Berkecuali manakala 75 (18.8%) Sangat setuju. Terdapat sebilangan kecil responden 10 (2.5%) Tidak setuju dan 9 (2.25%) Sangat tidak setuju dengan penggunaan sistem katalog perpustakaan dalam talian untuk kaedah semakan bahan perpustakaan.

21. Keahlian Perpustakaan – Pendaftaran Dalam Talian

<i>Elements</i>	<i>Strongly disagree</i>	<i>Disagree</i>	<i>Neutral</i>	<i>Agree</i>	<i>Strongly agree</i>
<i>Library Membership-Registration online</i>	9(2.26%)	12(3.14%)	100(25.1%)	214 (53.7%)	63(15.8%)

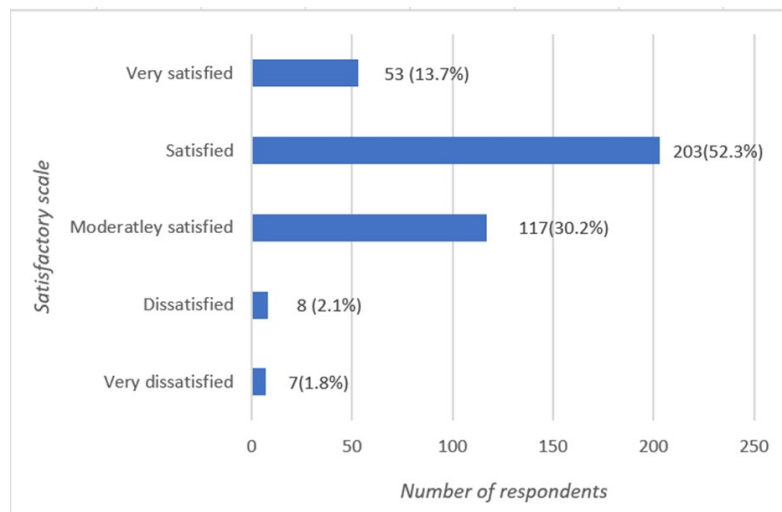
Jadual 18: Penilaian tahap persetujuan terhadap pendaftaran keahlian perpustakaan secara dalam talian mengikut bilangan dan peratus

Jadual 18 menunjukkan analisa berkaitan pendaftaran keahlian perpustakaan secara dalam talian oleh 389 responden. Seramai 214 (53.7%) responden Setuju, 100 (25.1%) Berkecuali manakala 63 (15.8%) sangat setuju. Terdapat sebilangan kecil responden 12 (3.14%) Tidak setuju dan 9 (2.26%) Sangat tidak setuju dengan pendaftaran keahlian perpustakaan secara dalam talian.

Analisa untuk soalan **22-24** adalah berkaitan dengan kepuasan pengguna untuk perkhidmatan e-pay, Pinjaman Antara Perpustakaan & Pembekalan Dokumen, dan Perkhidmatan Sesi Kemahiran Maklumat (SKM) Dalam Talian. Pengukuran adalah berasaskan skala 5 *Likert* bermula daripada (1- *Very dissatisfied*) Sangat tidak puas hati sehingga (5- *Very satisfied*) Sangat puas hati.

22. Perkhidmatan e-Pay

Bermula tahun 2018, Perpustakaan menerima pembayaran secara dalam talian yang dikenali sebagai e-Pay (epay.um.edu.my) dengan menggunakan pilihan aplikasi seperti *Boost*, *Grab pay*, *Maybank QRPay*, *TouchnGo*. Antara pembayaran yang boleh dibuat melalui perkhidmatan e-pay adalah seperti pembayaran denda, pendaftaran keahlian, perkhidmatan penjilidan, penggunaan pangkalan data pelajar sarjana VIVA, percetakan/fotokopi, yuran keahlian dan lain-lain jenis pembayaran.

