

## Kajian Pengguna Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) 2018

Kajian pengguna perpustakaan dijalankan untuk mengumpul maklumbalas pengguna UM terhadap pelbagai perkhidmatan / kemudahan yang ditawarkan. Kajian 2018 telah dijalankan selama 34 hari, bermula 23 November – 26 Disember 2018 menerusi dalam talian. Soal selidik dalam talian diedarkan kepada setiap pelajar mahasiswa, pasca ijazah, para akademik dan staf Universiti Malaya yang mempunyai akaun emel Universiti Malaya. Data yang diterima telah dianalisa dengan menggunakan perisian MSEXcel dan SPSS versi 23.

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

- A. Dua (2) soalan mengenai maklumat umum pengguna iaitu PTj dan Kategori Pengguna.
- B. Sepuluh (10) soalan pelbagai pilihan. Enam (6) soalan mengenai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan/kemudahan perpustakaan yang terpilih, tiga (3) soalan mengenai tahap kesedaran pengguna terhadap 3 perkhidmatan/sumber elektronik yang telah dibangunkan oleh Perpustakaan dan satu (1) soalan mengenai kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap perpustakaan.
- C. Penilaian pada tahun ini juga memberikan peluang untuk responden memberi komen dan cadangan terbuka.

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

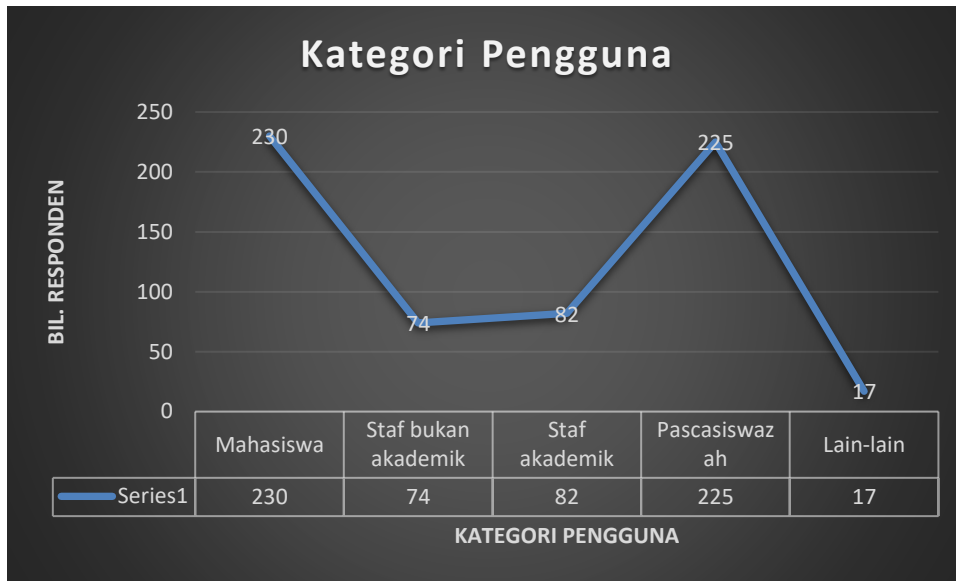
### A. MAKLUMAT UMUM RESPONDEN

Bahagian A, pengguna diminta untuk mengisi maklumat umum seperti kategori dan pusat tanggungjawab (PTj) supaya maklumat asas responden dapat dikenalpasti. Sebanyak 628 orang pengguna UM telah menjawab soal selidik kajian ini. Taburan mengikut kategori pengguna adalah seperti dalam Carta 1 dan Gambarajah 1. Sebanyak 36% (230 orang) daripada jumlah responden terdiri dari mahasiswa, diikuti dengan 12% (74 orang) staf bukan akademik, staf akademik 13% (82 orang), pascasiswazah 36% (225 orang), dan 3% (17 orang) yang lain terdiri dari lain-lain.

Carta 1: Taburan Responden Mengikut Kategori Pengguna

Kategori Pengguna	Bil. responden	%
Mahasiswa	230	36
Staf bukan akademik	74	12
Staf akademik	82	13
Pascasiswazah	225	36
Lain-lain	17	3
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>100</b>

Gambarajah 1: Kategori Pengguna



Carta 2: Taburan Responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj)

Pusat Tanggungjawab	Bil. responden	%
Sains	101	16.08%
Sains Komputer	74	11.78%
Sastera	53	8.44%
Kejuruteraan	52	8.28%
Bahasa	39	6.21%
Undang-undang	39	6.21%
Lain-lain	39	6.21%
Perubatan	37	5.89%
Pendidikan	30	4.78%
Perniagaan	29	4.62%
Ekonomi	25	3.98%
P. Islam	21	3.34%
P. Siswazah	15	2.39%
Asasi Sains	15	2.39%
Alam Bina	9	1.43%
Pergigian	8	1.27%
P. Melayu	7	1.11%
IPPP	7	1.11%
Jab Pendaftar	6	0.96%
Canseleri	5	0.80%
Asia-Eropah	5	0.80%
Sukan	4	0.64%
Kebudayaan	2	0.32%

<b>P. China</b>	2	0.32%
<b>INPUMA</b>	2	0.32%
<b>Bendahari</b>	1	0.16%
<b>SKET</b>	1	0.16%
<b>Kepimpinan Pendidikan</b>	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>100%</b>

Taburan responden mengikut Pusat Tanggungjawab (PTj) ditunjukkan dalam Carta 2. Bilangan responden yang paling tinggi adalah dari Fakulti Sains, seramai 101 orang (16.08%), diikuti dengan Fakulti Sains Komputer, 74 orang (11.78%), dan Fakulti Sastera, 53 orang (8.44%).

