

Laporan Kajian Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya 2008

Koh Ai Peng & Nor Hazidah Awang
Perpustakaan Universiti Malaya
kohai@um.edu.my, hazidah@um.edu.my

Abstract

The Library User Survey 2008 was carried out from 16 October to 15 November 2008. A questionnaire was designed and distributed to users online via UM e-survey and manually within the library. Users were asked to evaluate the collection, facilities/services and staff of the library. More than 1400 questionnaires were collected and analysed using SPSS version 17.00.

Abstrak

Kajian Pengguna Perpustakaan 2008 telah dijalankan sepanjang 16 Oktober hingga 15 November 2008. Borang soal selidik telah dirangka dan diedarkan kepada pengguna menerusi *UM e-survey* iaitu kaedah penyebaran soal selidik dalam talian, dan pengedaran menggunakan borang bercetak yang ditempatkan di perpustakaan. Pengguna diminta untuk menilai koleksi, kemudahan/perkhidmatan dan staf perpustakaan. Lebih daripada 1400 maklum balas diterima dan data dianalisa dengan menggunakan perisian SPSS versi 17.00.

Pengenalan

Perpustakaan merupakan pusat tanggungjawab yang menawarkan perkhidmatan untuk menyokong pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan Universiti Malaya. Perpustakaan sentiasa memandang serius dan menghargai input serta maklum balas pengguna dalam usaha untuk menambahbaik perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan. Seajar dengan itu, Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) sekali lagi menjalankan Kajian Kepuasan Pengguna untuk mendapat maklum balas mengenai penambahbaikan rentetan daripada hasil kajian yang telah dijalankan pada 2006.

Objektif Kajian

Kajian Kepuasan Pengguna 2008 ini dibentuk untuk memperolehi maklum balas pengguna terhadap koleksi, kemudahan & perkhidmatan serta staf perpustakaan. Data yang dikumpul dianalisa dan dikategorikan mengikut perpustakaan dan kategori pengguna.

Kaedah Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan kuantitatif secara tinjauan (*survey*). Kaedah pengumpulan data yang digunakan adalah dengan mengedarkan borang soal selidik secara dalam talian dan bercetak. Kaedah ini sesuai digunakan bagi memperolehi maklumat yang diperlukan secara objektif tentang kepuasan pengguna terhadap sumber, kemudahan dan perkhidmatan serta staf perpustakaan. Soal selidik dalam talian dihantar melalui emel kepada staf akademik, staf profesional serta pelajar Universiti Malaya. Soal selidik bercetak pula diedarkan ke semua perpustakaan yang terdapat dalam rangkaian perpustakaan menerusi kaunter perkhidmatan atau edaran dengan bantuan pembantu perpustakaan. Tempoh edaran adalah selama sebulan, iaitu bermula 16 Oktober 2008 hingga 15 November 2008.

Pengumpulan Data

Data yang telah dikumpul kemudian diinput ke dalam perisian analisa statistik, iaitu SPSS versi 17.00 untuk dianalisa menggunakan statistik diskriptif. Penghuraian satu pembolehubah melibatkan peratus, kekerapan dan purata untuk membandingkan prestasi mengikut perpustakaan dan kategori pengguna yang berbeza.

Responden diminta menjawab soal selidik yang terdiri daripada enam komponen, iaitu:

- a. Maklumat umum
- b. Penilaian sumber atau Koleksi perpustakaan (12 soalan)
- c. Penilaian kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan (10 soalan)
- d. Penilaian staf (3 soalan)
- e. Penilaian secara keseluruhan ke atas tiga komponen di atas (3 soalan)
- f. Komen / Cadangan

Untuk komponen b hingga e, responden diminta untuk menggreddkan soalan yang ditanya berdasarkan skala berikut:

Skala	Keterangan
0	Tidak berkenaan
1	Amat tidak memuaskan
2	Tidak memuaskan
3	Sederhana
4	Memuaskan
5	Amat memuaskan

Purata (*mean*) responden mengikut perpustakaan dan kategori pengguna dianalisa untuk mendapat maklumat dan gambaran dalam usaha penambahbaikan perpustakaan pada masa akan datang.

