

**RINGKASAN
LAPORAN KAJIAN
KEPUASAN PELANGGAN
PERPUSTAKAAN
2024**

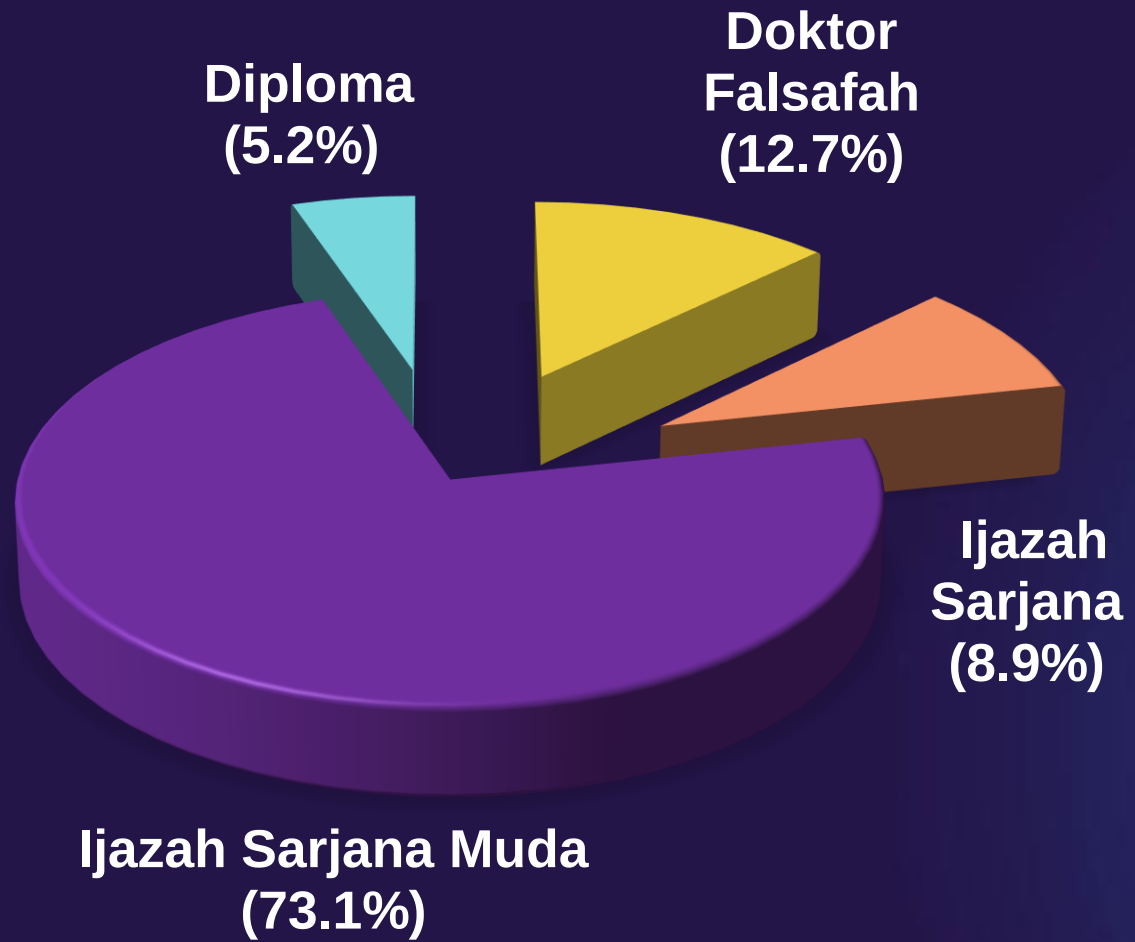


Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan setiap tahun untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan, koleksi dan kakitangan Perpustakaan bagi memastikan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan adalah memenuhi keperluan maklumat dan ilmu mereka.