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

## **B. PENEMUAN KAJIAN: TAHAP KEPUASAN PENGGUNA DAN TAHAP KESEDARAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN PUM**

Kebanyakan soalan yang dikemukakan dalam kajian ini merupakan komponen penting yang dipilih dari aspek perkhidmatan yang diberikan oleh staf, perkhidmatan layan diri, koleksi perpustakaan dan bangunan perpustakaan. Maklumbalas pengguna boleh dijadikan petunjuk yang bermakna atas usaha baru perpustakaan pada masa akan datang.

Perkhidmatan yang dinilai untuk mendapatkan tahap kepuasan pengguna adalah seperti berikut:

- Komunikasi dengan pengguna
- Pertanyaan dalam talian
- Buku kursus dan buku teks penting
- Keselesaan ruang bacaan
- Ruang membaca 24 jam
- Program latihan pengguna bagi sesi kemahiran maklumat

Kajian juga dibuat untuk mendapatkan maklumat tahap kesedaran pengguna terhadap koleksi audio visual, perkhidmatan dalam talian dan pembaharuan dalam talian.

## I. Penilaian Prestasi Mengikut Jenis Perkhidmatan

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

	Komunikasi		Pertanyaan dalam talian		Buku kursus/teks		Ruang membaca		Ruang 24 jam		Program latihan pengguna		Keseluruhan	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Cemerlang</b>	177	28%	138	22%	108	17%	247	39%	120	19%	157	25%	172	27%
<b>Baik</b>	349	56%	266	42%	308	49%	275	44%	230	37%	282	45%	360	57%
<b>Sederhana</b>	55	9%	70	11%	95	15%	49	8%	111	18%	63	10%	63	10%
<b>Lemah</b>	7	1%	7	1%	28	4%	10	2%	37	6%	7	1%	9	1%
<b>TB / TT</b>	40	6%	147	23%	89	14%	47	7%	130	21%	119	19%	24	4%
<b>Total</b>	628	100%	628	100%	628	100%	628	100%	628	100%	628	100%	628	100%
<b>CM + Baik</b>	526	84%	404	64%	416	66%	522	83%	350	56%	439	70%	532	85%
<b>Mean</b>		2.02		2.61		2.49		1.93		2.73		2.43		1.97

# TB / TT: Tidak berkenaan / tidak tahu;  
 CM + Baik = Jumlah % yang jawab cemerlang dan baik

Carta 3 dan 4 menunjukkan penilaian responden mengikut jenis perkhidmatan. Carta 3 mengambil kira semua jawapan manakala Carta 4 mengecualikan pilihan “tidak berkenaan/tidak tahu” (TB/TT) supaya hanya responden yang memahami perkhidmatan tersebut sahaja ditabulasikan dan dianalisa.

Carta 3 menunjukkan peratusan yang menjawab “tidak berkenaan/tidak tahu” (TB/TT) adalah lebih tinggi bagi pertanyaan dalam talian dan ruang 24 jam. Boleh disimpulkan bahawa ini adalah responden yang tidak menggunakan aplikasi pertanyaan dalam talian seperti “live chat”, email dan “UMLIB interactive inquiries” yang disediakan oleh perpustakaan dan responden yang tidak menggunakan/memerlukan ruang belajar 24.

## II. Penilaian Berdasarkan Peratusan yang Berpuas Hati

Analisa yang seterusnya berdasarkan Carta 4 di mana responden yang memilih “Tidak berkenaan/Tidak tahu” dikecualikan supaya analisis adalah lebih tepat dan menumpu kepada pengguna yang faham dan menggunakan perkhidmatan berkenaan. Analisa bahagian ini, responden yang menjawab “Cemerlang” dan “Baik” (CM+Baik) digolongkan sebagai pengguna yang amat berpuas hati dengan perkhidmatan perpustakaan. Skala 1-4 telah digunakan dalam kajian ini seperti berikut:

- 1 – Cemerlang 2 – Baik 3 – Sederhana 4 – Lemah

Merujuk kepada Carta 4, selain daripada “Ruang Belajar 24 jam” (70%) semua perkhidmatan yang dinilai telah menerima penilaian amat berpuas hati yang melebihi 77%. Kajian menunjukkan pengguna secara menyeluruh adalah amat berpuashati dengan perkhidmatan Perpustakaan.

Perkhidmatan yang mendapat penilaian cemerlang dan baik tertinggi adalah “ruang membaca”, iaitu 90% manakala perkhidmatan kedua tertinggi adalah “komunikasi staf” yang mendapat peratusan 89%, diikuti dengan “Program Latihan Pengguna” iaitu 86%, “Pertanyaan dalam Talian” iaitu 84% dan “Buku Teks/Kursus” iaitu 77%. Perhatian mungkin perlu diberikan kepada perkhidmatan “Ruang belajar 24 jam” yang mendapat penilaian rendah untuk menilai lebih terperinci berkenaan persekitaran dan kemudahan ruang belajar tersebut.

Manakala penilaian terhadap perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan menerima peratus cemerlang dan baik sebanyak 88% meningkat daripada penilaian keseluruhan tahun 2017 iaitu 87.4%.

