



Kajian Soal Selidik Perkhidmatan Perpustakaan
Universiti Teknikal Malaysia Melaka 2011

Maklumat Am

1. Jantina

- Lelaki Perempuan

2. Kategori Pengguna

- Pelajar Staf Akademik Staf Bukan Akademik

3. Fakulti / PTJ

- FKE FKM FKP
 FTMK FKEKK FPTT

Lain-lain (sila nyatakan) : _____

4. Tahap pengajian?

- Diploma Ijazah Master PhD

Lain-lain (sila nyatakan) : _____

5. Kekerapan menggunakan Perpustakaan dalam sebulan.

- 1-3 kali 4-7 kali 8-10 kali
 Lebih dari 10 kali Tidak Pernah

(Jika tidak pernah hadir, sila ke soalan ,8,9 &10 di muka surat 3)

6. Tujuan pergi ke perpustakaan? (Anda boleh tanda lebih dari satu pilihan)

- Membuat rujukan (bahan perpustakaan)
 Menggunakan kemudahan (Bilik perbincangan, pinjaman, pemulangan, fotokopi, cetakan)
 Mencari maklumat
 Menghabiskan masa dan melepak
 Lain-lain (sila nyatakan) _____

7. Sila tandakan (✓) pada setiap pilihan, mengenai tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan Perpustakaan.

- | | | |
|---------------------|--------------|----------------|
| 1. Tidak Memuaskan | 3. Memuaskan | 5. Sangat Baik |
| 2. Kurang Memuaskan | 4. Baik | |

Bil.	Perkara	Tahap keputusan				
		1	2	3	4	5
A	Layanan/Perkhidmatan					
1	Tempoh mendapatkan maklumat / menguruskan dapat diselesaikan dengan segera serta memenuhi kehendak anda.					
2	Layanan staf terhadap pengguna.					
3	Pengetahuan dan kemahiran staf di kaunter dalam memberikan maklumat dengan tepat dan jelas.					
4	Urusan dan maklumat diperolehi dengan cepat dan tepat.					
5	Adakah panduan mengisi borang disediakan dengan jelas.					
6	Keberkesanan menyelesaikan pertanyaan/masalah.					
7	Keberkesanan Portal Perpustakaan dalam memberikan maklumat.					
8	Menggunakan bahasa yang sopan dan bersifat mesra.					
9	Staf berusaha memudahkan pengguna.					
10	Memberi penjelasan yg tepat, cekap dan responsif					
11	Sedia menerima pandangan / kritikan pelanggan.					
12	Staf di Meja Penasihat Pengguna (MPP) berpengetahuan & bersikap profesional.					
13	Adakah staf sentiasa ada di Meja Penasihat Pengguna					
B	Koleksi					
14	Adakah koleksi rujukan di Perpustakaan mudah diakses/diperolehi					
a.	Buku					
b.	Pangkalan Data Atas Talian					
c.	Jurnal/Majalah					
d.	Bahan Media					
e.	Koleksi Khas(PSM, PJP, Tesis, dll)					
f.	Bahan Elektronik (e-print)					
C	Kemudahan Ruang/Persekutaran					
15	Lift/Papan tanda arah membantu anda					
16	Kemudahan peralatan mencukupi (Scanner, Mesin Fotokopi, Printer, Loker, Komputer)					
17	Kemudahan ruang (Bilik Perbincangan, Bilik karel, Ruang Tayangan, Bilik Astro, Ruang belajar, Bilik Seminar)					
18	Keselesaan ruang / persekitaran perpustakaan (Lampu, Air-Cond, Tahap Kebisingan, Keluasan Ruang, Perabot, Surau, Tandas)					
19	Susun atur ruang pengguna amat sesuai					

8. Perkhidmatan yang anda perlukan, tetapi masih belum ditawarkan di Perpustakaan ini.

9. Cadangan Penambahbaikan Keseluruhan.

10. Sebab Tidak Pernah Hadir.

*Terima kasih atas kerjasama yang diberikan.
Pejabat Perpustakaan UTeM
06-331 6803*