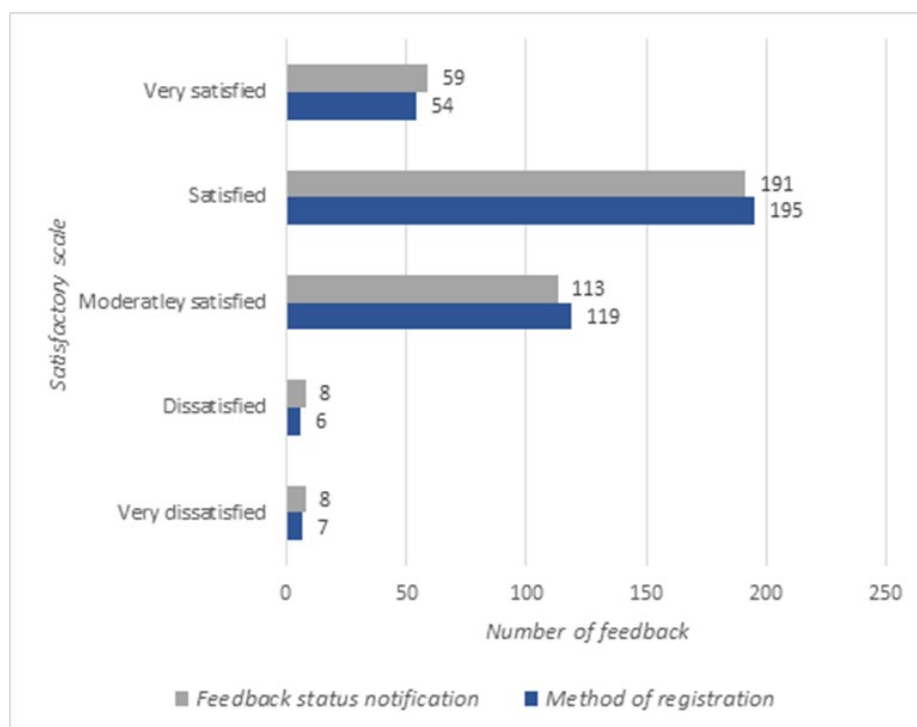


Rajah 8: Penilaian tahap kepuasan terhadap perkhidmatan e-pay mengikut bilangan dan peratus

Rajah 8 menunjukkan analisa tahap kepuasan 388 responden terhadap perkhidmatan e-pay. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 203 (52.3%) responden Puas hati dengan sistem ini, manakala 117 (30.2%) Sederhana puas hati dan 53 (13.7%) Sangat puas hati. Jumlah responden yang Tidak puas hati adalah 8 (2.1%) dan Sangat tidak puas hati sebanyak 7 (1.8%).

23. Perkhidmatan Bagi Pinjaman Antara Perpustakaan & Pembekalan Dokumen

Rajah 9 menunjukkan data tahap kepuasan pengguna terhadap dua perkhidmatan PUM, iaitu Pinjaman Antara Perpustakaan & Pembekalan Dokumen. Perkhidmatan ini dinilai melalui dua elemen; kaedah pendaftaran (*Method of registration*) dan pemberitahuan status pendaftaran (*Feedback status notification*).



Rajah 9: Penilaian tahap kepuasan terhadap perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan & pembekalan dokumen mengikut bilangan dan peratus

Rajah 9 menunjukkan kajian menerima maklumbalas daripada seramai 381 respon bagi elemen kaedah pendaftaran dan 379 respon bagi elemen pemberitahuan status pendaftaran.

Bagi elemen kaedah pendaftaran, seramai 195 (51.2 %) responden menyatakan Puas hati, 119 (31.2 %) Sederhana puas hati, dan 54 (14.2 %) responden Sangat puas hati. Terdapat juga responden yang Sangat tidak puas hati 7 (1.8 %) dan Tidak puas hati sebanyak 6 (1.6 %).

Manakala bagi elemen pemberitahuan status pendaftaran, daripada jumlah 379 yang diterima, seramai 191 (50.4%) responden menyatakan Puas hati, 113 (29.8%) Sederhana puas hati, dan 59 (15.6 %) Sangat puas hati. Sebilangan kecil 8 responden (2.1%) masing-masing bagi pilihan; Tidak puas hati dan Sangat tidak puas hati.

Analisa untuk soalan 24 adalah berdasarkan 5 elemen iaitu pendaftaran (registration), pendaftaran adalah mudah (registration is easy), maklumbalas berjaya/gagal untuk hadir (notification on success/fail to attend), pemilihan masa (choices of time), dan kandungan kursus (course content). Manakala pengukuran menggunakan skala 5 *Likert* bermula daripada (1-*Very dissatisfied*) Sangat tidak puas hati sehingga (5-*Very satisfied*) Sangat puas hati.

24. Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Sesi Kemahiran Maklumat (SKM) Dalam Talian

Sejak PKP 1.0 (bermula 18 Mac 2020), 2.0, 3.0 (1 Jun–28 Jun 2021) dan seterusnya kini di bulan September 2021, dikenali Pelan Pemulihan Negara Fasa 1, perkhidmatan SKM dilaksanakan secara dalam talian sepenuhnya. Kajian ini telah menerima 1915 maklumbalas. Kajian ini mengenalpasti beberapa elemen yang perlu diambil kira dalam mengukur kepuasan responden terhadap perkhidmatan SKM, seperti ditunjukkan di dalam Jadual 19.

