

A large, ornate illustration of an open book occupies the left side of the slide. The book is open wide, showing numerous pages that glow with a bright, golden-yellow light. The background is a dark, starry space with various sizes of white and yellow starburst patterns, creating a sense of magic or discovery.

RINGKASAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN DALAM TALIAN PERPUSTAKAAN

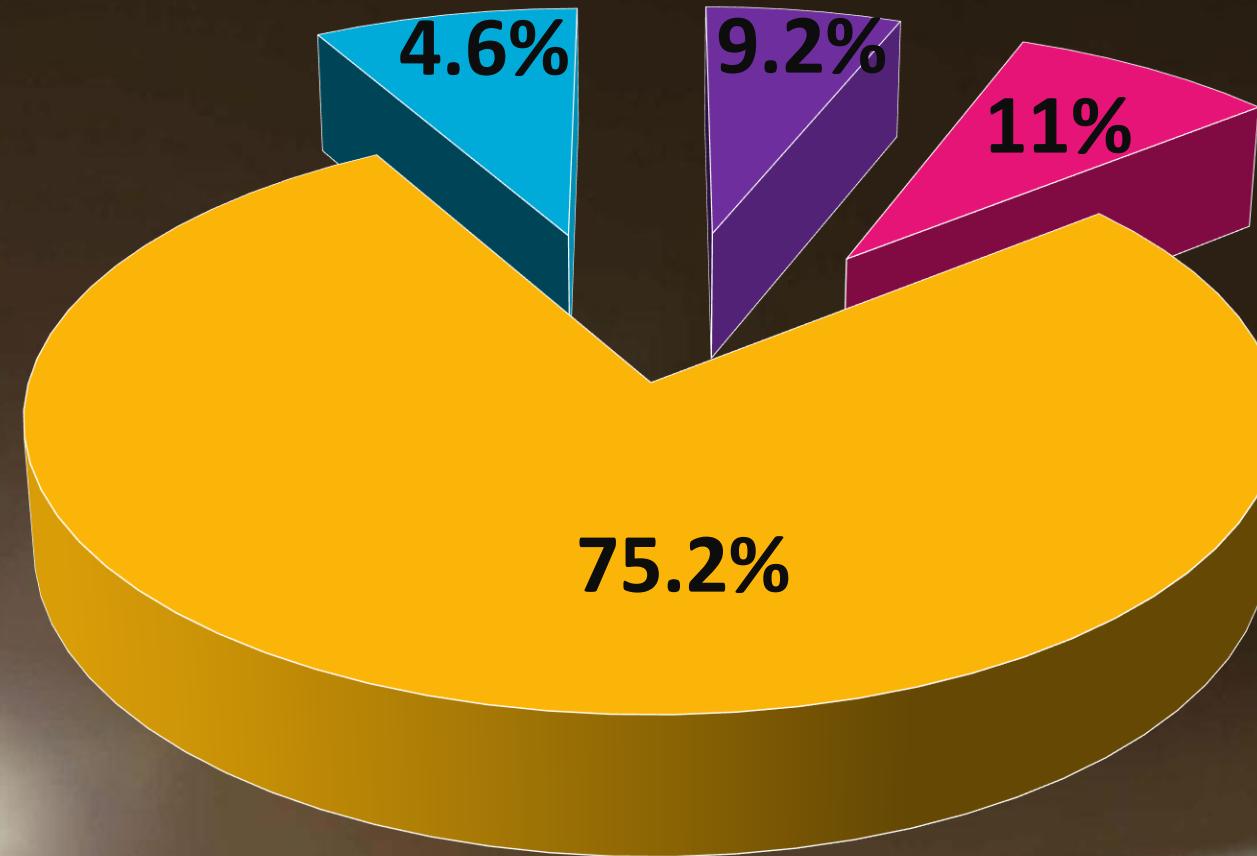
2021

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.