I. Penilaian Mengikut Perpustakaan

Rangkaian PUM terdiri daripada Perpustakaan Utama, tiga perpustakaan cawangan dan 13 perpustakaan khusus seperti berikut:

- i. Perpustakaan Utama (1)
- ii. Perpustakaan cawangan (3)
 - Perpustakaan Perubatan
 - Perpustakaan Undang-Undang
 - Perpustakaan Peringatan Za'ba
- iii. Perpustakaan khusus (13)

- Perpustakaan Alam Bina
- Perpustakaan Asasi Sains
- Perpustakaan Bahasa & Linguistik
- Perpustakaan Ekonomi & Pentadbiran, Perniagaan & Perakaunan
- Perpustakaan Kampus Kota
- Perpustakaan Kejuruteraan
- Perpustakaan Pendidikan
- Perpustakaan Pengajian Asia Timur
- Perpustakaan Pengajian India
- Perpustakaan Pengajian Islam
- Perpustakaan Pengajian Melayu
- Perpustakaan Pengajian Siswazah
- Perpustakaan Pergigian

Responden diminta untuk memilih perpustakaan yang akan dinilai sebelum meneruskan soal selidik. Berdasarkan pemilihan ini, penilaian terhadap perpustakaan tersebut dapat dijalankan bagi membolehkan langkah pembetulan dan penambahbaikan dirancang.

II. Penilaian mengikut Kategori Pengguna

Pandangan pengguna daripada pelbagai kategori pasti berbeza dan perlu dikenalpasti. Untuk tujuan ini, pengguna dikategorikan kepada tujuh kumpulan seperti berikut:

- i. Mahasiswa
- ii. Pascasiswazah
- iii. Staf akademik
- iv. Staf penyelidikan
- v. Staf profesional
- vi. Pelawat – Bukan warga UM
- vii. Lain-lain

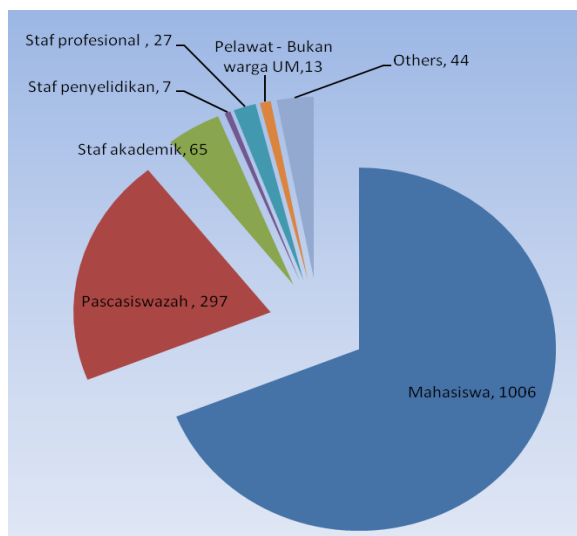
Analisa Kajian

Data yang dianalisa dipecahkan kepada tiga bahagian utama, iaitu:

- i. Maklumat umum kajian
- ii. Penilaian koleksi, perkhidmatan dan kemudahan serta staf secara keseluruhan mengikut perpustakaan dan kategori pengguna
- iii. Kesimpulan dan cadangan

A. Maklumat Umum

Responden mengikut Kategori PUM berjaya mengumpul sebanyak 1460 maklumbalas sepanjang tempoh kajian dijalankan (Carta 1a). Daripada jumlah itu, responden yang tertinggi adalah mahasiswa seramai 1006 (68.9%), diikuti dengan pascasiswazah seramai 297 (20.3%), staf akademik seramai 65 (4.5%), staf profesional 27 (1.8%) dan staf penyelidikan seramai tujuh (0.5%). Responden juga merangkumi 13 pelawat (0.9%) dan lain-lain kategori 44 (3.0%). Walau bagaimanapun, hanya seorang responden (0.1%) tidak memberikan maklumat mengenai kategori pengguna.