**Carta 4: Penilaian Tahap Prestasi Terhadap Perkhidmatan PUM Mengikut Bilangan & Peratus (tidak termasuk “Tidak berkenaan/Tidak tahu”)**

	Komunikasi		Pertanyaan dalam talian		Buku kursus/teks		Ruang membaca		Ruang 24 jam		Program latihan pengguna		Keseluruhan	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cemerlang	177	30%	138	29%	108	20%	247	43%	120	24%	157	31%	172	28%
Baik	349	59%	266	55%	308	57%	275	47%	230	46%	282	55%	360	60%
Sederhana	55	9%	70	15%	95	18%	49	8%	111	22%	63	12%	63	10%
Lemah	7	1%	7	1%	28	5%	10	2%	37	7%	7	1%	9	1%
Total	588	100%	481	100%	539	100%	581	100%	498	100%	509	100%	604	100%
CM + Baik	526	89%	404	84%	416	77%	522	90%	350	70%	439	86%	532	88%
Mean		1.82		1.88		2.08		1.69		2.13		1.84		1.85

CM + Baik = Jumlah% yang jawab cemerlang dan baik

### III. Penilaian Berdasarkan Skor Purata (mean)

Skor purata yang lebih rendah menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi. Penilaian mengikut skor purata menunjukkan “ruang membaca” mendapat skor purata paling rendah (1.69), diikuti dengan “Komunikasi” (1.82) dan “program latihan pengguna” (1.84). Skor purata bagi perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan ialah 1.85.

“Buku kursus/teks” dan “Ruang Bacaan 24 jam” mendapat skor melebihi 2 iaitu 2.08% dan 2.13%

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

### IV. Penilai Kesedaran Pengguna Terhadap Terhadap Koleksi Audio visual, Perkhidmatan dalam Talian dan Pembaharuan dalam Talian

**Carta 5: Penilaian Tahap Kesedaran Pengguna Terhadap Terhadap Koleksi Audio visual, Perkhidmatan dalam Talian dan Pembaharuan dalam Talian**

	Audio visual		Perkhidmatan dalam Talian		Pembaharuan bahan pinjaman atas talian	
	N	%	N	%	N	%
Tahu dan sering menggunakannya	13	2%	175	28%	88	14%
Tahu tetapi jarang menggunakannya	119	19%	155	25%	175	28%
Tahu tetapi tidak pernah menggunakannya	347	55%	197	31%	231	37%
Tidak mengetahui tentangnya	149	24%	101	16%	134	21%
Total	628	100%	628	100%	628	100%

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

Majoriti responden telah mengetahui mengenai perkhidmatan ini walaupun jumlah yang tidak menggunakan adalah dalam purata 41%. Namun begitu perhatian perlu diberikan kepada koleksi audio visual di mana 24% pengguna masih tidak mengetahui mengenainya.

## V. Cadangan dan Komen Terbuka

Sebanyak 189 cadangan dan komen terbuka telah diberikan. Berikut adalah cadangan/komen yang memerlukan perhatian:

1. It would have been great if even the staffs could lower their voices while talking. It's a library not a place where you can talk loudly. And the students sometimes talked too loud too.
2. "24 HOUR STUDENT AREA - THE DOOR LOCK ON THE MOST RIGHT (FROM INSIDE) IS BEING ABUSED BY STUDENTS WHO DON'T HAVE ACCESS CARD, THEY USED FORCE TO OPEN THE DOOR, IN WHICH RENDERS THE ACCESS CARD USELESS. 2ND FLOOR MAIN LIBRARY - FIX ELECTRICAL OUTLETS THAT ARE BROKEN ON THE WALLS/COLUMNS. ADD ADAPTERS SO MULTIPLE PLUGS CAN BE INSERTED."
3. Buku kursus dan buku teks penting perlu ditambahkan lagi bilangannya.
4. Instead of having a separate 24 hour section. Why not make certain parts of the main library 24 hours as well. Upgrade the entrance system to one that requires students to tap their matrices card before entering for added security. This will be really useful for people who use the library often such as myself.
5. Memperbanyakkan lagi ruangan suis/plug yang mana ada beberapa meja agak jauh untuk mencapai suis/plug yang terdekat
6. Please provide more seating areas as most of the seating areas are full during peak hours. Also, a pantry would be good to have in the library.
7. Banyakkan plag di level 2
8. Harap bilangan buku akan menambah
9. "Diharap bahawa bahan bacaan yang baru boleh ditambah lagi. Diharap juga bahawa kad matrik tidak perlu ditunjukkan."
- 10) update tentang buku yang di rak dan online, kerana kadang2 di website ada buku, tapi bila cari di rak buku, tiada @ ada pelajar lain tersalah letak
11. Allow students to borrow the DVD out from library
12. "Ada buku yang tidak up to date, terutamanya dalam bidang Sains. Ada buku yang masih diterbitkan pada 1990 an lebih dan paling latest saya jumpa seperti tahun 2005. Bidang sains sentiasa berubah ubah dan penemuan sentiasa bertambah tambah. Harapnya akan ada buku yang up to date ataupun pihak library mengemaskini senarai buku elektronik agar up to date untuk kemudahan Mahasiswa. Terima kasih."
13. banyakkan plug untuk mengecas laptop terutama contohnya di kawasan meja-meja di tingkat 3. kerana kekadang kawasan tempat pembelajaran individu telah penuh.