<i>Elements</i>	<i>Very dissatisfied</i>	<i>Dissatisfied</i>	<i>Moderately satisfied</i>	<i>Satisfied</i>	<i>Very satisfied</i>
<i>Registration</i>	5 (1.3%)	9 (2.3%)	84 (21.8%)	219 (56.7%)	69 (17.9%)
<i>Registration is easy</i>	5 (1.3%)	12 (3.1%)	87 (22.7%)	210 (54.7%)	70 (18.2%)
<i>Notification on success/ fail to attend</i>	6 (1.6%)	11 (2.9%)	95 (24.9%)	207 (54.2%)	63 (16.5%)
<i>Choices of time</i>	6 (1.6%)	13 (3.4%)	80 (21.0%)	219 (57.5%)	63 (16.5%)
<i>Course content</i>	6 (1.6%)	10 (2.6%)	82 (21.5%)	211 (55.2%)	73 (19.1%)

Jadual 19: Penilaian tahap kepuasan pengguna bagi perkhidmatan SKM

Bagi elemen pendaftaran, sebanyak 386 maklumbalas telah diterima. Seramai 69 (17.9%) responden menyatakan Sangat puas hati, 219 (56.7%) Puas hati, 84 (21.8%) Sederhana puas hati. Manakala terdapat 9 (2.3%) responden menyatakan Tidak puas hati dan hanya 5 (1.3%) menyatakan Sangat tidak puas hati.

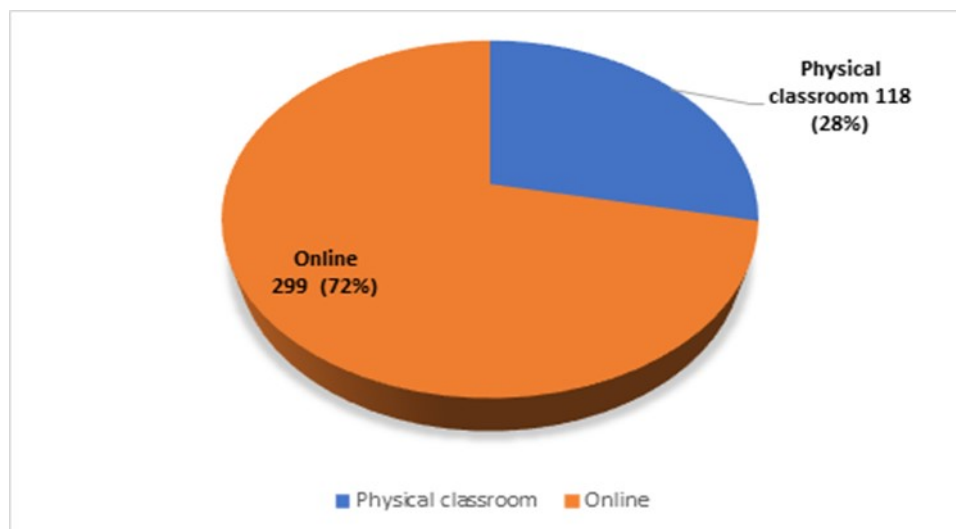
Bagi elemen pendaftaran sangat mudah pula, sebanyak 384 maklumbalas telah diterima. Seramai 70 (18.2%) daripada responden menyatakan Sangat berpuas hati dengan kaedah pendaftaran, 210 (54.7%) menyatakan Berpuas hati, manakala 87 (22.7%) responden menyatakan Sederhana berpuas hati. Walau bagaimanapun terdapat 12 (3.1%) responden menyatakan Tidak berpuas hati dan hanya 5 (1.3%) Sangat tidak berpuas hati dengan kaedah pendaftaran.

Bagi elemen notifikasi berjaya/tidak berjaya pula, sebanyak 382 maklumbalas telah diterima. Seramai 63 (16.5%) daripada responden menyatakan Sangat berpuas hati dengan cara notifikasi dihantar, 207 (54.2%) menyatakan Berpuas hati, manakala 95 (24.9%) responden menyatakan Sederhana berpuas hati. Walau bagaimanapun terdapat 11 (2.9%) responden menyatakan Tidak berpuas hati dan hanya 6 (1.6%) Sangat tidak berpuas hati dengan kaedah pendaftaran.