Carta 1a: Responden mengikut kategori pengguna

III. Taburan Responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj)

Kebanyakan responden adalah dari Fakulti Sains, iaitu seramai 265 (18.2%). Responden dari Fakulti Perubatan merupakan yang kedua tertinggi, iaitu seramai 215 (14.7%). Selebihnya, adalah responden dari lain-lain fakulti, akademi, institusi, pusat atau bahagian. (Jadual 1a)

IV. Responden mengikut Kekerapan Mengguna Perpustakaan

Hampir separuh daripada responden, iaitu seramai 628 (43.0%) menggunakan perpustakaan beberapa kali seminggu. Peratus kekerapan responden mengunjungi perpustakaan setiap hari atau seminggu sekali tidak menunjukkan perbezaan yang ketara dengan masing-masing sebanyak 14.2% dan 13.6%. Seramai 176 (12.1%) responden jarang sekali mengunjungi

Jadual 1a: Taburan Responden Mengikut Fakulti / PTj

Fakulti / PTj	Bilangan responden	%
Sains	265	18.2
Perubatan	215	14.7
Kejuruteraan	142	9.7
Sastera & Sains Sosial	129	8.8
Akademi Pengajian Islam	104	7.1
Perniagaan & Perakaunan	81	5.5
Sains Komputer & Teknologi Maklumat	63	4.3
Ekonomi & Pentadbiran	58	4.0
Akademi Pengajian Melayu	56	3.8
Pendidikan	50	3.4
Bahasa & Linguistik	51	3.5
Pergigian	42	2.9
Alam Bina	41	2.8
Undang-undang	29	2.0
Perpustakaan	12	.8
Pusat Kebudayaan	9	.6
Pusat Asasi	8	.5
Pusat Sukan	6	.4
Institut Pengajian Siswazah	4	.3
Bahagian Sumber Manusia	4	.3
Pusat Teknologi Maklumat	4	.3
INPUMA	3	.2
IPPP	2	.1
Institut Pengajian Cina	1	.1
HEP & ALUMNI	1	.1
Lain-lain	48	3.3
Total	1428	97.8
Missing (99)	32	2.2
Jumlah Keseluruhan	1460	100.00

perpustakaan. Sebanyak 8.5% mengunjungi perpustakaan dua minggu sekali, manakala 7.9% sebulan sekali. Daripada jumlah itu, hanya seorang (0.1%) responden tidak pernah berbuat demikian dan sembilan orang (0.6%) tidak mengisi kekerapan mereka menggunakan perpustakaan.

V. Responden mengikut Perpustakaan yang Dinilai

Majoriti responden memilih untuk menilai Perpustakaan Utama iaitu seramai 870 (59.6%), diikuti dengan Perpustakaan Perubatan seramai 253 (17.3%) orang. Perpustakaan Kejuruteraan pula dinilai oleh 68 (4.7%) responden. Manakala, seramai 62 (4.2%) responden memilih untuk menilai Perpustakaan Peringatan Za'ba. Kurang dari 4% responden memilih untuk menilai lain-lain perpustakaan.

B. Penilaian Sumber

Sumber atau koleksi perpustakaan mendapat penilaian 'sederhana' dengan nilai purata 3.00 dan ke atas secara keseluruhan (Jadual 1b). Walau bagaimanapun, sekiranya dianalisa dengan lebih terperinci mengikut kategori perpustakaan dan pengguna, terdapat juga beberapa penilaian yang kurang memuaskan.