14. Staff sombong
15. Get more updated books.
16. Saya berharap agar pihak perpustakaan dapat menyediakan plug yang lebih mencukupi bagi membolehkan kami charge laptop semasa menelaah di perpustakaan kerana dalam era teknologi ini proses pembelajaran dan menyiapkan tugas kami amat bergantung kepada perisian komputer. Terima kasih.
17. I like the fact that they are extra tables and plug points in the 24 hours area. However, I find it very uncomfortable to be there.
18. Menambah lagi koleksi buku rujukan terutamanya berkaitan dengan politik dan ekonomi negara di Asia Tenggara
19. Some books are "available" in the system but could not be found in the library - even after requesting the librarian look for it. No feedback was also given. Should have a more effective database system. Power plugs/ power points are designed in a weird way that makes it unavailable to be used (check the white tables at COLA)
20. "Some bathrooms on the 4th floor need repair as the taps are always leaking and cause water wastage.
21. Jika library ada subscribe publication yang mempunyai apps, boleh hantar notifikasi dalam siswamail?
22. Perlu diperluaskan lagi bahan online dan database. Mohon database clj boleh diakses di luar kampus. Ini kerana ianya memudahkan pelajar akses dimana jua.
23. There are a lot of publications that have collaboration with UM, but its access to it is not so well linked. Thank you. I hope more seminars or lectures can be provided so that more students can benefit from it. Thank you.
24. I wish the library have longer opening hours, or someday be a 24 hours environment, like overseas universities as example.
25. Jumlah soket palam perlu ditambah untuk memudahkan pelajar-pelajar mengecas komputer riba dan alat-alat elektronik yang lain di semua bahagian di dalam perpustakaan kerana pada zaman ini alat elektronik lebih sering digunakan berbanding buku untuk mencari maklumat. Pelajar bukan sahaja datang ke perpustakaan untuk merujuk buku malahan melayari laman sesawang untuk mencari maklumat bagi menyelesaikan tugas.
26. Please add more plug socket. Thank you.
27. "Very good! However, the only comment I have is the lack of study materials, even if those materials are mandated by the Academic Section. I think there should be some communication with the Academic Section to check whether the required books required for each course is there. If not, the library authorities should proactively ensure that the books are stocked in the library (1-2 copies). This can be a good start towards hugely improving library services, and should be easy to do, seeing that the curriculum is already available. A second comment is that maybe the library can also stock solution manuals for textbooks as they help during exams, but I would consider the first comment to be top priority."
28. I'm a moderate library user as my schedule is packed this semester. But I wish there is more individual study area that are private and away from discussion area. That would be great since I go to study at the library alone to boost my productivity.
29. The water dispenser at 24 hours area always in malfunction. The high demand of the plug sources in the library especially level 2 & 3 can be notified by adding more power supply source

or connecting an extension wire. Providence of the water dispensers in the library are very user-friendly, good job.

30. Provide more space at the 24 hours study area
31. Please add more relevant and latest engineering books. The collection of reference books are outdated.
32. tambah pintu masuk dari belakang atau 24 hour study area. Pintu depan library sangat menyusahkan pelajar terutamanya pada waktu hujan. bas tidal berhenti dean pintu perpustakaan.
33. "We Want better Internet Cuz the internet is super slow.  
What a shame to the UM Library that they have Internet connection like this Today I sware I was watching a video on youtube 144p and stops sometimes what is going on ?!!!!!!Also, We need more plugins everywhere especially in Finals week cuz it\'s gonna be so much crowd there.Thanks"
34. "1. Suggest always keep the 24 hour reading area clean, 2. Suggest prepare more study area which open 24 hours like 24 hour study area. 3. We hope library can open until night too on the weekend.4. Increase the plug or repaire the broken plug in those study area. "
35. we should have more inovative space such bank rakyat bangsar\'s library.they make such a great example what the library should be.
36. Wujudkan bilik khas untuk pelajar undergraduate supaya mudah untuk belajar berkumpul dalam satu tempat kedap suara agar tidak mengganggu pengguna lain.
37. Untuk buku teks yang diperlukan bagi pengajaran, kebanyakannya adalah versi lama dengan jumlah terhad. lanyanya agak sukar bagi pengajaran. Sekiranya \'hardcopy\' adalah mahal sekiranya perlu dibeli dengan jumlah yang banyak, berkemungkinan pihak perpustakaan boleh melihat pada buku online yang diperlukan oleh pensyarah yang akan digunapakai oleh semua pelajar. Untuk penjimatan, tidak perlu kesemua kursus di UM, sekurang-kurangnya untuk pensyarah yang perlukan buku-buku tersebut untuk pengajaran. Ini mengalakkan pelajar untuk membaca dan mengurangkan masalah pelajar mendapat maklumat yang salah apabila mereka bergantung pada \'google search\' apabila mencari maklumat.
38. May I suggest that our UMLib Portal be improved in terms of its layout and features. To be honest, it looks old, boring, TMI (too much information leads to glut and confusion) and and not so user-friendly.
39. Penambahbaikan ruang sirkulasi dan susunatur penyimpanan buku, operasi dan fasiliti.
40. Library should give more attention/budget to the online material - majority of which cannot be supplied to the academic staff. This is much behind other top 200 universities world wide.
41. "1.Ruang bacaan dan rujukan ditambahbaik, 2.kemudahan plug untuk komputer harus dibanyakkan. Ini sangat terbatas, pada kawasan dinding tertentu sahaja, 3. Box pemulangan buku harus di sediakan di ruang legar fakulti lain, lebih memudahkan.4. Khidmat libarary sangat baik"
42. More interactive program bersama kakitangan akademik - dialog, seminar/persidangan bersama ke arah penerbitan bersama.
43. Please provide EMBASE database, used to be able to access this but no longer available. Thanks.
44. Saya lebih banyak menggunakan database UM untuk mendapatkan bahan kajian. Saya mencadangkan access yang eksklusif kepada kakitangan akademik bagi database yang hanya boleh diakses dlm UM ketika di luar UM (remote).