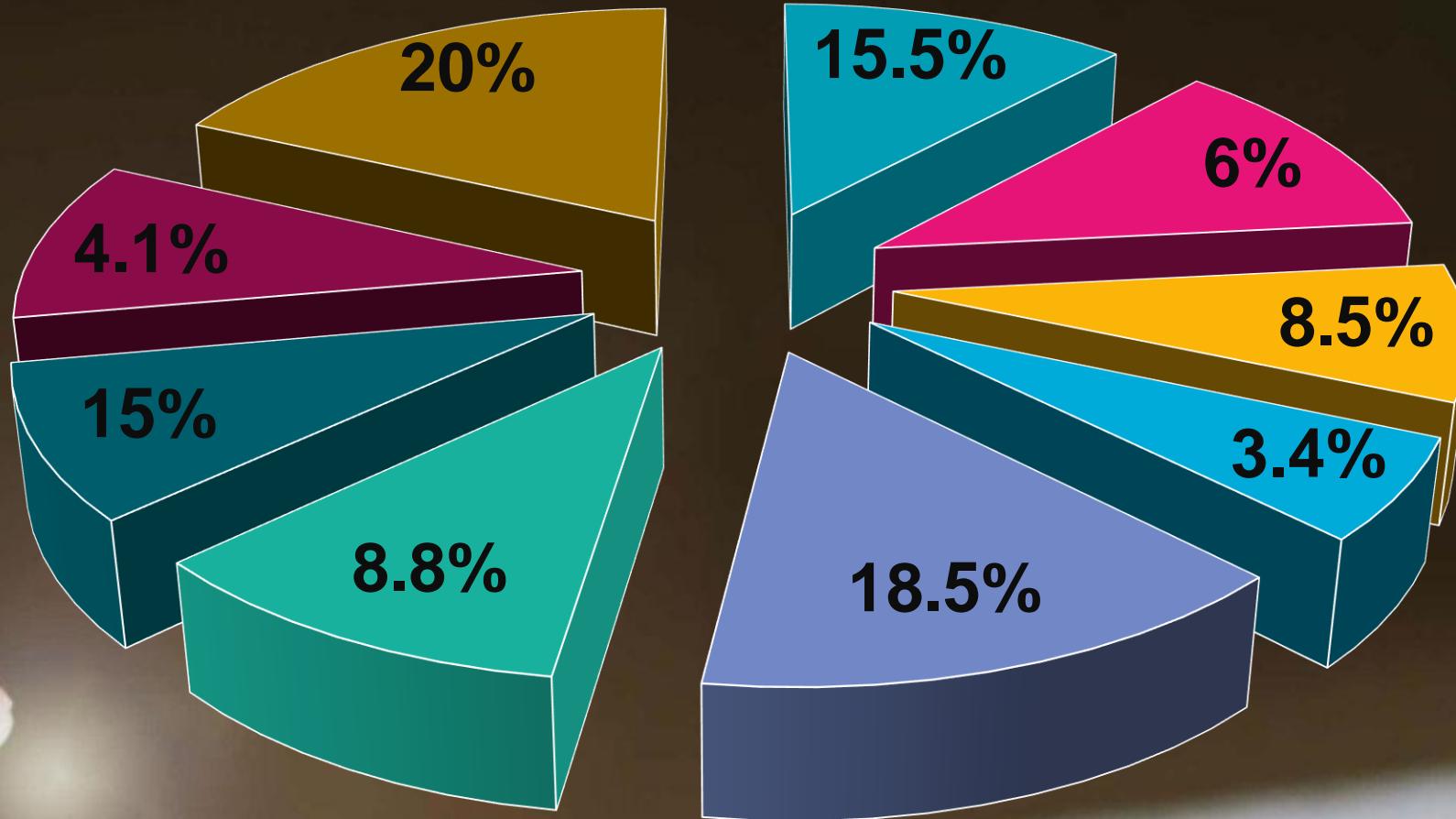
RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI



