



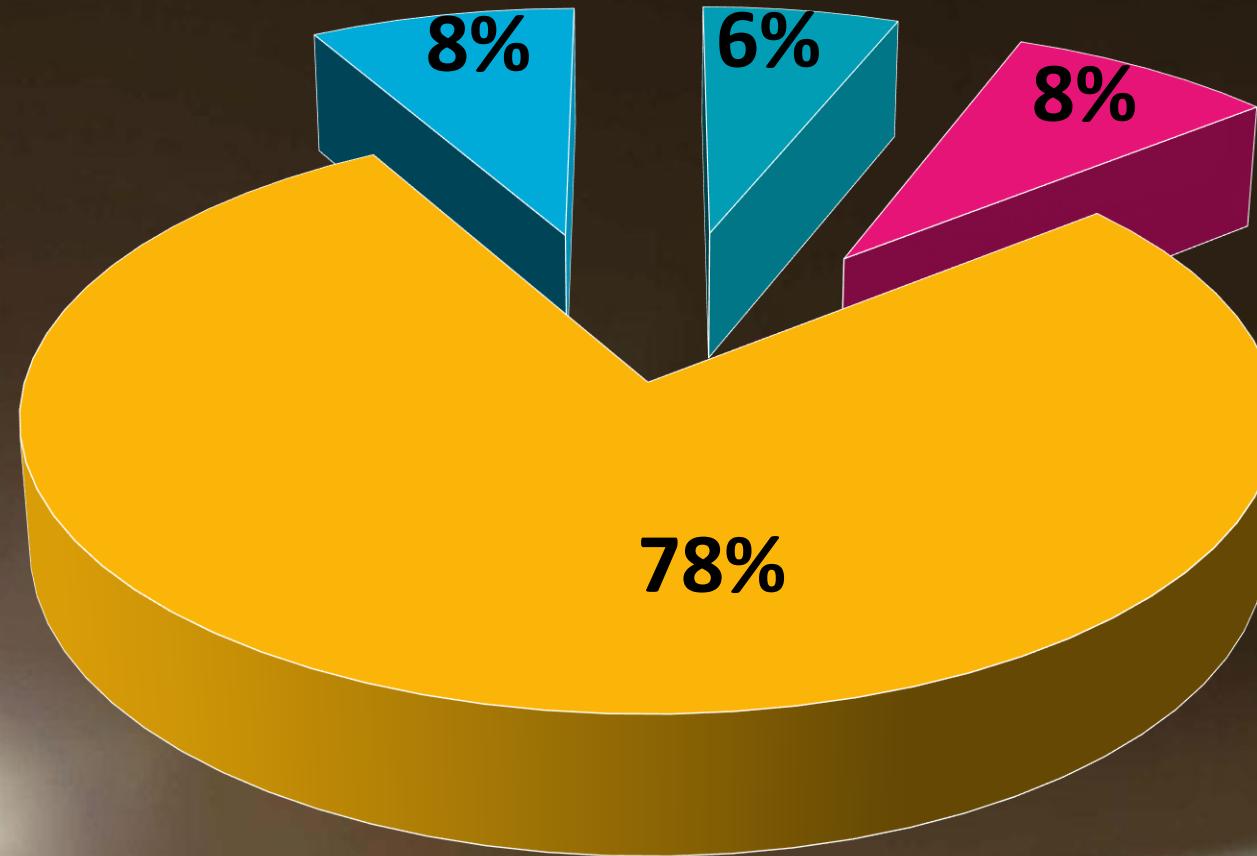
RINGKASAN LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP
PERKHIDMATAN DALAM
TALIAN PERPUSTAKAAN
2020

TUJUAN

Untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dalam talian Perpustakaan Tuanku Bainun bagi memastikan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dalam talian adalah optima dan memenuhi keperluan maklumat dan ilmu mereka.



RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI



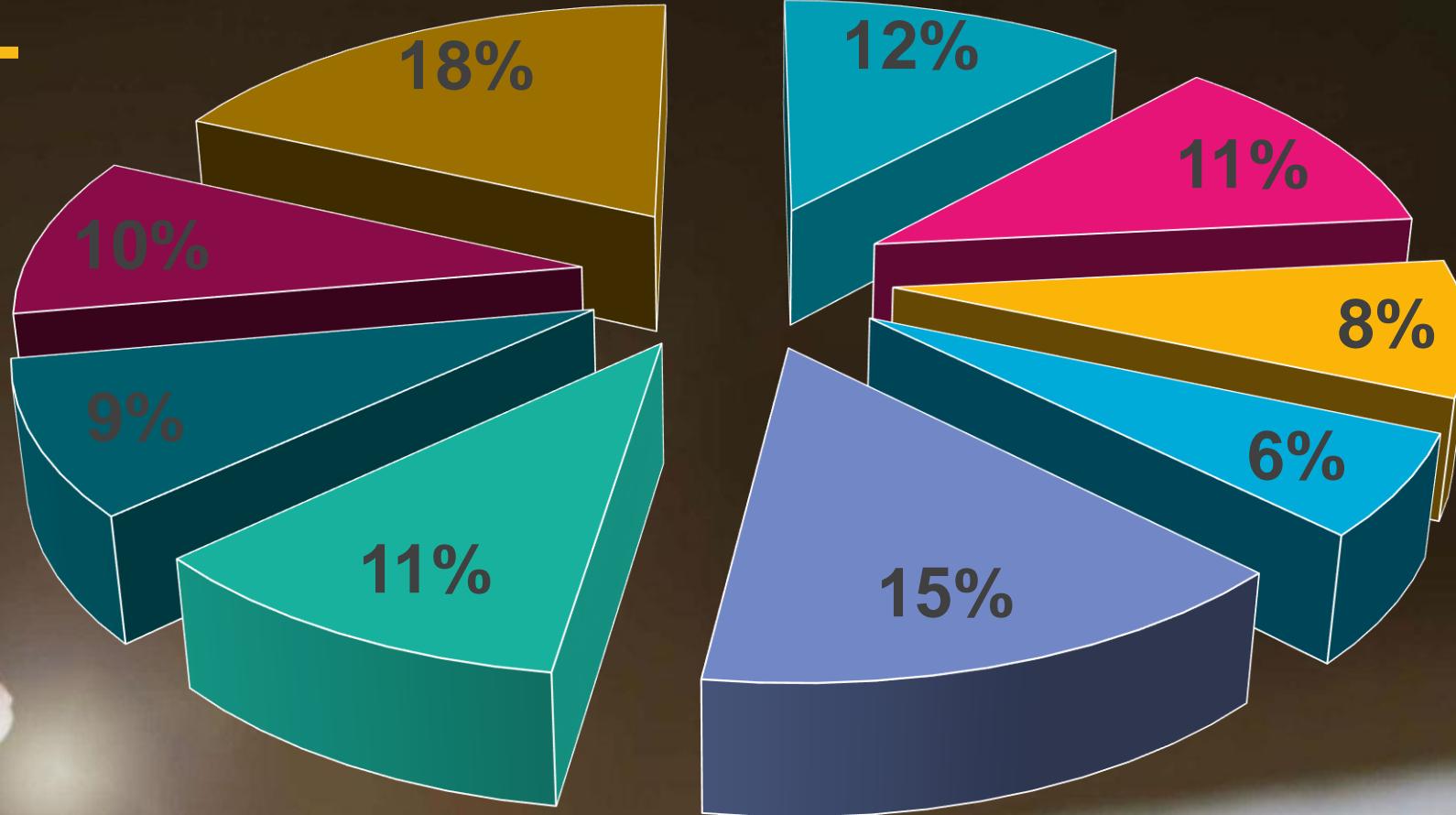
■ Pelajar Doktor Falsafah

■ Pelajar Ijazah Sarjana Muda