Responden juga ditanya sama ada pilihan masa yang dijadualkan bersesuaian atau tidak. Sebanyak 381 maklumbalas diterima. Kajian mendapati, seramai 63 (16.5%) daripada responden menyatakan Sangat berpuas hati dengan pilihan masa yang dijadualkan, 219 (57.5%) menyatakan Berpuas hati, manakala 80 (21.0%) responden menyatakan Sederhana berpuas hati. Walau bagaimanapun terdapat 13 (3.4%) responden menyatakan Tidak berpuas hati dan hanya 6 (1.6%) Sangat tidak berpuas hati dengan pilihan masa yang ditetapkan.

Elemen terakhir yang dilihat adalah dari segi kandungan kursus. Sebanyak 382 maklumbalas diterima. Seramai 73 (19.1%) daripada responden menyatakan Sangat berpuas hati dengan kandungan kursus yang disediakan, 211 (55.2%) menyatakan Berpuas hati, manakala 82 (21.5%) responden menyatakan Sederhana berpuas hati. Walau bagaimanapun terdapat 10 (2.6%) responden menyatakan Tidak berpuas hati dan hanya 6 (1.6%) Sangat tidak berpuas hati.

Seterusnya, responden turut diminta nyatakan kecenderungan pilihan SKM dikendalikan. Rajah 10, menunjukkan seramai 299 (72%) daripada 417 responden yang mengambil bahagian dalam kajian ini memilih kaedah dalam talian, berbanding hanya 118 responden (28%) memilih kaedah pembelajaran dalam kelas secara bersemuka.



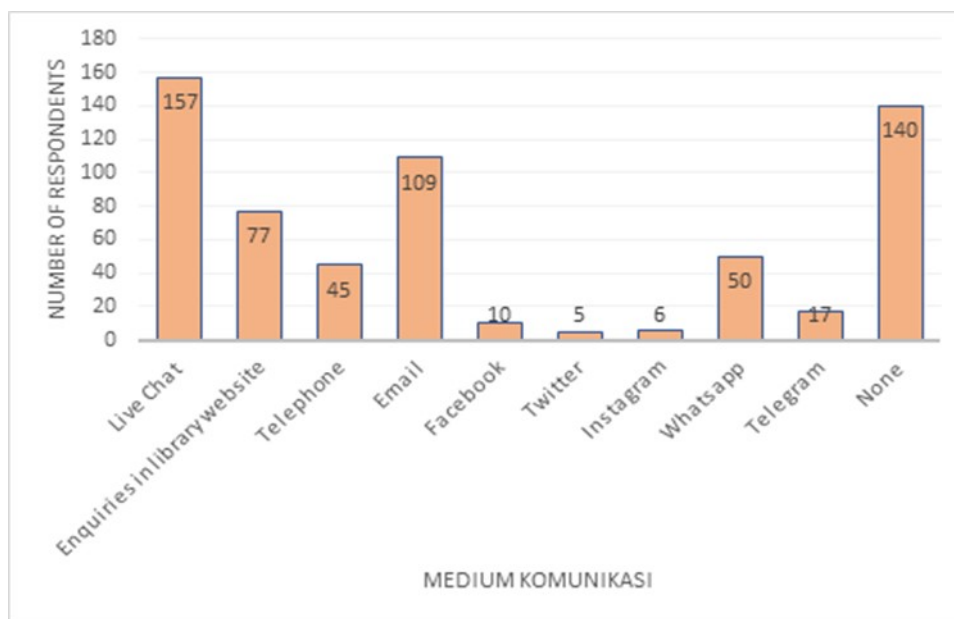
Rajah 10: Taburan keutamaan pilihan kaedah pelaksanaan SKM

BAHAGIAN D: STAF PERPUSTAKAAN**25. Medium Komunikasi yang Kerap Digunakan untuk Berhubung Dengan Pustakawan**

Bagi soalan ini, setiap responden dibenarkan memilih lebih dari satu pilihan medium yang pernah dan kerap digunakan. Jadual 20 dan Rajah 11, mempamerkan pilihan medium komunikasi yang kerap digunakan oleh responden semasa berhubung dengan pustakawan bagi mendapatkan maklumat berkaitan koleksi dan perkhidmatan PUM.