■ Pelajar Doktor Falsafah
■ Pelajar Ijazah Sarjana Muda

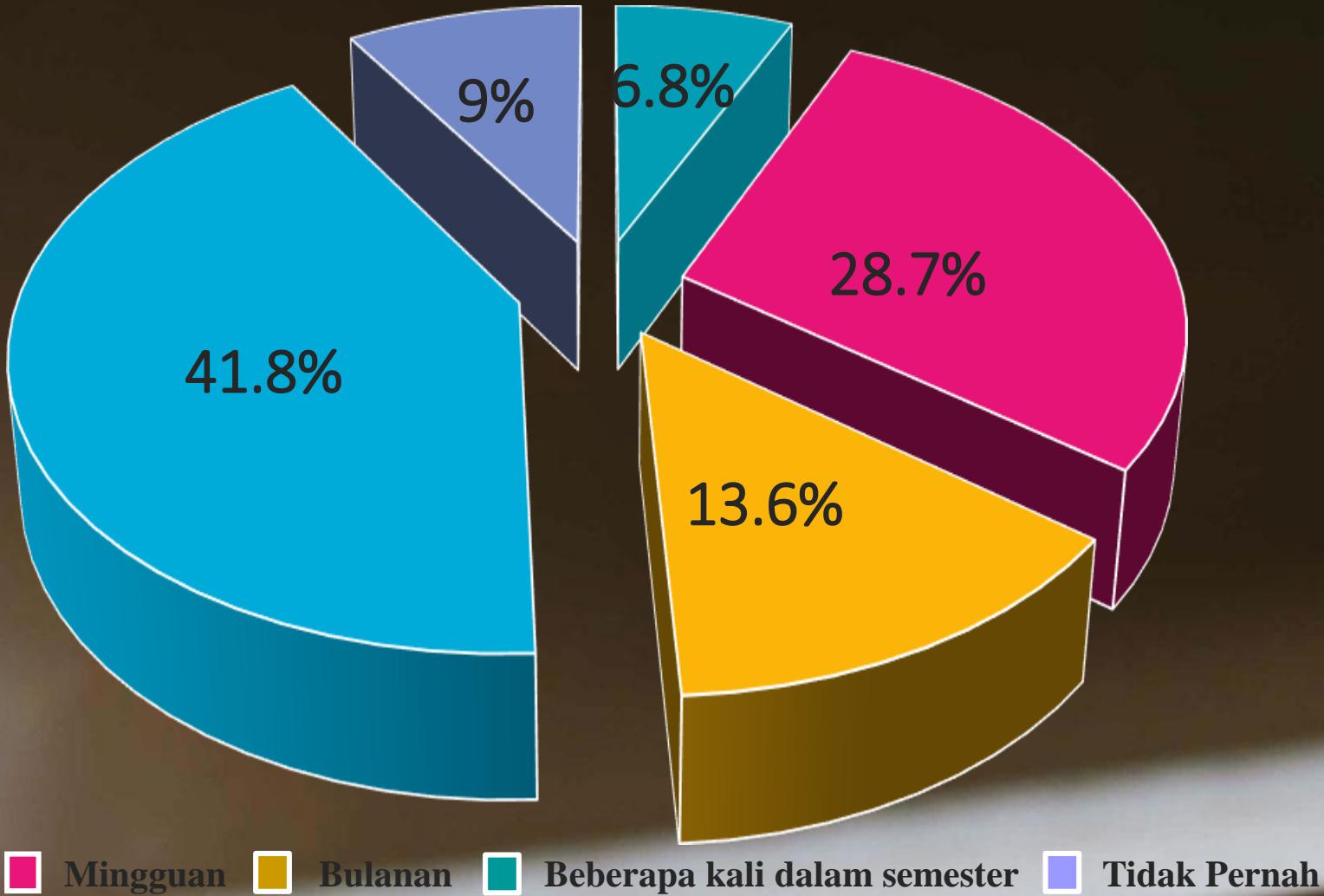
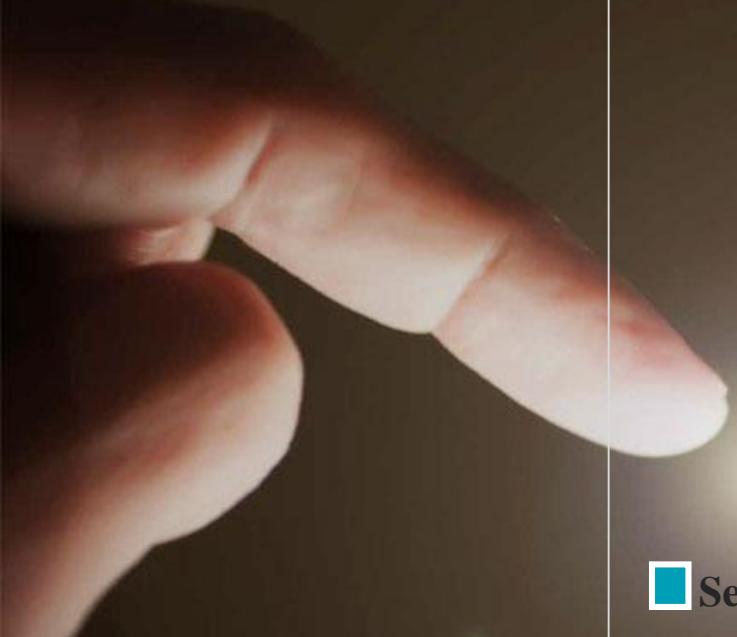
■ Pelajar Ijazah Sarjana
■ Pelajar Diploma

RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI



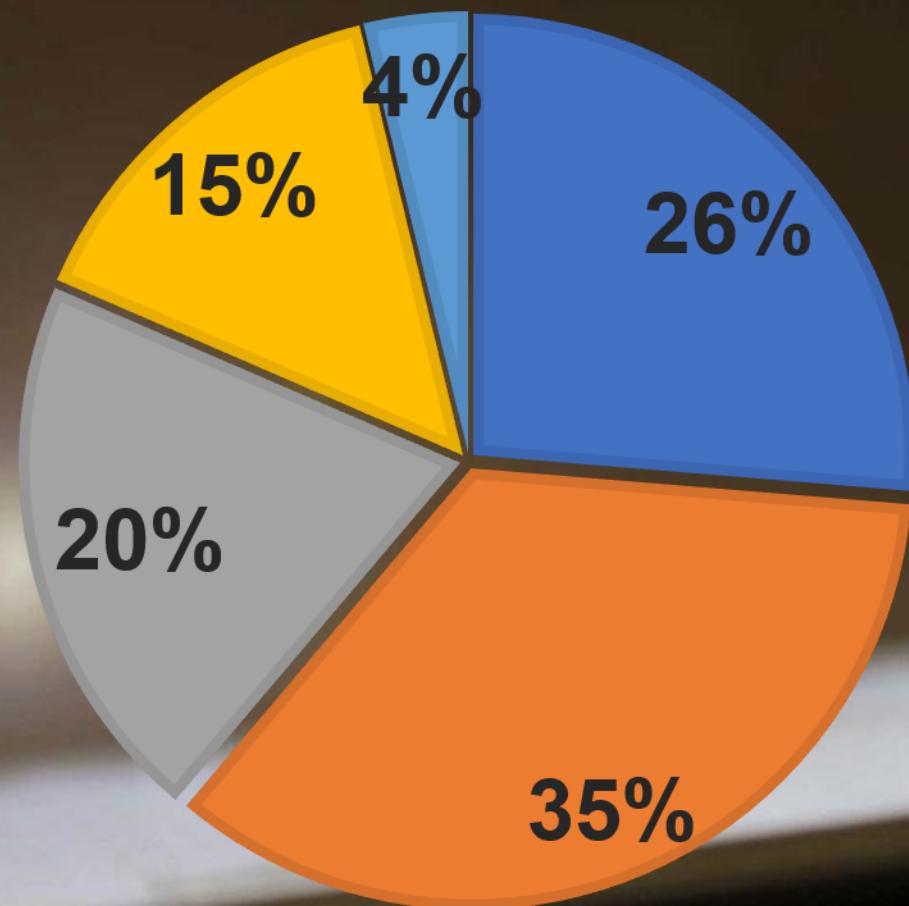
■ FPM ■ FPE ■ FSSKj ■ FTV ■ FSM
■ FSKIK ■ FSK ■ FMSP ■ FBK