■ Pelajar Ijazah Sarjana

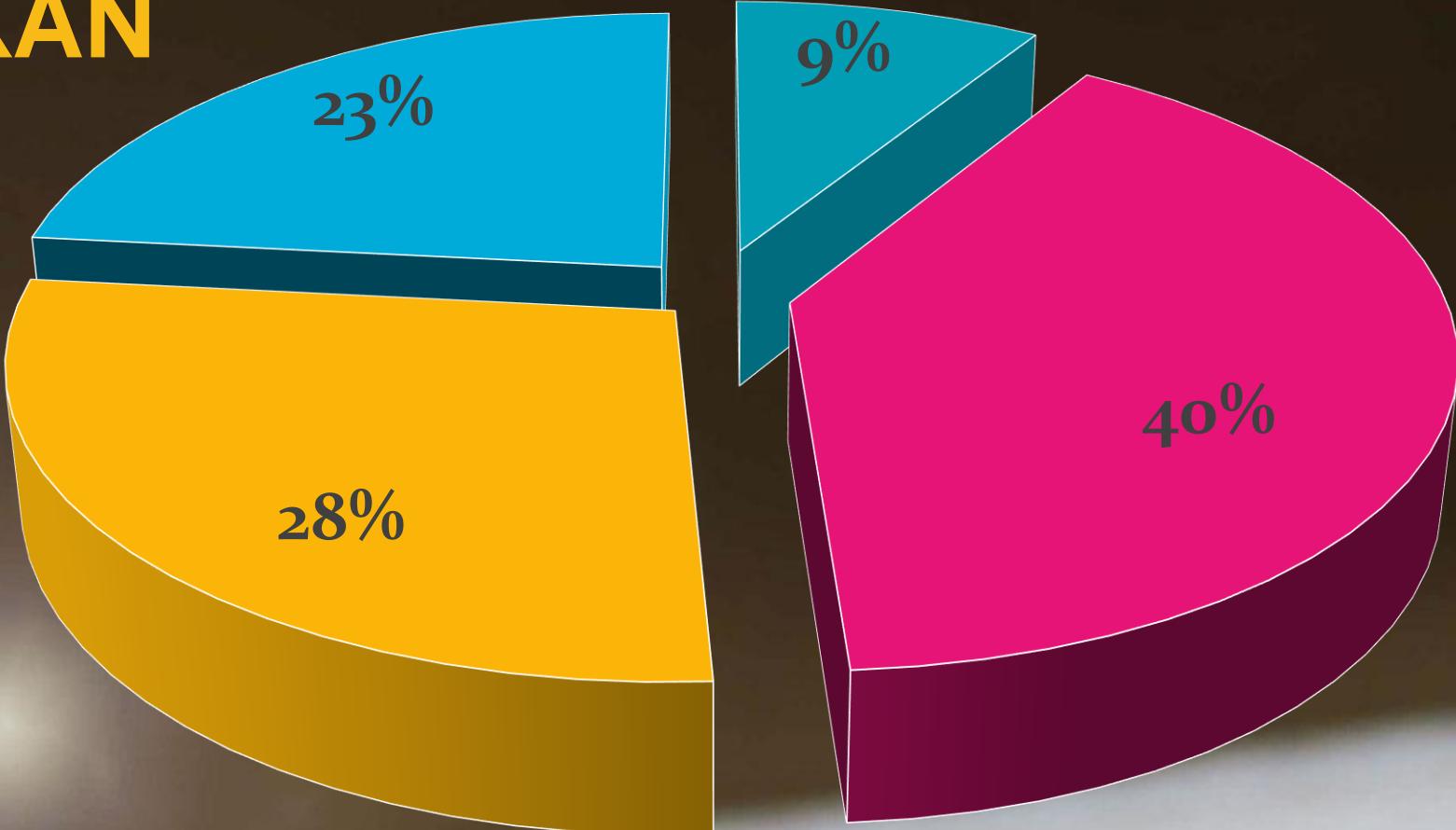
■ Pelajar Diploma

RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI



■ FPM ■ FPE ■ FSSKj ■ FTV ■ FSM
■ FSKIK ■ FSK ■ FMSP ■ FBK

KEKERAPAN MENGGUNAKAN PORTAL



■ Setiap hari

■ Mingguan

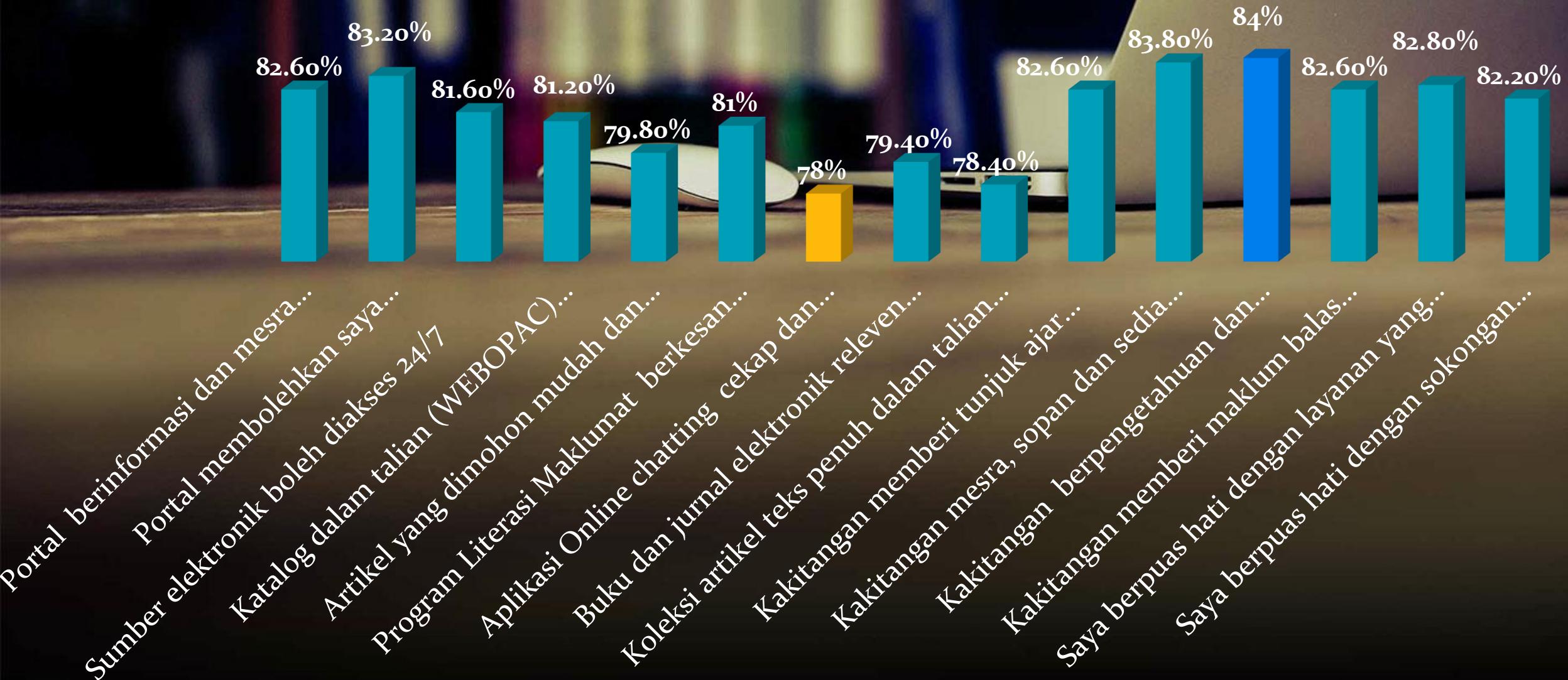
■ Bulanan

■ Kurang dari sebulan sekali

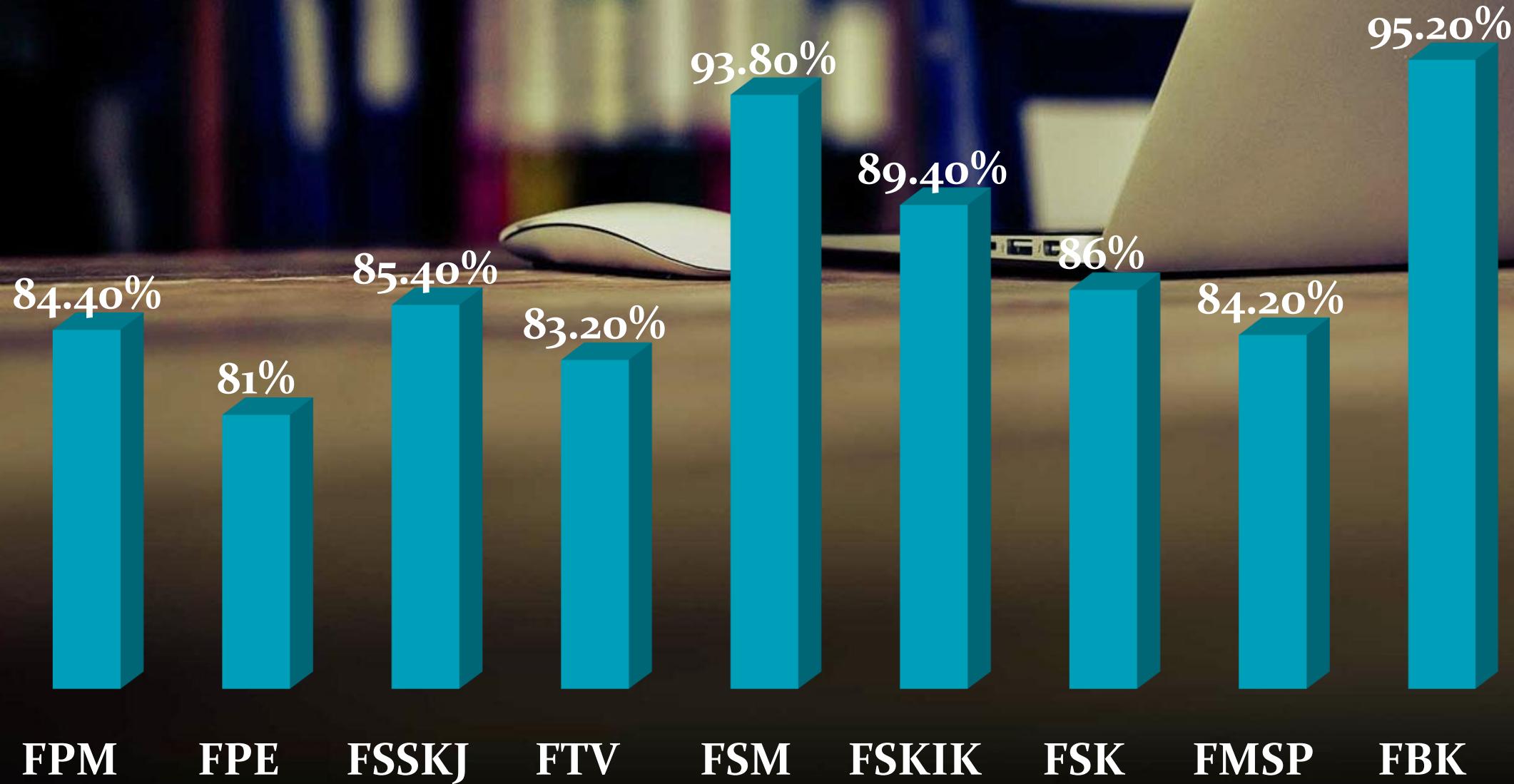
PERKHIDMATAN DALAM TALIAN YANG DIGUNAKAN