45. suggest to occasionally organize talks and update about library's facilities etc at every ptj. Also need to look into developing data science facilities.
46. "Maklumkan jika ada buku2 terbaharu dalam perpustakaan melalui email info.terima kasih"
47. Perbaiki jumlah acquisition and langganan jurnal database, terlalu biaased kepada natural science and tidak mencerminkan objektif universiti ebagai sebuah institusi yang holistik dan komprehensif.
48. Perlu update koleksi database jurnal.
49. "Poor access to recent top rated journals - have to request specially. For a university that wants its staff to publish in top journals, we should have access to those journals (current editions) online. The loss of UpToDate has been a big loss for medical lecturers and trainees. The replacement suggested is totally inadequate. many staff are now paying for access themselves, despite the significant cost, as the alternative is so poor. "
50. PROVIDE NEW MATERIAL ESPECIALLY IN HARDCOPY VERSION
51. Many books, especially textbooks, are way out of date. New purchases are often based on certain people's particular research needs rather than with a more general audience in mind. Librarians often seem out of their depth and the ones working at the desk are less than helpful, often unwilling to go beyond sparse instructions. Electronic resources are sparse. Nonetheless, I do compliment the universities collection in general, as it is very comprehensive compared to many. I also compliment a few library staff who are particularly helpful and have a good attitude. There should be a better way to evaluate and comment on particular library staff so that you know who is good and who is not.
52. Buku teks baru perlu diperbanyakkan dan peminjam diberi masa meminjam yang lebih panjang.
53. Buat road show kat setiap fakulti.
54. Library provide thorough and good services ! Hope for more materials in hard copy and online. Thank you.
55. Lebih innovative agar dapat mengambil kira pembelajaran IR4.0 and dengan mengambil kira pelajar cenderung menggunakan akses kepada bahan elektronik, perpustakaan perlu menilai semula peranan perpustakaan
56. To have more copies of the latest books in the library.
57. "Mohon dilihat semula perkara berikut:
1. Tidak banyak buku-buku terkini berkaitan pendidikan yang ada dalam perpustakaan. Buku yang ada sudah lama dan tidak menyeluruh.
  2. Plug point tidak mencukupi/rosak.
  3. Tandas juga ada kerosakan.
  4. Bilik rehat di tingkat bawah, agak berbau dan kotor.
  5. Komputer OPAC sangat lama.
  6. Susun atur buku-buku tidak kemas dan kurang menarik.
  7. Disarankan diletak satu bahagian di bawah untuk mempromosi UM, aktiviti dalam UM serta cara mengguna perpustakaan dengan baik. Ada pelajar yang melihat pelajar lain berkelakuan sumbang dan ada yang berbual dengan sangat kuat. Disarankan ingatan diletakkan tentang kelakuan dalam perpustakaan.
  8. Disarankan bilik karek ditambah atau dijadualkan semula supaya ada bilik-bilik yang boleh digunakan orang lain-lain/tidak booking lama-lama oleh orang yang sama; atau ruang untuk bekerja dengan senyap ditambah beserta plug point mencukupi.

9. Disarankan laman sesawang perpustakaan dikemaskini supaya lebih mudah difahami. Kelihatan agak serabut dan juga mengelirukan kerana laman sesawang pendeta adalah untuk maklumat lain, digilib untuk lain sedangkan menggunakan log in yang sama. "
58. Tables and chairs in 24hours is convenient, will be really good if can add in more extension plug in each tables.
59. ada buku yang diperlukan tetapi tiada di library, pihak perpustakaan boleh membeli buku2 terbitan terbaru terutama dalam bidang kepimpinan
60. "Throughout my 5 years in UM, a lot of famous and influential books are not available. This makes one wonder if we are producing internationally competent graduates.Hope that the Library can survey and buy famous and highly recommended (e.g. high rating at Amazon) books for each field of studies. "
61. "This is my first semester at UM. My point of view might not be representative. I only make use of some of the services of the library, although I am almost there every day. I mainly use the library to read my own books and do online research. I enjoy that there is enough space, good air con and most of the time good internet. Mainly studying at level 4, I wished there were more electrical outlets at the bigger desks in the middle of the reading area. The same is true for level 2. I often see students walking around with their laptops, looking for a spot where they can plug in their device. Another issue: I recently requested books through inter-library-loan. I placed the first request on Nov. 28 and then a couple more later. Until today (Dec. 10), the status is \"The supply process has not started yet.\" Does that mean that no one has looked into these requests yet? I find that quite a long time. All in all I am happy for the services provided at the library. Thanks for giving me an opportunity to contribute my perspective. "
62. Too little access to African materials and reading resources, the University could collaborate with UNESCO for that matter, thanks indeed
63. Provide more copies of textbooks and reference books as well as new releases of novels for leisure reading. Maybe provide photocopy machines that students can operate on their own because the photocopying service is quite slow.
64. Some of the computers in the library are not connected to the internet. Please fix it/
65. Please replace socket plugs in blue zone at level four. They are dangerous due poor quality. When I connect my laptop charger there is some noise, indicating shortcut circuit.
66. improve the internet network especially on floors 3 and 4
67. The internet connection is really slow. And I thought blue zone area is supposed to be quiet and silence but certain students still making noises on the blue zone.
68. banyakkan plug, nanti senang student nak buka laptop..
69. The air-conditioner can be very cold. The computers at level 4 should be updated.
70. The collection of mathematics reference books should always be updated. Librarians should ensure that the index of the books are updated. There are some important reference books which are missing. However, the system is still showing they are available.
71. "Banyakkan tesis berkaitan Pendidikan terutama Pendidikan Islam. Terima kasih ^\_^"
72. is it possible to extend the opening hours at weekend?
73. The library needs to purchase new books for subjects such as Feminism, Women's Studies, Politics, Philosophy, African American Literature and Marxism.
74. "Boleh pihak perpustakaan mengadakan pembersihan berkala bilik-bilik karek yang ada di setiap tingkat?Terima kasih."