KEKERAPAN PENGGUNAAN PORTAL

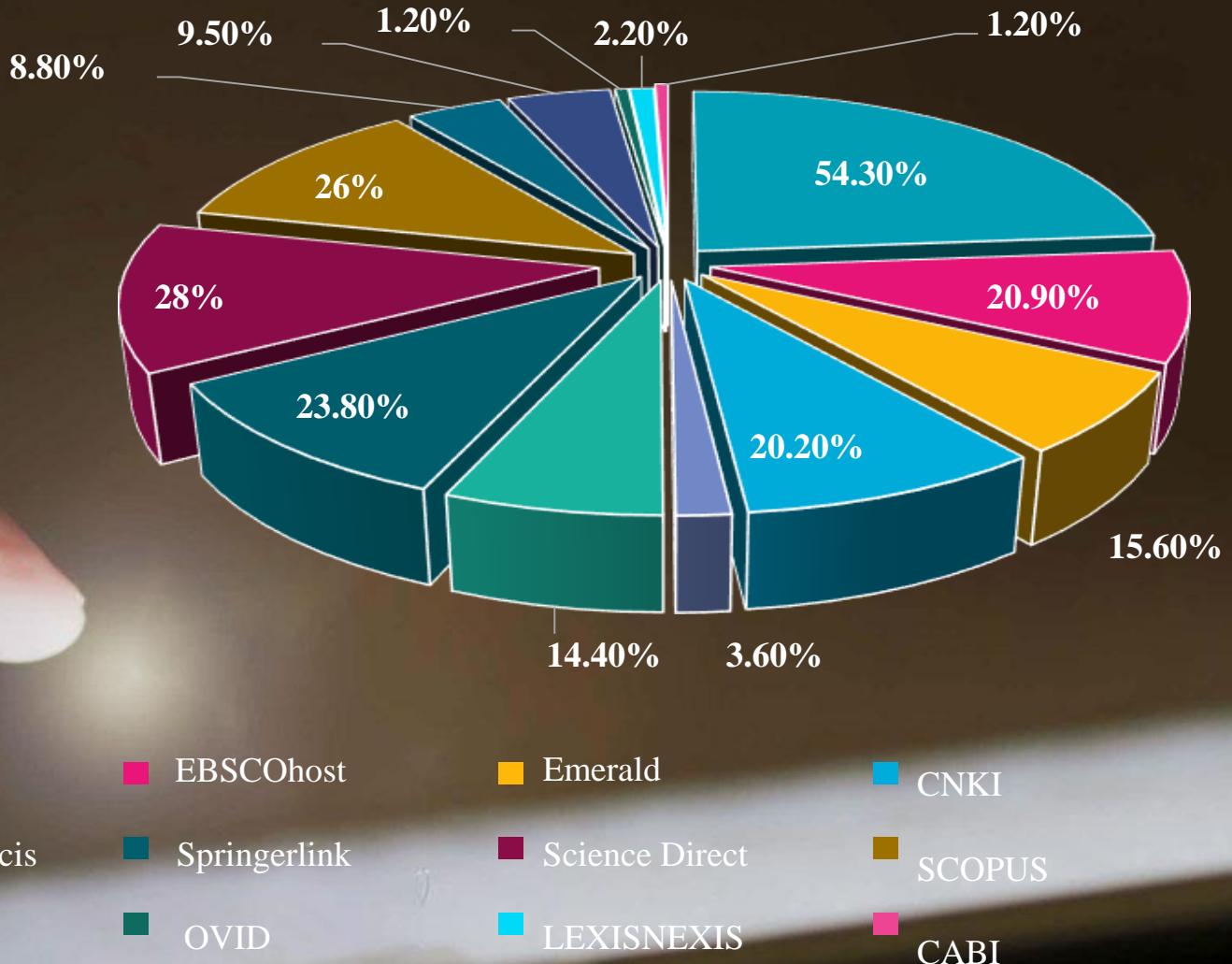


KEKERAPAN MENGGUNAKAN SUMBER PERPUSTAKAAN DALAM TALIAN

