

## KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA 2006

Zaharah Ramly dan Zanaria Saupi Udin  
Pustakawan, Perpustakaan Universiti Malaya  
zaharahr@um.edu.my, xana@um.edu.my

### Abstrak

Pada 2006, Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) telah menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan untuk mengenalpasti faktor yang perlu diberi perhatian dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan memuaskan kepada pengguna perpustakaan. Soalselidik yang dijalankan telah memberi maklumat tentang kepentingan sesuatu aspek perkhidmatan, koleksi dan kemudahan perpustakaan terhadap pengguna serta sejauh mana prestasi PUM dalam setiap aspek tersebut mengikut pandangan mereka. Secara keseluruhannya, hasil kajian menunjukkan bahawa aspek yang dipandang penting oleh pengguna perpustakaan adalah maklumat di dalam laman web, kekinian koleksi, kemudahan akses sumber elektronik, waktu pembukaan dan sikap mesra pelanggan staf perpustakaan. Antara aspek penting tersebut, tiga daripadanya perlu diberi perhatian oleh pihak perpustakaan untuk usaha penambahbaikan iaitu kekinian koleksi, kemudahan akses sumber elektronik dan sikap mesra pelanggan staf perpustakaan kerana ia dinilai sebagai tidak mencapai tahap prestasi yang diharapkan oleh para pengguna. Kajian ini secara langsung telah membawa kepada usaha PUM ke arah penambahbaikan terhadap aspek penting yang dikenalpasti.

### Abstract

*The University of Malaya Library (UML) conducted a User Satisfaction Survey in 2006 with the objective of identifying important factors in providing quality service to satisfy the needs of its users. The study provided information on the importance of various aspects of library services, collections and facilities as perceived by the users. The findings indicated that library users are concerned with information in the library website, library catalogues, latest collection, easy access to electronic resources, opening hours and the attitude of library staff towards its users. Three of these factors have been identified as areas for improvement as the evaluation rated was below par. They are: i) latest collection, ii) access to electronic resources and iii) customer service attitude to its users. This survey has helped to identify areas that need further improvement in the UML.*

### Pengenalan

Sebagai sebuah perpustakaan akademik, PUM merupakan gedung ilmu yang amat penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran di Universiti Malaya. Di sini, warga universiti dapat mencari bahan untuk mempertingkatkan ilmu pengetahuan mereka dalam pelbagai bidang pengajian yang ditawarkan. Justeru, perkhidmatan terbaik wajar diberikan kepada para pengguna. Pada 2006, pihak PUM telah mengambil inisiatif mengadakan Kajian Kepuasan Pelanggan yang bertujuan untuk menambahbaik dan meningkatkan kualiti perkhidmatan perpustakaan. Sebelum itu, pada 2003, satu kajian yang sama telah diadakan untuk mendapat maklumbalas daripada pengguna berkenaan tiga perkara iaitu koleksi, perkhidmatan dan kemudahan di PUM. Hasil kajian tersebut telah berjaya mengenalpasti beberapa aspek yang diperlukan oleh pengguna.



Perkhidmatan di meja rujukan harus menitikberatkan konsep mesra pelanggan

Setelah beberapa tahun, pihak perpustakaan merasakan bahawa kajian susulan perlu diadakan untuk menilai kembali pandangan pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan. Kajian Kepuasan Pelanggan yang diadakan pada 2006 ini telah memuatkan pelbagai aspek tambahan untuk dinilai oleh pengguna, antaranya adalah berkaitan aspek infrastruktur, waktu pembukaan dan sikap staf terhadap pengguna. Satu Jawatankuasa Kajian Kepuasan Pelanggan yang diketuai oleh Timbalan Ketua Pustakawan, Encik Mahbob Yusof telah dibentuk pada awal 2006 untuk merangka soal-selidik, mengedar & mengumpul maklumbalas, menganalisa data dan melaporkan hasil kajian kepada Pengurusan Perpustakaan.

### Objektif Kajian

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor yang perlu diberi perhatian dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan memuaskan kepada pengguna. Secara khususnya, objektif kajian ini adalah untuk:

- i. mengenalpasti aspek penting dalam perkhidmatan perpustakaan yang menjadi keutamaan pengguna.
- ii. mengukur kelemahan dan kekuatan prestasi PUM.
- iii. menyediakan satu laluan bagi pengguna membuat penilaian dan menyuarakan pendapat sekiranya ada, kepada pengurusan PUM.