75. Some electric sockets do not function well. Please check, thank you.
76. It would be great if the library provide longer operating hours during weekends since most Postgraduate students did not stay in UM hostels. And to some, we did not even live in KL. May my suggestion will benefit other library users. Thank you.
77. Please update the books/sources, most of them are too old and outdated already.
78. Secara keseluruhannya baik. Walau bagaimanapun, facility seperti aircond harus dipantau penyelenggaraannya kerana ada ketika ia seolah-olah tidak berfungsi terutama di ruangan bilik karek tingkat 4.
79. I would like to suggest that the cafe in first floor need prepare a microwave and should improve the speed of internet data .
80. Acquire more recently published political psychology books for reference since the ones available are from close to 3 decades ago
81. the only downside i can see is the poor internet service.
82. "1) Maybe can have stronger wifi coverage at hidden corners or carrel rooms.2) Better air-con maintenance at 4th floor carrel rooms.3) Small cafe that serves coffee/tea and light refreshments would be a great addition"
83. more information skill workshops for postgrads
84. Please be more friendly to postgraduate student. Should still open as usual despite on long semester break. Library close too soon during semester break for a long period. Really hope library can still open until night during June-Aug
85. Saya berharap perpustakaan UM dapat menambah pelbagai buku-buku terbitan terbaru terutamanya dalam bidang penyelidikan dari luar negara atau terbitan universiti tempatan.
86. Wifi signal tak kuat kat carrel rooms level 3
87. Tambahkan plug-point di lokasi bilik tesis dan ruang membaca.
88. "The current space of 24hours reading area unable to accommodate the number of students who intend to utilize it. The room is always full. Need to expand the space. However, the facilities provided in the room are good enough
89. make more space for 24 hrs space
90. Librarians are very quick to help and are very accommodating - either via phone, email, or personal. I'm also happy with the environment and services that the library offer. i would however, suggest that the lifts are maintained and serviced because one of the lifts seem to be out of service often.
91. wi-fi facility in the carrels should be improved
92. Proses mendapatkan username dan password bagi akses turnitin perlu dipermudahkan bagi membolehkan pelajar yang berada di luar kawasan kampus masih dapat menggunakan perisian turnitin dengan mendapatkan username dan password daripada pihak perpustakaan UM melalui email atau cara atas talian lain yang sesuai.
93. "Lebihkan perkhidmatan perpustakaan secara atas talian. (seperti bayaran denda lewat, pendaftaran kali pertama). Lebihkan kelas dan sumber video & panduan atas talian penggunaan perkhidmatan (seperti turnitin, Datastream, permohonan bahan).
94. Please upgrade the e-library resources system.
95. Staf perlu customer oriented lagi, jgn muka ketat je bila orang tanya Kat counter. Terima kasih.
96. Regular checking on plug point, making sure it is functioning well.
97. "24 area very limited space. Air cond is freezing in some areas.Hope can improve the above.

Other than that, its a superb area to study.Bravo"