<i>Medium</i>	<i>Number of feedback</i>	<i>Percentage</i>
<i>Live Chat</i>	157	25.49%
<i>Enquiries in library website</i>	77	12.50%
<i>Telephone</i>	45	7.31%
<i>Email</i>	109	17.69%
<i>Facebook</i>	10	1.62%
<i>Twitter</i>	5	0.81%
<i>Instagram</i>	6	0.97%
<i>WhatsApp</i>	50	8.12%
<i>Telegram</i>	17	2.76%
<i>None</i>	140	22.73%

Jadual 20: Taburan medium komunikasi yang digunakan pengguna semasa berhubung dengan pustakawan



Rajah 11: Taburan medium komunikasi yang kerap digunakan pengguna semasa berhubung dengan pustakawan

Analisa menunjukkan penggunaan 10 jenis medium yang telah merekodkan sejumlah 616 maklumbalas. *LiveChat* menjadi medium yang paling kerap digunakan dengan sebanyak 157 (25.4%) maklumbalas, diikuti dengan responden yang memilih tidak menggunakan sebarang medium (*None*) 140 (22.7%). Emel menerima sebanyak 109 (17.6%) maklumbalas dan 77 (12.5%) maklumbalas menggunakan ruang pertanyaan dalam laman sesawang (*Enquiries in library website*). Manakala medium seperti *WhatsApp* mendapat 50 (8.11%) maklumbalas dan telefon 45 (7.3%) maklumbalas. Medium lain yang kurang kerap digunakan adalah aplikasi media sosial lain seperti *Telegram* 17 (2.7%), *Facebook* 10 (1.6%), *Twitter* dan *Instagram* masing-masing mendapat 5 (0.8%) dan 6 (0.9) maklumbalas sahaja.

26. Kekerapan Berkomunikasi dengan Pustakawan

<i>Frequency</i>	<i>Feedback</i>	<i>Percentage</i>
<i>Daily</i>	4	1.17%
<i>Weekly</i>	25	7.33%
<i>Monthly</i>	62	18.18%
<i>Once per semester</i>	136	39.89%
<i>Never</i>	114	33.43%

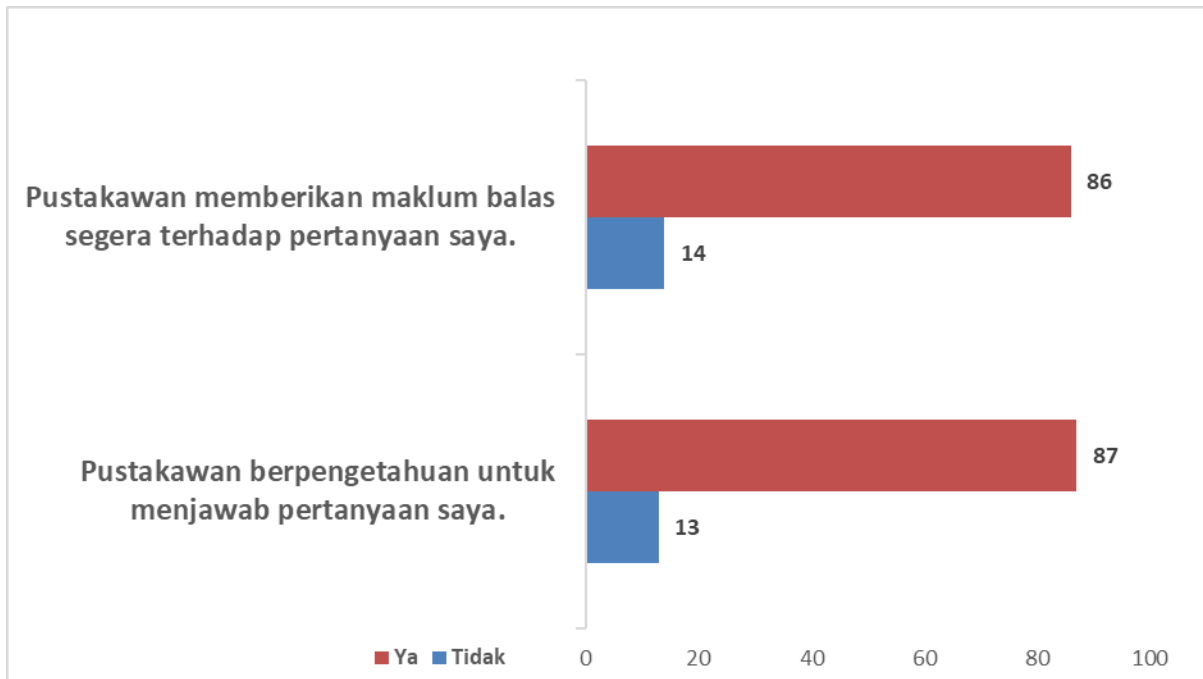
Jadual 21: Taburan kekerapan pengguna berkomunikasi dengan pustakawan

Jadual 21 menunjukkan analisa kekerapan responden berkomunikasi dengan pustakawan. Analisa merekodkan sejumlah 341 responden secara keseluruhan. Kekerapan paling tinggi adalah sekali setiap semester iaitu 136 (39.89%), diikuti tidak pernah sebanyak 114 (33.43%), manakala kekerapan secara bulanan mencatatkan 62 (18.18%), mingguan 25 (7.33%), dan kekerapan yang paling kurang adalah secara harian iaitu sebanyak 4 (1.17%) sahaja.