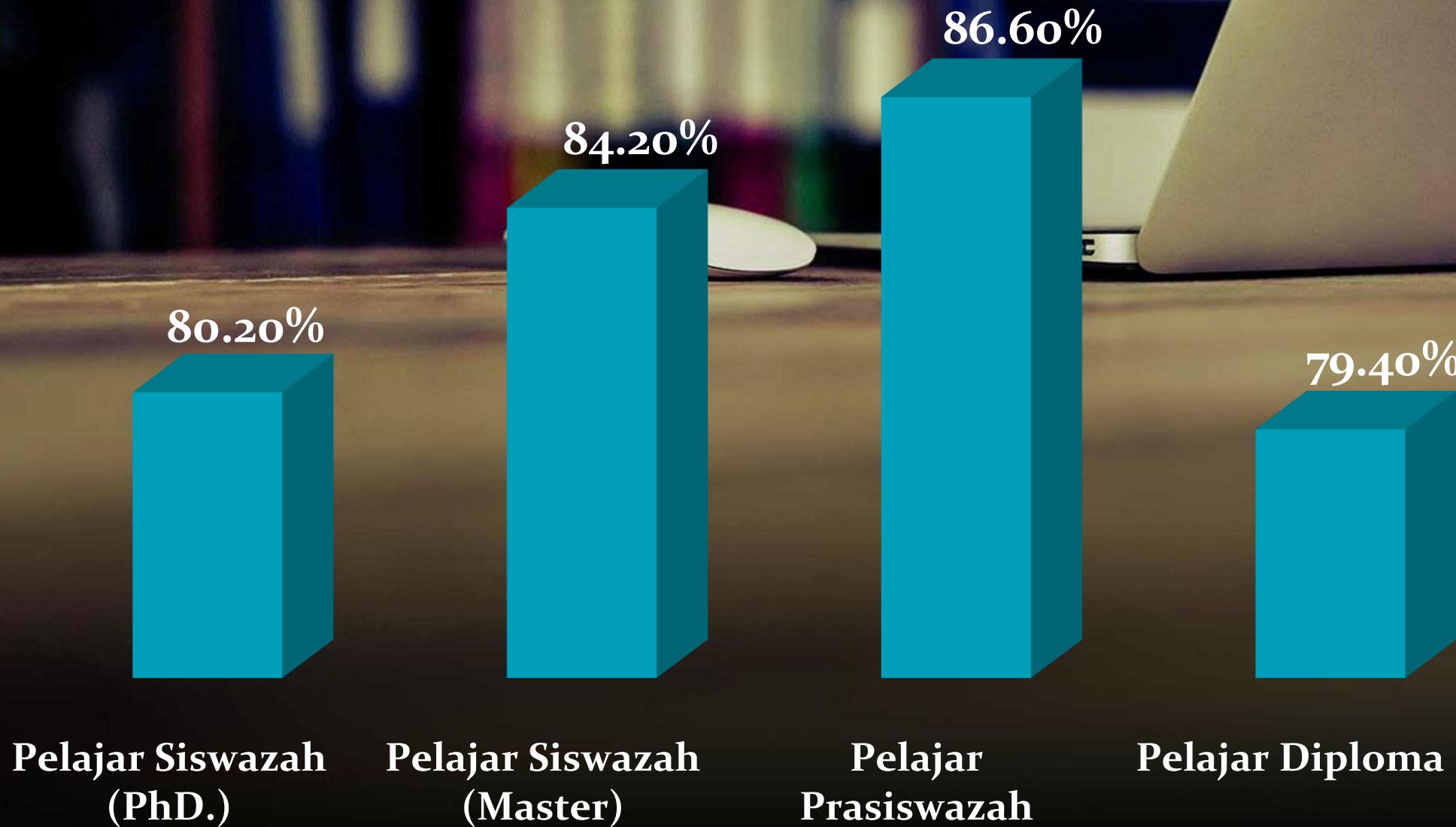
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN DALAM TALIAN



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT FAKULTI



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT RESPONDEN





KESIMPULAN

01

Perkhidmatan dalam talian perpustakaan secara keseluruhan adalah pada skor *mean* 4.08 (81.6%). iaitu pada tahap ‘Memuaskan’

02

Tahap kepuasan pelanggan terhadap koleksi sumber elektronik perpustakaan secara keseluruhan adalah pada skor *mean* 3.94 (78.9%). iaitu pada tahap ‘Memuaskan’

03

Tahap kepuasan pelanggan terhadap profesionalisme kakitangan perpustakaan secara keseluruhan adalah pada skor *mean* 4.16 (83.2%). iaitu pada tahap ‘Memuaskan’ ‘Memuaskan’.



TERIMA KASIH
UNIT PENYELIDIKAN