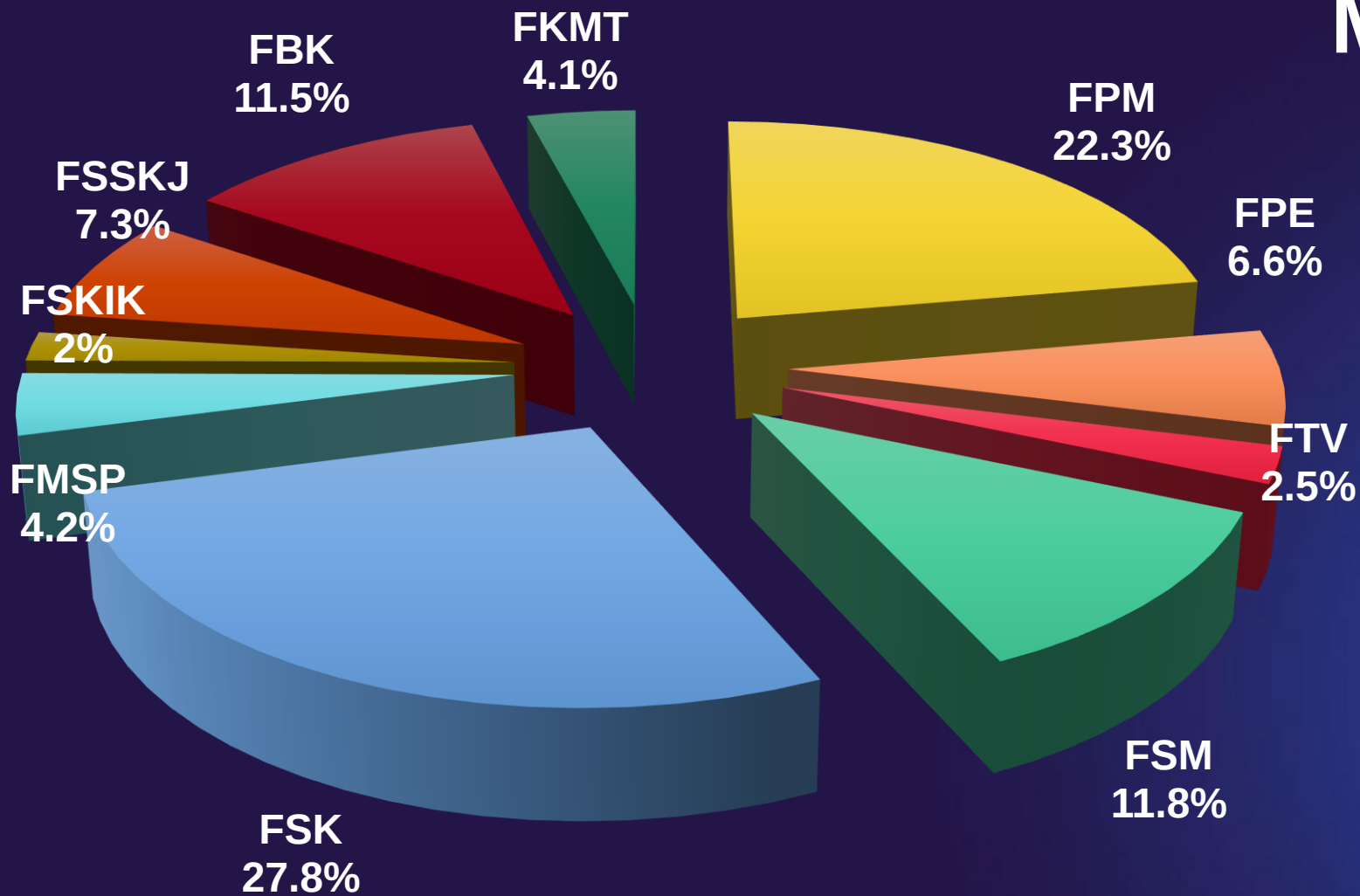
TUJUAN



RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI



RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI



PERPUSTAKAAN YANG DIKUNJUNGI

Perpustakaan Digital UPSI

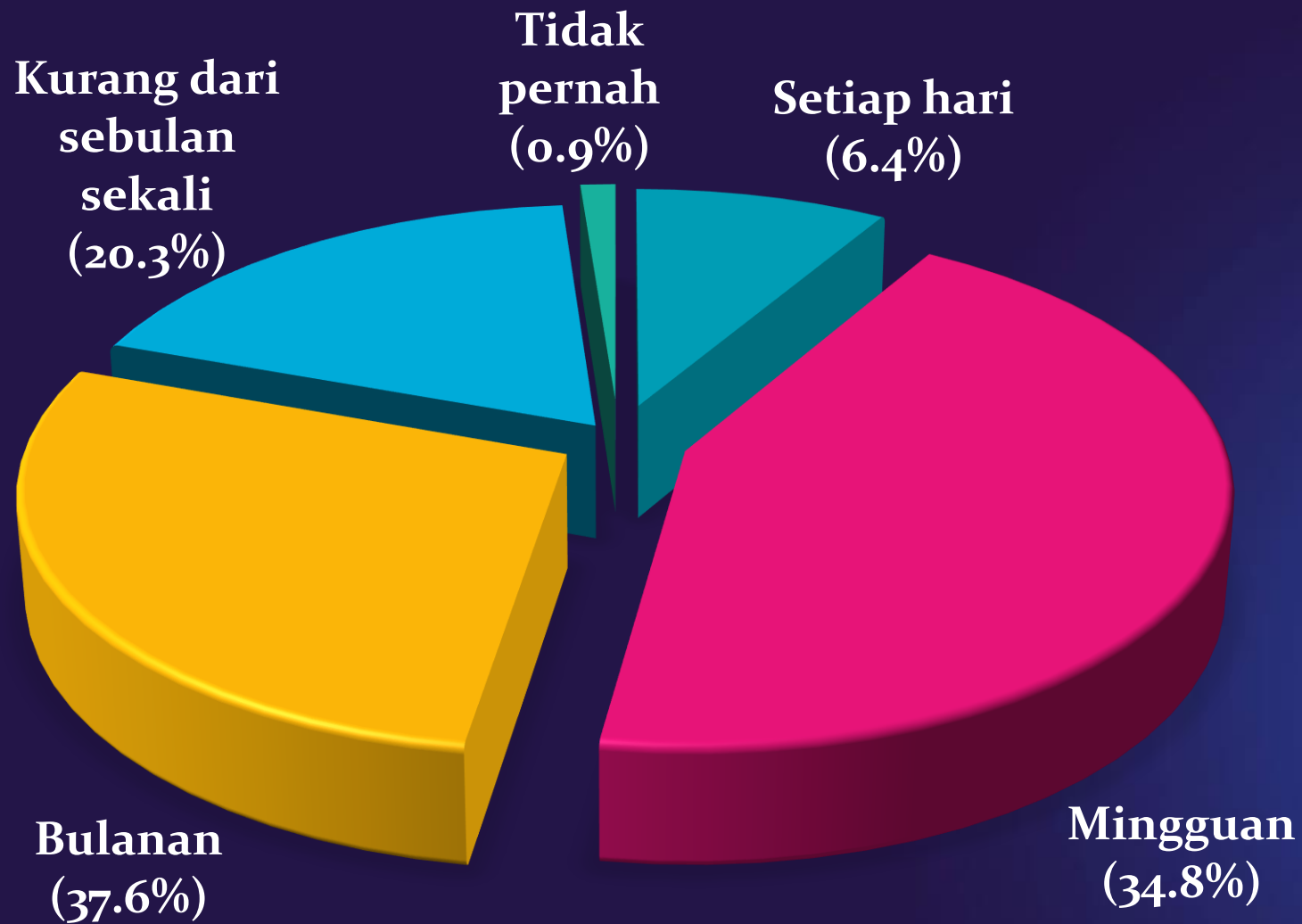
393 (48.6%)