Soalan 27 dan 28 adalah soalan berkenaan interaksi antara responden dan juga pustakawan ketika responden bertanyakan soalan. Jadual di bawah menunjukkan hasil dapatan soalan.

	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
27. Pustakawan memberikan maklumbalas segera terhadap pertanyaan saya.	359	86	58	14
28. Pustakawan berpengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.	363	87	54	13

Jadual 22: Taburan maklumbalas pengguna terhadap pustakawan



Rajah 12: Taburan maklumbalas pengguna terhadap pustakawan

Jadual 22 dan Rajah 12 menunjukkan analisa berkaitan maklumbalas pengguna terhadap layanan pustakawan di kalangan 417 responden. Terdapat dua elemen yang diukur iaitu pertama, maklumbalas segera terhadap pertanyaan, dan kedua, pengetahuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pengguna.

Elemen pertama menerima jawapan Ya daripada seramai 359 (86%) responden dan hanya 58 (14%) responden menyatakan pustakawan tidak memberikan respon segera. Manakala bagi elemen kedua, analisa menunjukkan 363 (87%) responden Bersetuju pustakawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan mereka, manakala terdapat 54 (13%) responden Tidak bersetuju.

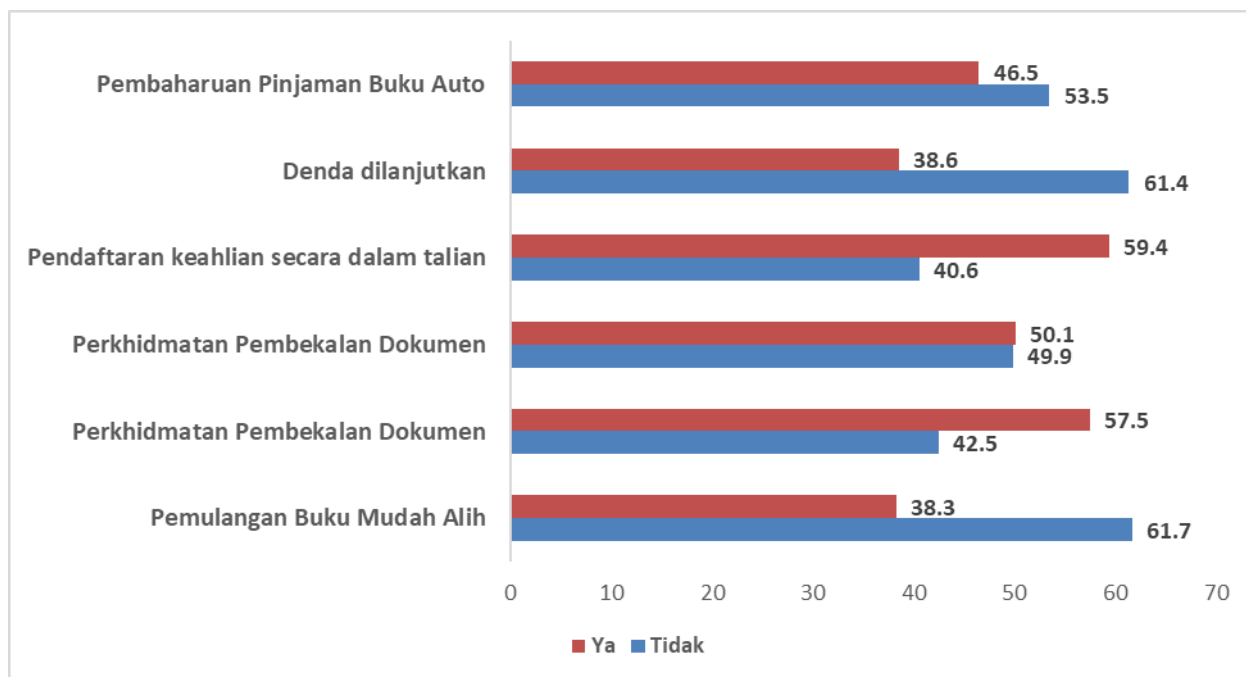
BAHAGIAN E: KESEDARAN TENTANG PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN SEMASA PKP

Bahagian ini menilai kesedaran 417 responden mengenai perkhidmatan yang telah disediakan oleh perpustakaan sepanjang tempoh PKP.

Jadual 23 dan Rajah 13 menunjukkan hasil dapatan soalan.