Jadual 1b: Responden mengikut sumber yang dinilai

Sumber perpustakaan	Bilangan responden	Purata (Mean)
Buku (koleksi teks & am)	1412	3.49
Tesis & Disertasi	1245	3.49
Bahan rujukan	1389	3.48
Koleksi teras akademik	1250	3.42
Jurnal Elektronik (Jurnal E)	1259	3.39
Koleksi Malaysiana (M'siana)	1111	3.35
Jurnal Bercetak	1294	3.32
Bahan bacaan bebas (fiksyen, dll)	1243	3.27
Buku Elektronik (Buku E)	1196	3.19
Bahan multimedia (pandang dengar AV)	1000	3.16
Koleksi kertas peperiksaan	1180	3.15
Koleksi mikrofon	955	3.14

I. Mengikut Perpustakaan

Hasil kajian menunjukkan secara keseluruhannya responden memberi maklum balas positif terhadap sumber dan koleksi perpustakaan dengan purata keseluruhan melebihi 3.00 iaitu 'sederhana' dan ke atas kecuali Perpustakaan Asasi Sains dan Perpustakaan Kampus Kota yang mendapat maklum balas 'tidak memuaskan' bagi kebanyakan koleksinya.

II. Mengikut Kategori Pengguna

Keputusan secara keseluruhan adalah 3.00 ke atas, iaitu 'sederhana' ke atas. Walau bagaimanapun, sekiranya dinilai berdasarkan kategori pengguna, didapati staf akademik memberi penilaian rendah, kurang daripada 'sederhana' dalam kebanyakan sumber yang disediakan oleh perpustakaan. Staf akademik jelas kurang berpuas hati dengan koleksi perpustakaan secara keseluruhan.

Selain daripada itu, bahan multimedia (pandang dengar), mikrofon dan kertas peperiksaan pula merupakan sumber yang sering mendapat penilaian kurang daripada 3.00 iaitu 'sederhana'. Pihak perpustakaan perlu mengkaji factor yang menyebabkan penilaian yang sebegini daripada pelbagai kategori pengguna. Walau bagaimanapun, mahasiswa, yang merupakan golongan responden terbesar (lebih daripada 800 orang) menilai semua sumber perpustakaan yang disediakan sebagai lebih baik daripada sederhana iaitu 3.20 ke atas.

C. Penilaian Kemudahan dan Perkhidmatan

Data yang diperolehi menunjukkan secara keseluruhannya responden memberi maklum balas positif terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan. Penilaian pengguna secara keseluruhan adalah 'sederhana' dengan melebihi 3.20 melainkan "akses Internet tanpa wayar" (WiFi) dengan purata 3.08 dan "kemudahan komputer" mendapat purata 2.98. Kedua-dua kemudahan yang memperolehi penilaian rendah adalah berkaitan dengan perkhidmatan teknologi maklumat. Pendeta WebPAC dan laman sesawang Perpustakaan adalah antara yang mendapat penilaian yang baik, iaitu 3.60 dan 3.58 diikuti dengan tempat duduk, 3.57. (Jadual 2a)

Jadual 2a: Responden mengikut kemudahan dan perkhidmatan yang dinilai

Kriteria	Bilangan responden	Purata (Mean)
Katalog Perpustakaan (Pendeta WebPAC)	1398	3.60
Laman web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna	1380	3.58
Tempat duduk	1422	3.57
Tanda arah	1389	3.55
Tahap kebisingan	1422	3.46
Buku & jurnal disusun semula di rak dengan cepat	1403	3.36
Tandas	1379	3.33
Fotokopi	1412	3.28
WiFi	1334	3.08
Komputer	1420	2.98

I. Mengikut Perpustakaan

Penilaian mengikut perpustakaan menunjukkan enam perpustakaan mendapat semua kategori kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan melebihi 'sederhana' (purata 3.00 ke atas) dan sebahagian daripada penilaian adalah sangat menggalakkan dengan keputusan lebih baik daripada 'memuaskan' (purata 4.00 ke atas). Perpustakaan-perpustakaan ini termasuk Perpustakaan Utama dan lima perpustakaan khusus iaitu Perpustakaan Alam Bina, Perpustakaan Pengajian Asia Timur, Perpustakaan Pengajian India, Perpustakaan Pengajian Siswazah dan Perpustakaan Pergigian.