Perpustakaan Tuanku Bainun

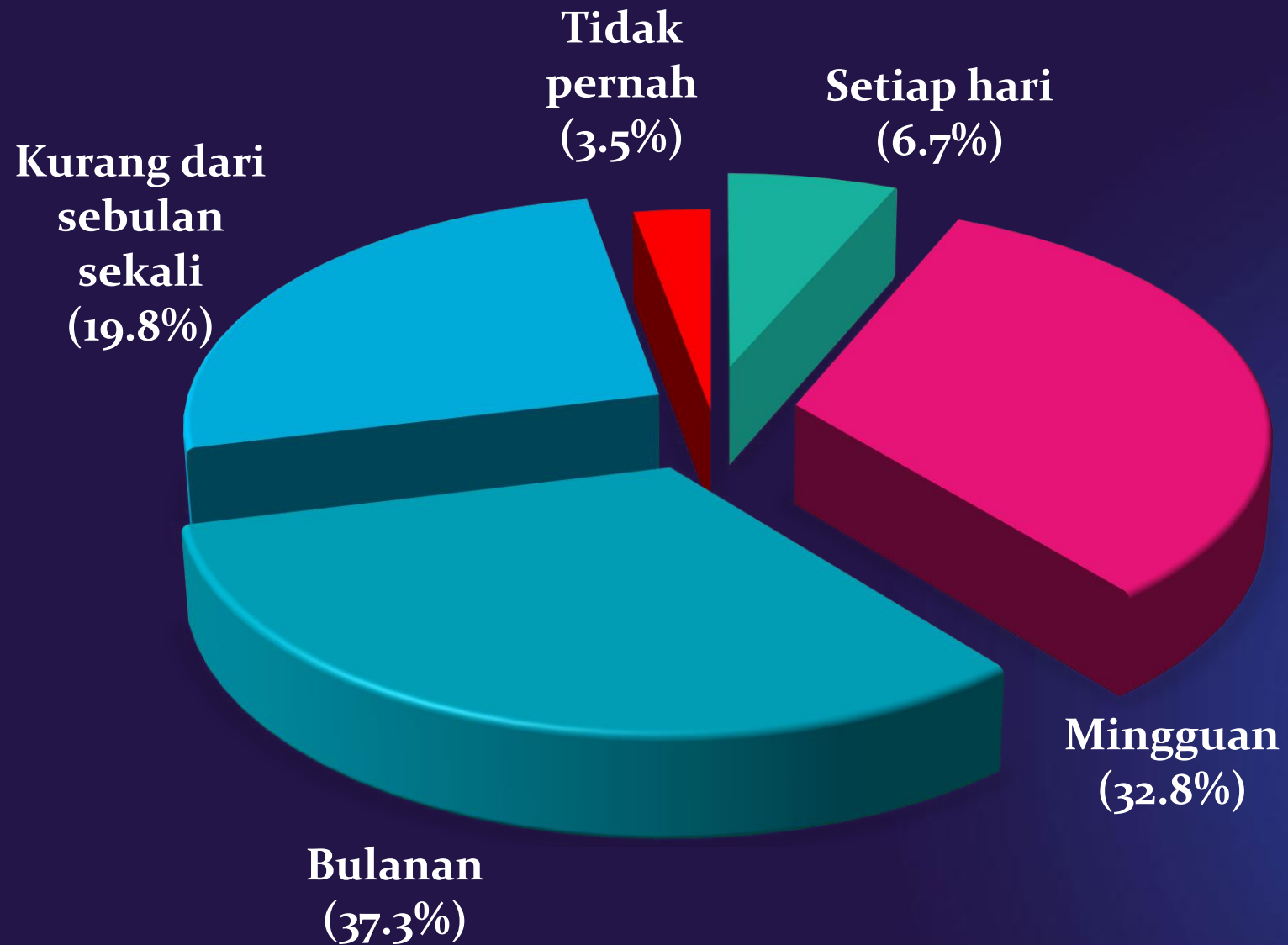
764 (94.6%)