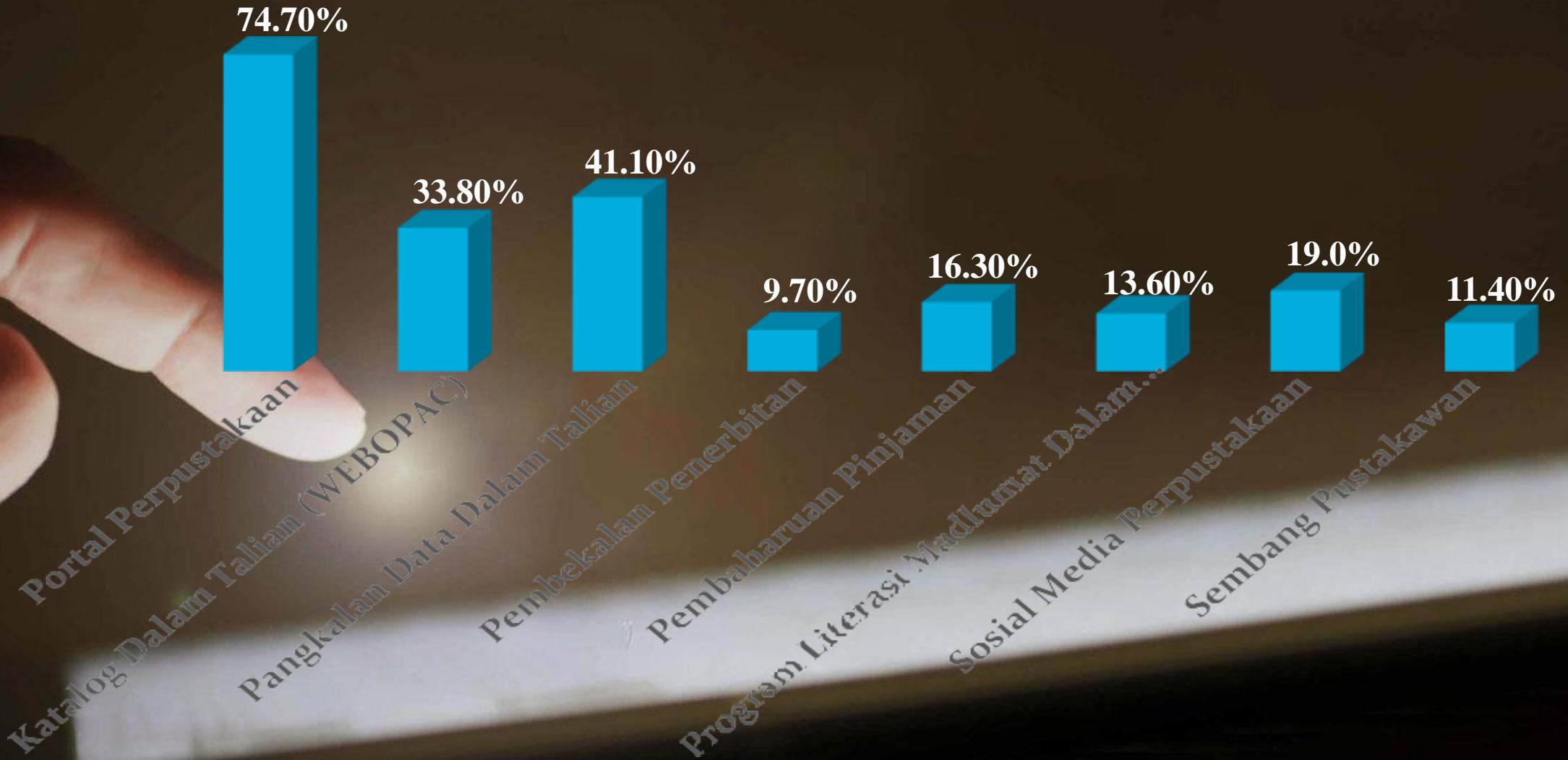
■ Pangkalan data ■ e-jurnal ■ e-buku ■ Repozitori (Tesis) ■ i-Sys