98. 24hrs study area is too noisy
99. This part: Keselesaan Ruang Bacaan (Persekitaran) [Conduciveness of reading area (environment)], during peak hour, quite some student brought food to eat such as nasi campur/epal/beverages/KFC potato pack...etc. smell of food around the library(sound of eating as well ==). I would think that whether library able to maintain cleanliness. Could please remind student be bear in mind of library rules.
100. Ruang Bacaan 24 jam perlu ada pemantauan kerana pelajar tidak mematuhi peraturan kerana sering buat bising sehingga mengganggu konsentrasi pelajar yang memerlukan suasana yang lebih senyap untuk belajar terutama sekali pelajar PhD yang nak selesaikan kerja-kerja akhir tesis. Terima kasih.
101. The online renew system requires username and password. I tried with my siswa email but not working. If can get more information about how to use it, it will be better. Thanks for your library services.
102. study rooms are not properly used by students ,many times I saw '\not available\note,but many rooms are not used when i went upstairs.
103. Lack of clarity when books are actually available in UM library or just the abstract on line. Even listed in Worldcat / EMBSO that UM has the book but when search on Pendeta, it returns a blank screen with the reference number listed on top.
104. Suggestion to widen the 24 hours study area as it is always full even it is midnight. Also the water filter in it.
105. UM provides a limited subscription to academic journals, especially with no access to some major journals such as Taylor & Francis and Springer.
106. "1)It would be helpful to many postgraduates if the opening hours of main library can be extended during weekend. 2)The 24-hours area users always occupies more than 1 place. Please look into it.Thank you."
107. Kebiasaannya, perpustakaan sedikit sesak (ramai pelajar menggunakan perpustakaan) pada 10 pagi-5 petang pada hari bekerja sewaktu minggu kuliah dan minggu pembelajaran. Terdapat segelintir daripada mereka yang menggunakan Zon Biru untuk menjalankan perbincangan dan ini mengakibatkan keadaan sedikit bising. Diharap pengurusan dapat mengambil tindakan sewajarnya.
108. "I am a PhD student, I am facing a problem with a library that I can not borrow theses or dissertations of previous students. I believe, it is so important that postgraduate students get a chance to borrow theses for their research.Thanks"
109. The new feature live chat is brilliant, yet improvement is advisable. In this regard, the live chat shall come back with new session once internet disconnect. For this matter, it is recommended the user to continue the previous live chat in case recover from internet problem.
110. Please improve the wifi connection in the library. It is really terrible.
111. Banyak infor2 tentang Perpustakaan secara atas talian.
112. Sila tambah komputer baru di Perpustakaan Pengajian Melayu
113. "Media Department needs upgrading at all level.  
1) CCTV must install at Media\'s studio (where you keep some of the old Vinyl, CDs, Tapes) this is important to avoid stealing or missing items.

- 2) Media Department should be buying printed biographies & mags on Entertainment / legendary stars (why stop at having only CDs, DVDs??)
- 3) Special Racks for books on ENTERTAINMENT at Media Department.
- 4) Hold of more on promoting / remembering on our legends (for example, Sharifah Aini)
- 5) Decoration on the Wall / Areas at the Media Department must be Entertainment friendly. (You can hang or paste some legends picture or film) "
114. Peningkatkan layanan mesra di kaunter Perpustakaan Utama UM.
115. TANDAS PEREMPUAN SELALU DI LOCK DAN DITAMPAL 'ROSAKI' PENGGUNAAN TANDAS YANG TERHAD DAN MENYEBABKAN KURANG SELESA
116. "Tingkat 2 - Komputer yang disediakan perlu digantikan kerana yang sedia ada kurang memuaskan dan kawasannya perlu dicantikkan semula untuk keselesaan pengguna Keselamatan pintu masuk utama perlu ditingkatkan iaitu dengan penggunaan kad matrik yang masih sah."
117. Kursus EndNote percuma kepada staf dan pelajar UM.
118. Mohon openkan penggunaan bilik kecil kepada staf juga. Pernah mohon untuk gunakan, tetapi tidak dibenarkan atas alasan untuk student master/phd sahaja. Terima kasih.
119. Pengurusan perpustakaan perlu melawat gedung sama macam di universiti terkemuka seperti Cambridge dan Harvard, dan cuba mengubahsuai amalan terancang demi menyokong penyelidikan dan pengajaran bidang bukan sains. Perlu menambahkan koleksi buku terkini.
120. mohon ruang locker, mesin vending dan air diberi perhatian. terdapat bau yang kurang menyenangkan apabila masuk kesana selain bau kopi. mungkin terdapat najis tikus atau lipas atau lubang tikus. jika diperhatikan dibawah dan belakang mesin mungkin kurang diberi perhatian dari segi kebersihan. bukan tukang cuci tidak buat kerja tetapi mungkin terlepas pandang diruang-ruang sulit berkenaan. bagi mengelakkan keracunan dan ketidakselesaan pengguna harap satu tindakan dilaksanakan. terima kasih
121. "1. Jika boleh diadakan satu program tentang latihan pengguna-sesi kamahiran maklumat, endnote dan turnitin khas untuk pembantu pustakawan supaya bagi memudahkan lagi staf untuk berurusan dengan pengguna /student di kaunter perkhidmatan jika terdapat sebarang kemusykilan.  
2. Untuk memudahkan staf yang bertugas di kaunter tidak menghadapi sebarang masalah apabila berurusan dengan pengguna..penyelenggaraan komputer hendaklah sentiasa dititikberatkan dengan membuat pemantauan dari masa ke semasa jika perlu. Jika pihak perpustakaan boleh mempertimbangkan untuk penukaran komputer yang sudah terlalu lama kepada komputer baru khas bagi tujuan untuk keselesaan dan kemudahan sebarang aktiviti kerja yang hendak dilakukan oleh staf amatlah diharapkan. terima kasih.
122. Please improve the wifi connection. The wifi in the library is terrible!!!
123. The online renewal platform for books seem not working. Kindly check it.
124. Please provide more access to overseas thesis and books
125. First of all, fix the internet connection. Then there should more books available. New books should also be added specially the literature books.
126. The only problem I have with library is temperature it is really really cold and we cannot change the temperature.
127. "The online library lists some so called thesis repositories that (1) either only hold links or information about research institutions rather than provide access to theses; or (2) link to

repositories that we do not have the authorization to download theses from. It would be nice if the library databases or lists clearly categorized which resources we have authorization to download from. "