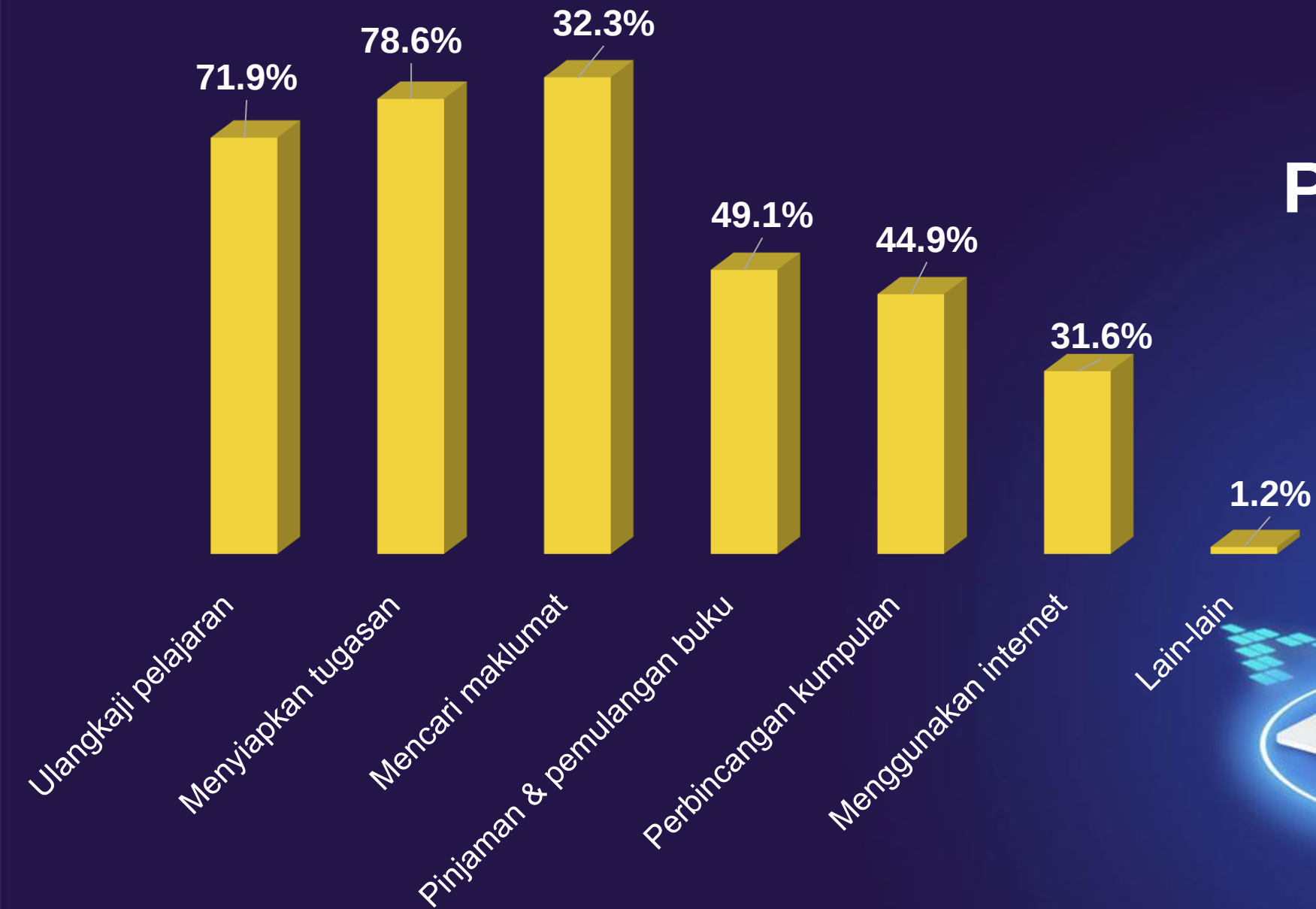
KEKERAPAN PENGUNAAN PERPUSTAKAAN