Pengguna sedang mengisi borang soal-selidik dalam talian.

### Kaedah Kajian

Kaedah *Rodski Survey* digunakan dalam kajian ini memandangkan kaedah yang sama juga digunakan oleh The Council of Australian University Librarians yang melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan dua tahun sekali untuk membuat perbandingan prestasi di antara perpustakaan universiti yang terdapat di Australia sejak 2002.

Soal-selidik yang telah dirangka dan diluluskan oleh pengurusan perpustakaan mengandungi 21 pernyataan (pembolehubah/*variables*) yang dianggap sebagai kritikal. Pengguna dikehendaki memberi dua maklumbalas terhadap setiap pernyataan :

1. Menyatakan kepentingan setiap pernyataan terhadap mereka (*Importance*);
2. Memberikan pandangan mereka terhadap prestasi perpustakaan (*Performance*).

Skala yang digunakan ialah *Likert Scale* pada skala 1 – 7 di mana 1 = Paling Rendah dan 7 = Paling Tinggi.

### Pengumpulan Data

Soal-selidik disediakan dalam dua format iaitu elektronik (dijawab dalam talian) dan bercetak. Soal-selidik dalam bentuk elektronik telah diaktifkan melalui Portal Interaktif pada 6 Jun 2006 untuk dijawab oleh pengguna dalam talian manakala soal-selidik bentuk bercetak telah diedarkan pada 1 November 2006. Pengumpulan maklumbalas soal selidik berakhir pada 1 Disember 2006. Responden turut diminta memberi maklumat seperti jantina serta kategori sama ada “Staf Akademik”, “Siswazah”, “Mahasiswa”, serta lain-lain jawatan. Responden yang tidak memberi maklumbalas terhadap maklumat demografi disenaraikan sebagai “Tiada Jawapan” dan hanya dianalisa dalam bentuk keseluruhan.

Berikut merupakan 21 pernyataan soal-selidik yang perlu dijawab oleh responden dan ia dibahagikan mengikut kategori berikut :

### Koleksi

1. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik mencukupi keperluan saya.
2. Koleksi perpustakaan adalah terkini.

### **Kemudahan**

1. Bilangan komputer yang disediakan mencukupi.
2. Kemudahan fotokopi adalah mencukupi.
3. Tempat duduk mencukupi.
4. Perkakasan komputer berada dalam keadaan baik dan mencukupi.
5. Tanda arah di dalam perpustakaan jelas.

### **Staf**

1. Staf perpustakaan mengambil tindakan terhadap cadangan saya.
2. Staf perpustakaan menjawab panggilan telefon secara profesional.
3. Staf perpustakaan boleh menerangkan dengan jelas berkenaan perkhidmatan yang ditawarkan.
4. Staf perpustakaan sentiasa ada untuk membantu saya.
5. Staf perpustakaan memberi perhatian dan mengendalikan aduan dengan sewajarnya.
6. Staf kaunter memberi maklumbalas dalam jangkamasa berpatutan.
7. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
8. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.

### **Perkhidmatan**

1. Sesi Latihan Kemahiran Maklumat memenuhi keperluan saya.
2. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari luar kampus.
3. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
4. Waktu pembukaan memenuhi keperluan saya.
5. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
6. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

### **Statistik Responden**

Sepanjang tempoh kajian tersebut dijalankan, sebanyak 1000 maklumbalas telah berjaya dikumpulkan. Lapan puluh peratus daripada maklumbalas yang diterima adalah secara elektronik manakala selebihnya dalam format bercetak. Maklumbalas yang diterima merangkumi semua Fakulti/Akademi/Pusat yang terdapat di Universiti Malaya serta kategori pengguna utama perpustakaan iaitu Staf Akademik (15%), Siswazah (14%) dan Mahasiswa (59%). Empat peratus daripada responden adalah daripada lain-lain jawatan atau kategori manakala lapan peratus tidak memberi maklumat kategori pengguna.

### **Penganalisaan Data**

Data dianalisa dengan mendapatkan purata respon bagi kepentingan (*importance*) dan prestasi (*performance*) bagi setiap pernyataan. Nilai purata dikira secara keseluruhan (untuk mendapatkan maklumbalas keseluruhan), serta mengikut kategori pengguna dan fakulti berdasarkan maklumat demografi.