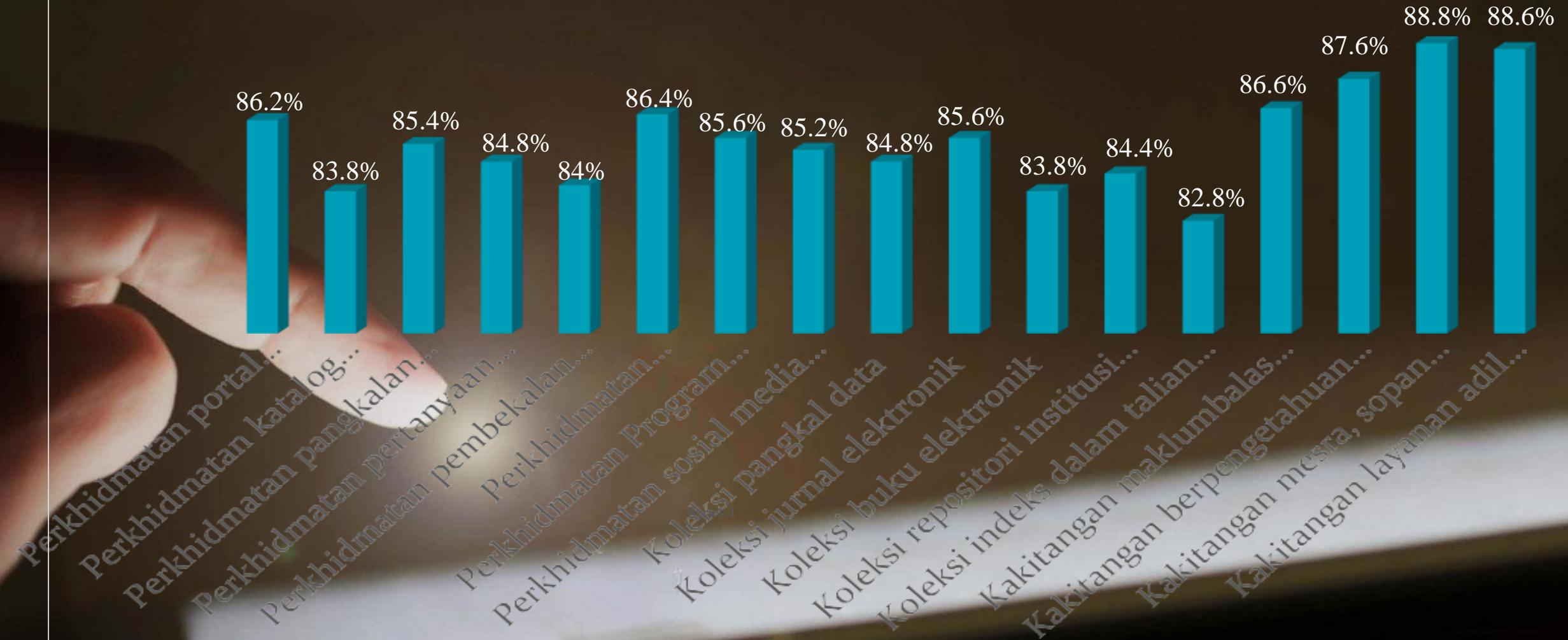
KEKERAPAN MENGGUNAKAN PANGKALAN DATA DALAM TALIAN



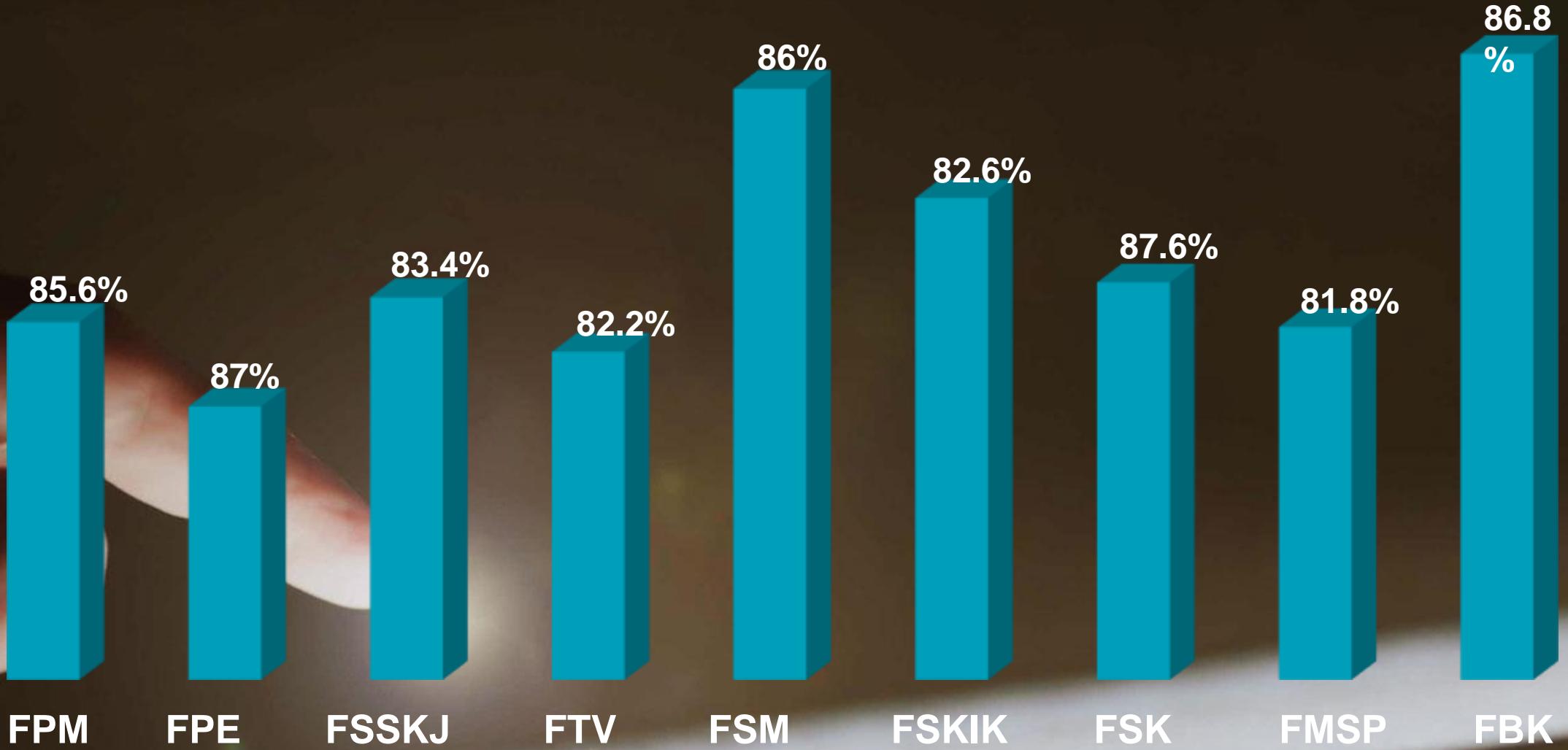
PENGGUNAAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN PERPUSTAKAAN