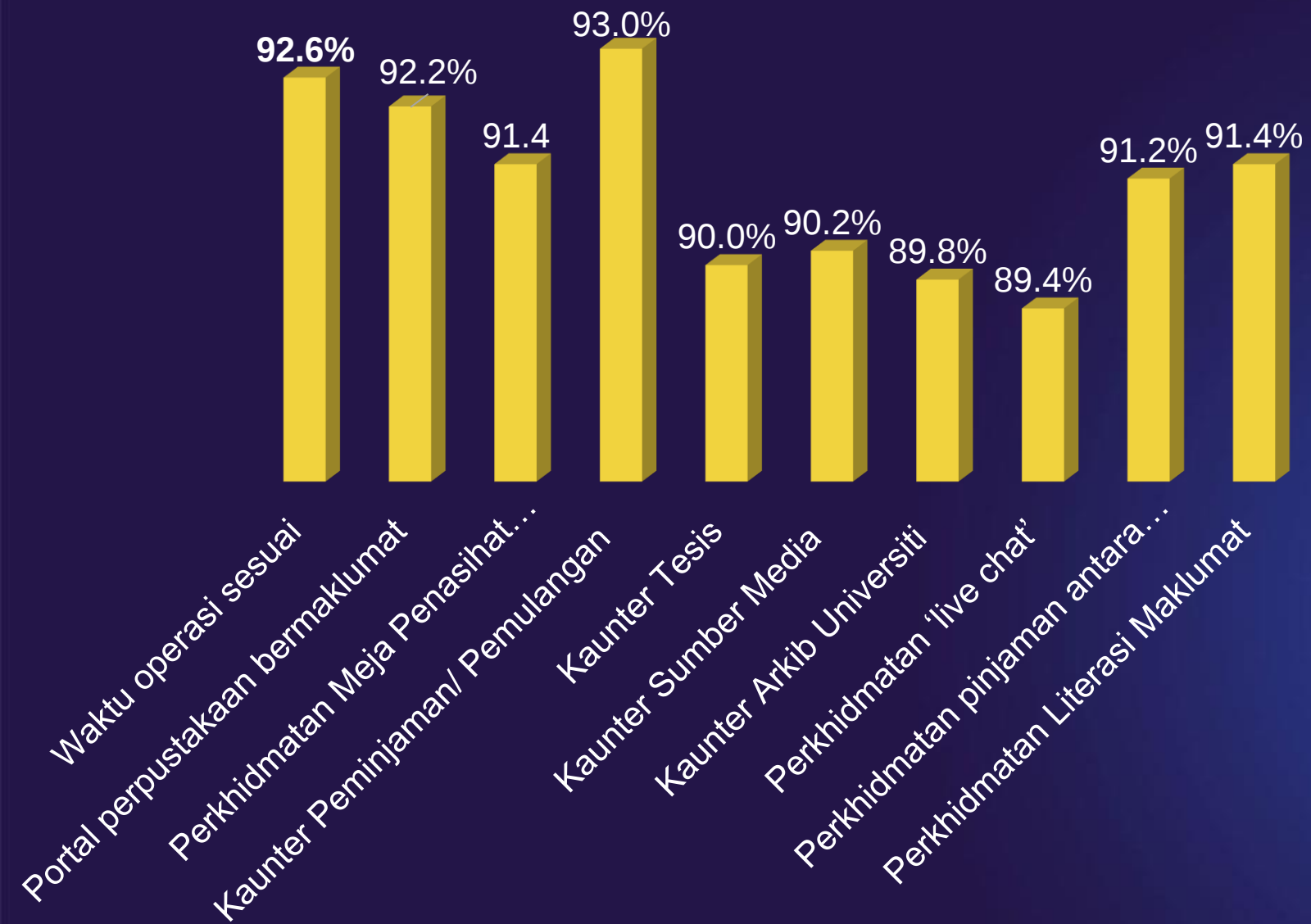
KEKERAPAN PENGUNAAN PORTAL