Perbezaan (*gaps*) dikira dengan menolak nilai kepentingan dengan prestasi. Menurut kaedah *Rodski*, perbezaan ini digunakan sebagai tanda aras bagi menentukan pernyataan yang perlu diberi perhatian di dalam keputusan. Pernyataan yang mempunyai perbezaan bernilai sama atau lebih daripada satu adalah pernyataan yang dianggap kritikal.

### **Hasil Analisis**

#### **Maklumbalas Keseluruhan**

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan dianalisa sebagai mempunyai kepentingan yang tertinggi terhadap pengguna ialah :

1. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
2. Koleksi perpustakaan adalah yang terkini.
3. Waktu pembukaan memenuhi keperluan saya.
4. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
5. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
6. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
7. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat dua pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu ( $> 1$ ) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah yang terkini.
2. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.

#### **Maklumbalas Mengikut Kategori Pengguna**

Kategori pengguna yang merupakan pengguna utama perpustakaan ialah "Staf Akademik", "Siswazah" dan "Mahasiswa".

### **Staf Akademik**

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan yang dianalisa sebagai mempunyai kepentingan tertinggi terhadap staf akademik ialah:

1. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.
2. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
3. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
4. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
5. Waktu pembukaan memenuhi keperluan saya.
6. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik memenuhi keperluan saya.
7. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat lima pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu (> 1) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik adalah mencukupi keperluan saya.
3. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
4. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
5. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

### **Siswazah (Pelajar Ijazah Tinggi)**

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan yang dianalisa sebagai mempunyai kepentingan tertinggi terhadap pelajar ijazah tinggi ialah:

1. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
2. Tempat duduk adalah mencukupi.
3. Koleksi perpustakaan adalah yang terkini.
4. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
5. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
6. Staf kaunter memberi maklumbalas dalam jangkamasa berpatutan.
7. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat empat pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu (> 1) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
3. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
4. Staf kaunter memberi maklumbalas dalam jangkamasa berpatutan.

### **Mahasiswa (Pelajar Ijazah Dasar)**

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan yang dianalisa sebagai mempunyai kepentingan tertinggi terhadap mahasiswa ialah:

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
3. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
4. Staf perpustakaan sentiasa ada untuk membantu saya.
5. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
6. Staf perpustakaan boleh menerangkan dengan jelas berkenaan perkhidmatan yang ditawarkan.
7. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik adalah mencukupi keperluan saya.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat tiga pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu (> 1) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
3. Staf perpustakaan sentiasa ada untuk membantu saya.

## Perbincangan dan Kesimpulan

### Maklumbalas Keseluruhan

Dalam kajian ini, pihak perpustakaan memberi perhatian kepada persepsi pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan. Hasil kajian menunjukkan secara keseluruhannya perkara atau aspek yang paling penting terhadap pengguna PUM adalah maklumat dalam laman web serta katalog perpustakaan, kekinian koleksi serta kemudahan akses sumber elektronik, waktu pembukaan yang bersesuaian dan sikap staf perpustakaan.

Apabila kepentingan tersebut dibandingkan dengan persepsi pengguna terhadap prestasi perpustakaan, didapati bahawa terdapat dua aspek yang mempunyai perbezaan yang ketara iaitu kekinian koleksi dan sikap staf perpustakaan. Berdasarkan keputusan ini, adalah dicadangkan agar pihak pengurusan perpustakaan mengambil perhatian dan tindakan yang sewajarnya bagi memastikan perpustakaan berusaha mendapatkan lebih banyak sumber rujukan terbaru untuk kegunaan pengguna. Memandangkan perpustakaan sememangnya telah menyediakan peruntukan yang tinggi untuk perolehan bahan rujukan terutama bahan dari senarai rujukan pelajar, perkara yang mungkin perlu diberi pertimbangan di sini adalah bilangan naskhah yang patut diperoleh agar semua pelajar mendapat peluang menggunakan bahan rujukan terkini dengan lebih kerap.

Aspek kedua yang menunjukkan perbezaan kepentingan berbanding prestasi yang ketara ialah sikap staf perpustakaan ketika melayani pengguna. Ini menunjukkan pengguna perpustakaan mengambil berat berkenaan isu mesra pelanggan yang sepatutnya diamalkan terutama dalam kalangan staf yang bertugas di kaunter perkhidmatan.