128. "1. Ada buku yang diperlukan ada dalam sistem tetapi tidak dijumpai pada tempatnya. Setelah memaklumkan kepada staf diberikan borang. Borang telah diisi namun tiada maklumbalas selepas itu. Akhirnya mencari buku itu di perpustakaan universiti lain. 2. Suasana perpustakaan sangat selesa dan ada fungsi berbeza-beza disesuaikan dengan keperluan. 3. Perbanyakkan kursus atau bengkel untuk mendalami pelbagai metod terkini dalam penyelidikan. 4. Membuat aktiviti bacaan dengan kanak-kanak semasa cuti sekolah di ruang yang ada, untuk menanamkan cinta kepada buku kepada masyarakat. 5. Mengadakan wacana buku-buku terkini atau yang terkenal untuk memupuk minat membaca."
129. All is well, just need to enhance space in 24 hours.
130. The books available are still quite limited for the purpose of my study/They books are at times unavailable or nonexistent, hopefully UM can keep improving their physical or online book database.

#### Carta 6: Komen dan cadangan terbuka mengikut kategori

Kategori	N	%
Kemudahan Perpustakaan	48	37%
Perkhidmatan Perpustakaan	30	23%
Koleksi Perpustakaan	25	19%
Ruang Belajar 24/7	13	10%
Pangkalan Data	6	5%
Staf Perpustakaan	4	3%
Kolaborasi Perpustakaan	3	2%
Laman sesawang perpustakaan	1	1%
	<b>130</b>	<b>100%</b>

Taburan komen dan cadangan terbuka mengikut kategori ditunjukkan dalam carta 10. Kemudahan perpustakaan menerima komen/cadangan tertinggi 37%, diikuti dengan Perkhidmatan perpustakaan 23% dan Koleksi perpustakaan 19%. Boleh disimpulkan di sini bahawa tiga kategori ini merupakan teras di dalam perpustakaan yang memerlukan perhatian dan penambahbaikan. Walaubagaimanapun, kategori yang lain juga perlu diberi perhatian dan diberi ruang untuk penambahbaikan.

#### KESIMPULAN

Keputusan kajian adalah amat menggalakkan, di mana pengguna secara menyeluruh adalah berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh perpustakaan. Peratusan yang memilih "cemerlang" dan "baik" meningkat daripada penilaian tahun 2017. Perhatian perlu diberikan terhadap "Ruang Belajar 24 Jam" kerana menerima penilaian terendah berbanding aspek lain yang dinilai pada tahun ini. Perhatian juga perlu diberikan pada cadangan dan komen daripada pengguna bagi meningkatkan lagi prestasi perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhannya.

Pada tahun 2018, taburan komen dan cadangan terbuka dibahagikan kepada sepuluh kategori iaitu kemudahan perpustakaan, perkhidmatan perpustakaan, koleksi perpustakaan, ruang belajar 24/7, pangkalan data dalam talian, staf perpustakaan, kolaborasi perpustakaan dan laman sesawang perpustakaan.

Kemudahan perpustakaan menerima komen/cadangan tertinggi 37%. Penambahan “plug point” yang sedia ada dan meningkatkan kelajuan Internet menerima komen dan cadangan yang paling tinggi iaitu sebanyak 13 dan 10 komen, diikuti dengan kemudahan untuk pembelajaran seperti penambahan tempat duduk untuk belajar. Perkhidmatan perpustakaan menerima komen/cadangan sebanyak 23%. “Buku tidak dijumpai di rak walaupun dalam sistem menyatakan buku itu ada” menerima komen terbanyak dan diikuti dengan perkhidmatan dalam talian di mana pengguna mencadangkan supaya bayaran denda boleh dibuat secara atas talian dan panduan menggunakan perkhidmatan atas talian juga perlu disediakan. Sebanyak 19% daripada responden memberi komen/cadangan berkenaan koleksi perpustakaan iaitu untuk menambah koleksi bahan rujukan yang terkini di dalam pelbagai bidang.

Ruang belajar 24/7 jam juga menerima komen/cadangan dari responden (10%) seperti pihak perpustakaan perlu mengambil perhatian terhadap persekitaran kawasan belajar 24/7 jam dan menambah tempat duduk belajar. Selain itu, sebanyak 5% daripada responden memberi komen berkenaan pangkalan data dalam talian yang disediakan oleh perpustakaan seperti perpustakaan perlu menambah bilangan pangkalan data yang boleh diakses dari luar kampus dan banyakkkan langgan pangkalan data yang merangkumi selain dari subjek Sains.

Staf perpustakaan, kolaborasi perpustakaan dan laman sesawang perpustakaan Universiti Malaya juga turut menerima komen/cadangan sebanyak 3%, 2% dan 1%. Meningkatkan layanan mesra, mengadakan hubungan kolaborasi bersama fakulti dalam melaksanakan aktiviti perpustakaan dan menambahbaik laman sesawang adalah komen yang diberikan kepada isu di atas.

Manakala, pada tahun 2017, hanya empat kategori komen dan cadangan terbuka dikenalpasti. Koleksi Perpustakaan menerima komen/cadangan tertinggi 56%, diikuti dengan Perkhidmatan Perpustakaan 22% dan Kemudahan Perpustakaan 17%. Boleh disimpulkan di sini bahawa tiga kategori ini merupakan teras di dalam perpustakaan yang memerlukan perhatian dan penambahbaikan. Walaubagaimanapun, kategori yang lain juga perlu diberi perhatian dan diberi ruang untuk penambahbaikan.