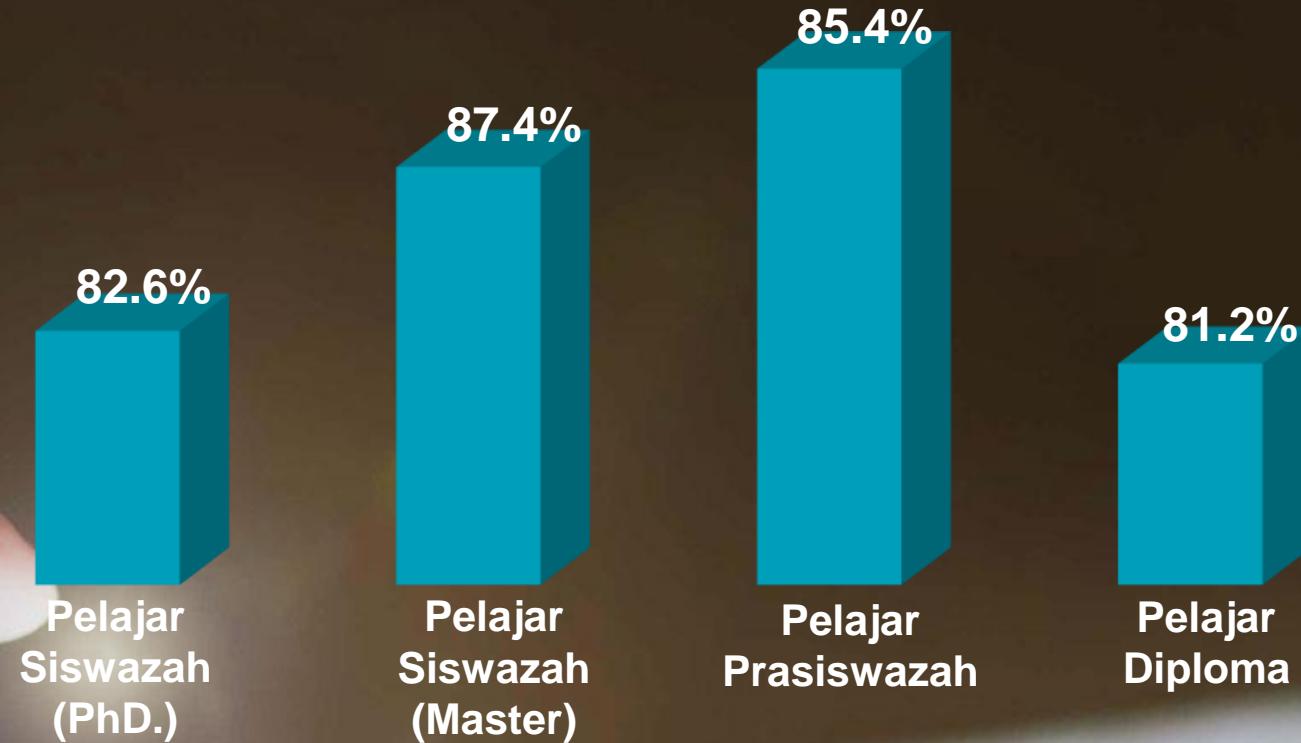
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT FAKULTI



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI RESPONDEN





KESIMPULAN

01

Perkhidmatan dalam talian perpustakaan secara keseluruhan **adalah pada skor *mean* 4.26 (85.2%) iaitu pada tahap ‘Sangat Puas Hati’**

02

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

03

Tahap kepuasan pelanggan terhadap profesionalisme kakitangan perpustakaan secara keseluruhan **adalah pada skor *mean* 4.4 (88%). iaitu pada tahap ‘Sangat Puas Hati’**



TERIMA KASIH
UNIT PENYELIDIKAN