### Maklumbalas Mengikut Kategori Pengguna

Data maklumbalas turut dianalisa berdasarkan kategori pengguna. Ini kerana, persepsi golongan staf akademik terhadap kepentingan dan penggunaan perpustakaan tentunya berbeza dengan persepsi golongan pelajar.

Hasil analisa menunjukkan aturan (*ranking*) perkara yang dianggap penting oleh kategori staf akademik berbeza dengan perkara yang dianggap penting oleh pelajar. Berdasarkan keputusan yang dinyatakan dalam "Maklumbalas mengikut kategori pengguna—Hasil Analisa", didapati staf akademik meletakkan kepentingan yang tinggi untuk akses kepada pangkalan data dalam talian iaitu sumber elektronik serta maklumat yang diakses melalui laman web, manakala golongan pelajar, terutamanya pelajar ijazah dasar lebih mementingkan aspek sikap staf perpustakaan.



Staf yang bertugas di kaunter perkhidmatan melayani pelanggan.



Keputusan ini menggambarkan bahawa golongan staf akademik lebih mementingkan perkhidmatan dan koleksi perpustakaan yang boleh dicapai atau dinikmati dari luar (*remote access*). Hal sedemikian wajar memandangkan staf akademik seringkali tidak mempunyai masa untuk datang ke perpustakaan. Oleh itu, setiap perkhidmatan yang boleh dicapai secara *remote* amatlah berguna kepada mereka.

Keputusan untuk perbezaan di antara kepentingan berbanding prestasi menunjukkan staf akademik menilai bahawa pihak perpustakaan masih perlu mempertingkatkan prestasi dari aspek tersebut. Akses kepada perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan secara dalam talian perlu diberi keutamaan.

Golongan pelajar terutamanya pelajar ijazah dasar (kategori mahasiswa) lebih mementingkan aspek layanan dan bantuan staf perpustakaan terhadap mereka. Ini memberi gambaran bahawa pelajar lebih bergantung kepada staf perpustakaan untuk membantu mereka menggunakan perpustakaan dengan optima dan efektif. Keputusan ini mungkin perlu diambil perhatian oleh pihak perpustakaan memandangkan ianya seolah-olah menunjukkan pelajar tidak bersikap berdikari ketika menggunakan perpustakaan. Untuk penyataan "Sesi Latihan Kemahiran Maklumat memenuhi keperluan saya", pelajar ijazah tinggi (kategori siswazah) meletakkan kepentingan aspek tersebut pada kedudukan ke-18 manakala pelajar ijazah dasar (kategori mahasiswa) meletakkan kepentingannya pada kedudukan ke-20.

Ini jelas menunjukkan bahawa golongan pelajar tidak mengambil berat terhadap usaha pihak perpustakaan untuk mendidik para pelajar menggunakan perpustakaan dengan optima, efektif dan berdikari melalui Sesi Kemahiran Maklumat tersebut.

## Kesimpulan

Secara keseluruhannya boleh disimpulkan bahawa perkara yang perlu diberi perhatian dalam usaha penambahbaikan adalah meliputi aspek kekinian koleksi samada koleksi bercetak mahupun elektronik yang diakses dalam talian. Pihak perpustakaan juga harus memastikan bahawa akses kepada sumber elektronik ini mudah dicapai oleh pengguna samada dari dalam atau luar kampus.

Sikap mesra pelanggan dan kekompetenan staf perpustakaan yang bertugas di kaunter perkhidmatan terutama kaunter pinjaman ataupun meja rujukan juga perlu dipertingkatkan demi memastikan pengguna berpuas hati dengan layanan yang diberikan.

Kajian kepuasan pelanggan ini juga perlu dijalankan secara berterusan bagi memantau dan mengukur tahap prestasi perkhidmatan perpustakaan dari semasa ke semasa.



**Tekun:** Pelajar sedang mengikuti Kelas Kemahiran Maklumat

### Jawatankuasa:

#### Pengerusi

En. Mahbob Yusof

#### AJK

Pn. Zaharah Ramly

Pn. Zanaria Saupi Udin

Pn. Norafidah Mat Zain

En. Muhamad Faizal Abd. Aziz

Pn. Noraslinda Sanusi

Cik Harvinder Kaur Bakh-tawar Singh

En. Haslan Tamjehi