Walau bagaimanapun, Perpustakaan Asasi Sains serta Perpustakaan Kampus Kota dan Perpustakaan Undang-undang telah mendapat maklum balas secara keseluruhan 'kurang memuaskan'. Antara sepuluh perkhidmatan yang disediakan, keputusan adalah seperti berikut:

- Perpustakaan Asasi Sains – sembilan kemudahan mendapat keputusan rendah daripada sederhana
- Perpustakaan Kampus Kota – tujuh kemudahan mendapat keputusan rendah daripada sederhana
- Perpustakaan Undang-undang - lima kemudahan mendapat keputusan rendah daripada sederhana

Kemudahan yang mendapat maklum balas rata-rata kurang daripada 'sederhana' (3.00 ke bawah) untuk kebanyakan perpustakaan adalah 'WiFi' (10 perpustakaan), "komputer" (6 perpustakaan) dan "salinan foto" (5 perpustakaan).

Sekali lagi, "kemudahan komputer dan akses internet tanpa wayar" (WiFi) adalah kemudahan yang mendapat nilai purata kurang daripada 3.00 untuk kebanyakan kategori pengguna. Manakala, "bahan disusun semula di rak dengan cepat" dinilai sebagai 'tidak memuaskan' untuk kategori staf akademik dan staf penyelidikan dengan masing-masing mempunyai nilai purata 2.89 dan 2.71.

D. Penilaian Staf

Lebih daripada 1400 orang telah memberi maklumbalas untuk aspek penilaian staf perpustakaan. Tiga kriteria telah diutarakan untuk penilaian pengguna (Jadual 3a) dan rumusan adalah seperti berikut:

Jadual 3a: Penilaian Staf Secara Keseluruhan

Kriteria	Bilangan responden	Purata (Mean)
Perkhidmatan yang cekap dan cepat	1446	3.70
Tahap pengetahuan dan kompetensi staf	1433	3.72
Staf bersikap mesra pelanggan	1448	3.64

I. Mengikut Perpustakaan

Kajian mendapati terdapat lima perpustakaan yang mendapat penilaian staf sebagai 'memuaskan' dan ke atas (purata lebih tinggi daripada 4.00) untuk kesemua kriteria. Kelima-lima perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan khusus iaitu: Perpustakaan Alam Bina, Perpustakaan Asia Timur, Perpustakaan Pengajian India, Perpustakaan Pengajian Islam, Perpustakaan Pengajian Siswazah dan Perpustakaan. Perpustakaan Asasi Sains dan Perpustakaan Kampus Kota pula dinilai sebagai 'tidak memuaskan' dengan nilai purata keseluruhan kurang daripada 3.00.

II. Mengikut Kategori Pengguna

Secara keseluruhan, penilaian staf mengikut kategori adalah 'sederhana' ke atas dengan purata hampir mencapai 4.00, iaitu menjurus kepada 'memuaskan'. Dari segi perkhidmatan yang cekap dan tepat, staf profesional memberikan penilaian yang paling tinggi, dengan nilai purata 3.93. Kategori pengguna yang memberi penilaian paling rendah adalah staf penyelidikan, di antara 3.14 hingga 3.43.

E. Penilaian secara Keseluruhan

Hasil kajian menunjukkan pada keseluruhannya penilaian untuk sumber, kemudahan dan perkhidmatan serta staf perpustakaan adalah 'sederhana' ke atas dengan nilai purata 3.00 ke atas.