	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
Pembaharuan Pinjaman Buku Secara Auto	194	46.5	223	53.5
Pelanjutan Tempoh Denda	161	38.6	256	61.4
Pendaftaran keahlian secara dalam talian	248	59.4	169	40.6
Perkhidmatan Pembekalan Dokumen	209	50.1	208	49.9
Sesi Kemahiran Maklumat Dalam Talian	240	57.5	177	42.5
Pemulangan Buku Mudah Alih	160	38.3	257	61.7

Jadual 23: Taburan maklumbalas pengguna terhadap perkhidmatan yang telah disediakan oleh perpustakaan sepanjang tempoh PKP mengikut bilangan dan peratus



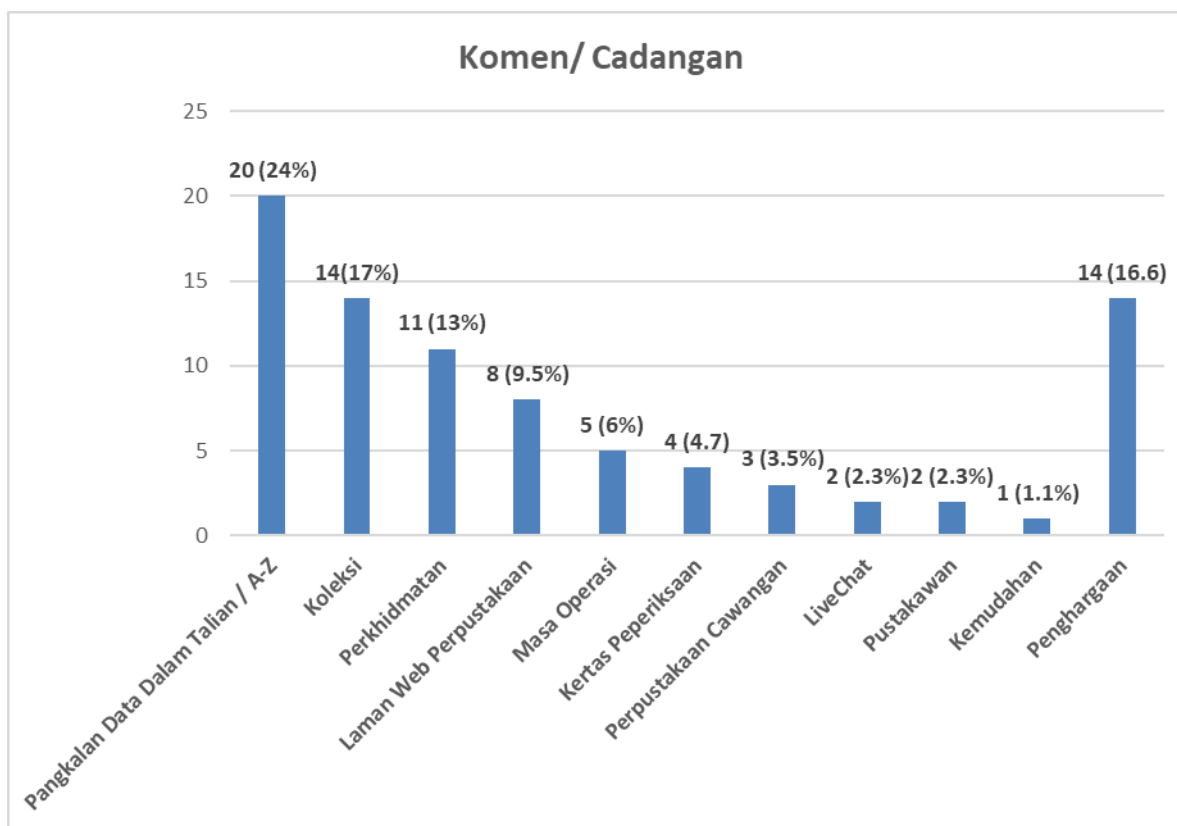
Rajah 13: Perkhidmatan yang telah disediakan oleh perpustakaan sepanjang tempoh PKP

Pendaftaran keahlian secara dalam talian menunjukkan peratusan kesedaran tertinggi iaitu 248 (59.4 %) responden mengetahui perkhidmatan berkenaan. Diikuti oleh perkhidmatan Sesi Kemahiran Maklumat dalam talian iaitu sebanyak 248 (57.5 %) responden menyedarinya.

Manakala bagi dua perkhidmatan yang paling tidak diketahui oleh responden dan mencatat peratusan tertinggi adalah perkhidmatan pemulangan buku mudah alih (mobile book drop), 61.7% (257) diikuti perkhidmatan lanjutan tempoh denda, yang merekodkan 256 (61.4%) responden tidak menyedari perkhidmatan ini ditawarkan sepanjang tempoh PKP ini.