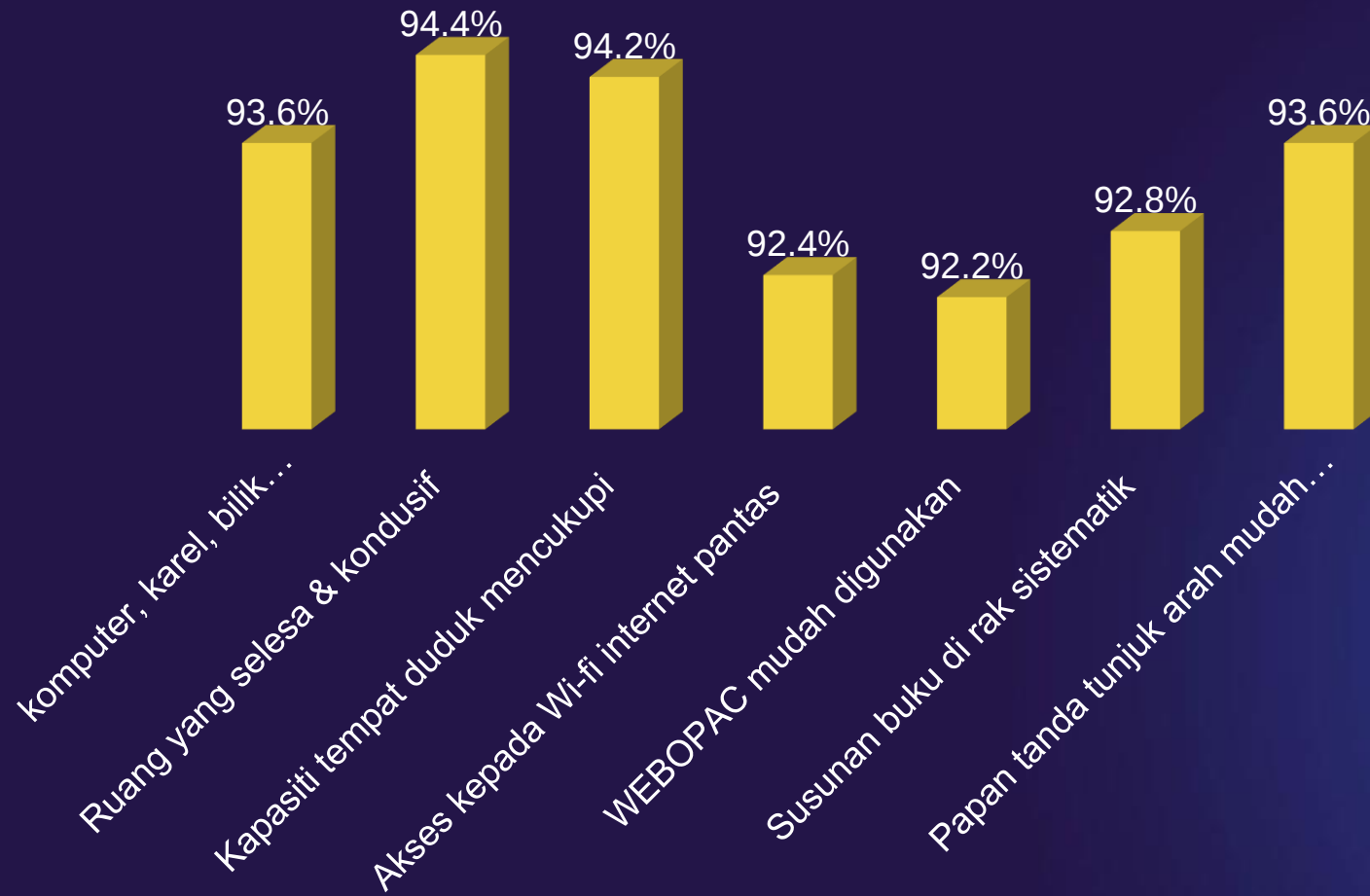
TUJUAN PENGUNAAN PERPUSTAKAAN