I. Mengikut Perpustakaan

Perpustakaan Pengajian India merupakan satu-satunya perpustakaan yang memperoleh nilai purata lebih daripada 4.00 secara keseluruhan iaitu 'memuaskan' untuk kesemua aspek yang dikaji. Perpustakaan Pengajian Islam pula memperoleh 'memuaskan' untuk "kemudahan/perkhidmatan" dan "staf". Kebanyakan Perpustakaan yang lain mendapat 'sederhana' ke atas melainkan Perpustakaan Asasi Sains dan Perpustakaan Pendidikan serta Perpustakaan Kampus Kota. Perpustakaan Asasi Sains dan Perpustakaan Pendidikan mendapat 'tidak memuaskan' untuk kesemua aspek dan Perpustakaan Kampus Kota pula memperoleh 'tidak memuaskan' untuk "koleksi" dan "kemudahan/perkhidmatan".

II. Mengikut Kategori Pengguna

Kajian mengikut kategori pengguna pula menunjukkan semua kategori pengguna telah memberikan penilaian 'sederhana' dan ke atas (nilai purata melebihi 3.00) secara keseluruhan. Ini menunjukkan walaupun bagi sumber serta kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan, pengguna memberi penilaian 'kurang memuaskan', tetapi secara keseluruhan mereka agak berpuas hati dengan prestasi perpustakaan.

Kesimpulan

Kajian menunjukkan penilaian secara keseluruhan ke atas sumber, kemudahan dan perkhidmatan serta staf perpustakaan adalah 'sederhana' dan ke atas. Walau bagaimanapun, ketidakpuasan pengguna juga dikesan dalam beberapa perpustakaan dan aspek yang dikaji.

Empat orang responden telah memilih untuk menilai Perpustakaan Asasi Sains dan tiga orang responden pula menilai Perpustakaan Kampus Kota. Kedua-dua perpustakaan Kampus Kota dan Asasi Sains mendapat penilaian yang agak rendah dalam pelbagai aspek yang dikaji. Bilangan responden yang kecil mungkin tidak menggambarkan keadaan menyeluruh. Walau bagaimanapun, pihak yang terlibat perlu memandang serius maklum balas tersebut.

Analisa mengikut sumber menunjukkan bahan mikrofon, pandang dengar dan kertas peperiksaan mendapat penilaian yang rendah berbanding dengan sumber lain. PUM mempunyai koleksi yang baik bagi bahan mikrofon dan pandang dengar. Namun, ketidakpekaan pengguna tentang kewujudan koleksi ini mungkin merupakan faktor utama mereka memberi penilaian yang agak rendah. Kegiatan promosi bahan berkenaan perlu dirancang untuk meningkatkan kesedaran dan menggalakkan penggunaan koleksi. Kesempurnaan koleksi kertas peperiksaan pula tertakluk kepada penyerahan kertas peperiksaan dari pihak bertanggungjawab. Namun, perpustakaan sedang berusaha untuk mendigitasikan koleksi tersebut bagi memudahkan capaian.

Analisa mengikut kategori pengguna pula menunjukkan staf akademik merupakan golongan pengguna yang kurang berpuas hati terhadap sumber dan kemudahan yang disediakan diikuti dengan staf penyelidikan. Pihak perpustakaan perlu memberi perhatian kepada beberapa kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan termasuk WiFi, komputer dan salinan foto.

Memandangkan kemudahan WiFi tertakluk di bawah bidang kuasa Pusat Teknologi Maklumat (PTM), mulai awal tahun 2009 pihak PTM telah menambah 800 titik akses di seluruh kampus. Tindakan PTM ini sudah tentu akan menambahbaik perkhidmatan akses tanpa wayar kepada para pelajar dan pengguna perpustakaan.

Pihak perpustakaan berterima kasih atas semua maklum balas yang diberikan. Ianya akan dikaji dengan lebih mendalam untuk merangka perancangan yang lebih sempurna demi menambahbaik perkhidmatan perpustakaan.