BAHAGIAN F: KOMEN & CADANGAN

Akhir sekali, bahagian ini memberi peluang kepada responden memberi komen atau cadangan. Daripada 417 responden, sebanyak 84 cadangan dan komen telah diterima dan dianalisa mengikut beberapa kategori seperti ditunjukkan dalam rajah 14.



Rajah 14: Komen dan cadangan responden terhadap PUM

Pangkalan data dalam talian A-Z menerima komen tertinggi iaitu sebanyak 20 (24%) daripada keseluruhan komen dan cadangan. Antara komen dan cadangan yang diterima adalah menyediakan lebih banyak pangkalan data dalam talian seperti buku panduan *Oxford* dan buku elektronik *Routledge*, memulihkan pangkalan data jurnal *Taylor and Francis*, menambah kandungan bagi pelajar yang mengikuti kursus Kesusasteraan Inggeris dan manuskrip digital. Responden juga memaklumkan kesukaran mencari maklumat yang tepat kerana kandungan yang relevan adalah terhad.

Diikuti dengan koleksi perpustakaan menerima 14 (17%) komen. Antaranya adalah berkenaan tesis dan disertasi pelajar terdahulu yang kebanyakannya tiada serta kurangnya koleksi tesis dalam talian dan sumber kertas peperiksaan. Responden turut mencadangkan agar PUM menyediakan akses penuh bagi tesis phd serta mendigitalkan tesis dan disertasi bagi lima tahun semasa.

Terdapat juga komen dan cadangan berkenaan laman sesawang Perpustakaan di mana responden menyatakan sukar untuk membuat pencarian jurnal/manuskrip, kerana perlu log masuk terlebih

dahulu ke laman sesawang dan hal yang sama berlaku setiap kali mengakses jurnal dalam talian. Ada juga komen lebih selesa melayari laman sesawang PUM versi lama kerana ia lebih mudah mendapatkan maklumat dan melakukan pencarian. Responden juga mengharapkan laman sesawang PUM lebih mesra pengguna.

Responden juga turut memberi pelbagai komen dan cadangan berkaitan masa operasi, kemudahan, perpustakaan cawangan dan sebagainya. Selain itu, responden turut memberi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada PUM.

Kesimpulan

Secara kesimpulannya, dapatan kajian adalah amat menggalakkan. Pengguna didapati secara menyeluruhnya berpuas hati dengan ketersediaan sumber maklumat dalam talian, penyampaian perkhidmatan dalam talian, layanan staf perpustakaan termasuk penyampaian perkhidmatan perpustakaan semasa pandemik.

Pengguna berpuas hati dengan kesemua sumber maklumat dalam talian yang disediakan dengan setiap elemen yang dikaji iaitu kandungan, susun atur, kekinian, senang diakses dan kecukupan maklumat menerima kepuasan 90% ke atas. Bagi laman sesawang perpustakaan, dapatan antara 21% ke 28% maklumbalas berkecuali terhadap elemen yang ditanya boleh diberi perhatian oleh Perpustakaan.

Kajian mendapati perkhidmatan dalam talian *Research guide* perlu diberi promosi agar dapat dimanfaatkan pengguna secara lebih optimum. Kegunaan *Pendeta Discovery* dan pendaftaran keahlian dalam talian turut menerima maklumbalas berkecuali sebanyak 23% hingga 25% yang juga boleh diberi perhatian sewajarnya.

Dapatan kajian menunjukkan pengguna berpuas hati dengan layanan staf perpustakaan, namun terdapat ruang penambahbaikan untuk PUM terokai dimana terdapat 33% responden yang tidak pernah mendapatkan khidmat pustakawan.

PUM perlu mengambil perhatian terhadap sumber dan kemudahan yang bersesuaian apabila pengguna mempunyai akses terhadap pada musim pandemik ini. Promosi terhadap kemudahan yang disediakan dalam talian perlu dipertingkatkan supaya pengguna menyedari mereka masih dapat menggunakannya walaupun menghadapi kekangan untuk datang ke perpustakaan. PUM perlu mengambil peluang pandemik ini mengkaji semula medium terbaik untuk mendekati pengguna.

Rujukan

- Cox, A. & Brewster, L. (2020). Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during the COVID- 19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 46 (6), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102256>
- Nwosu, J. C. & Asuzu, C. M. (2021). Library services and information access in a time of pandemic: How are academic libraries in Nigeria carrying out library services?. *Journal of Applied Information Science & Technology*, 14 (1), 95-106.