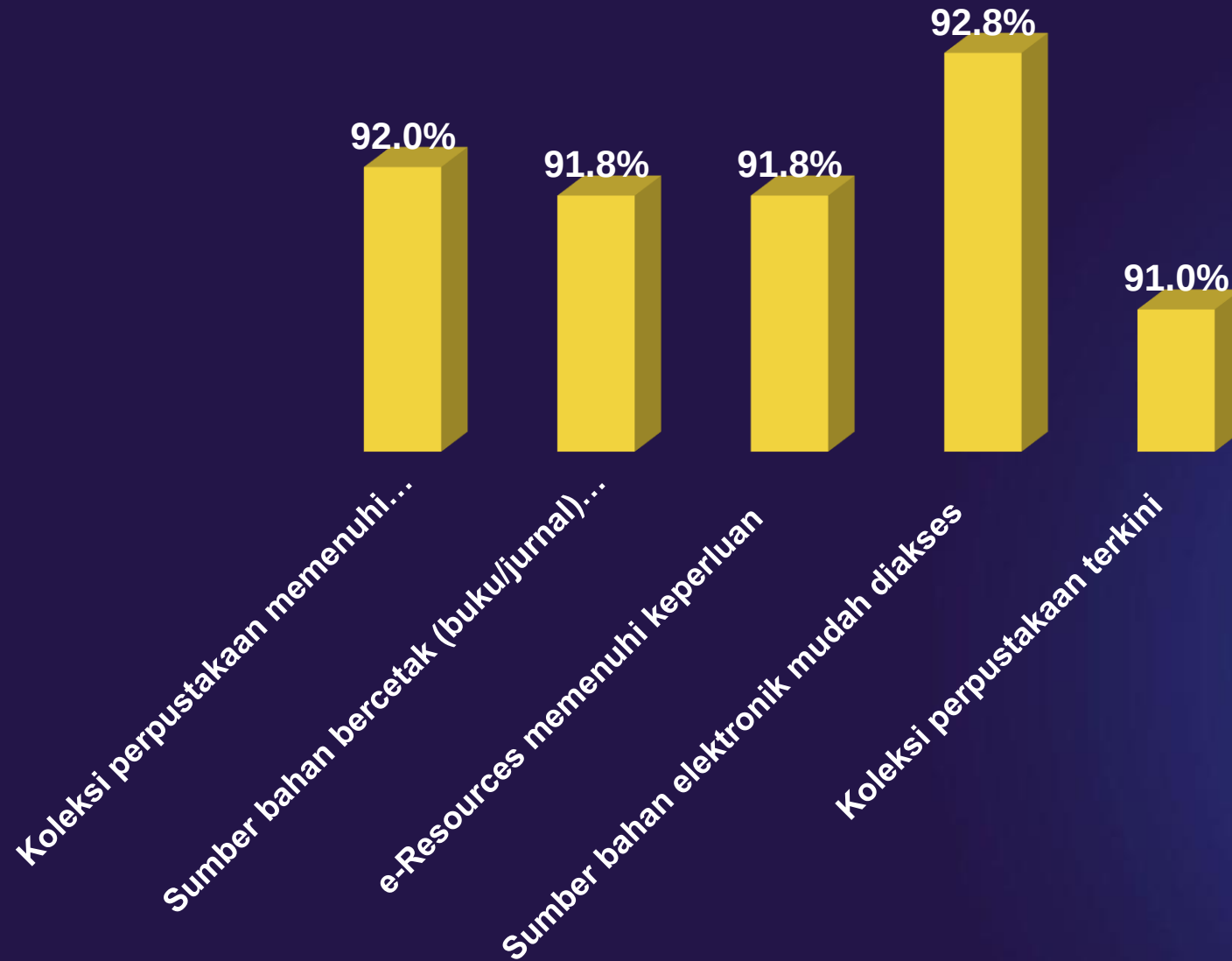
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN



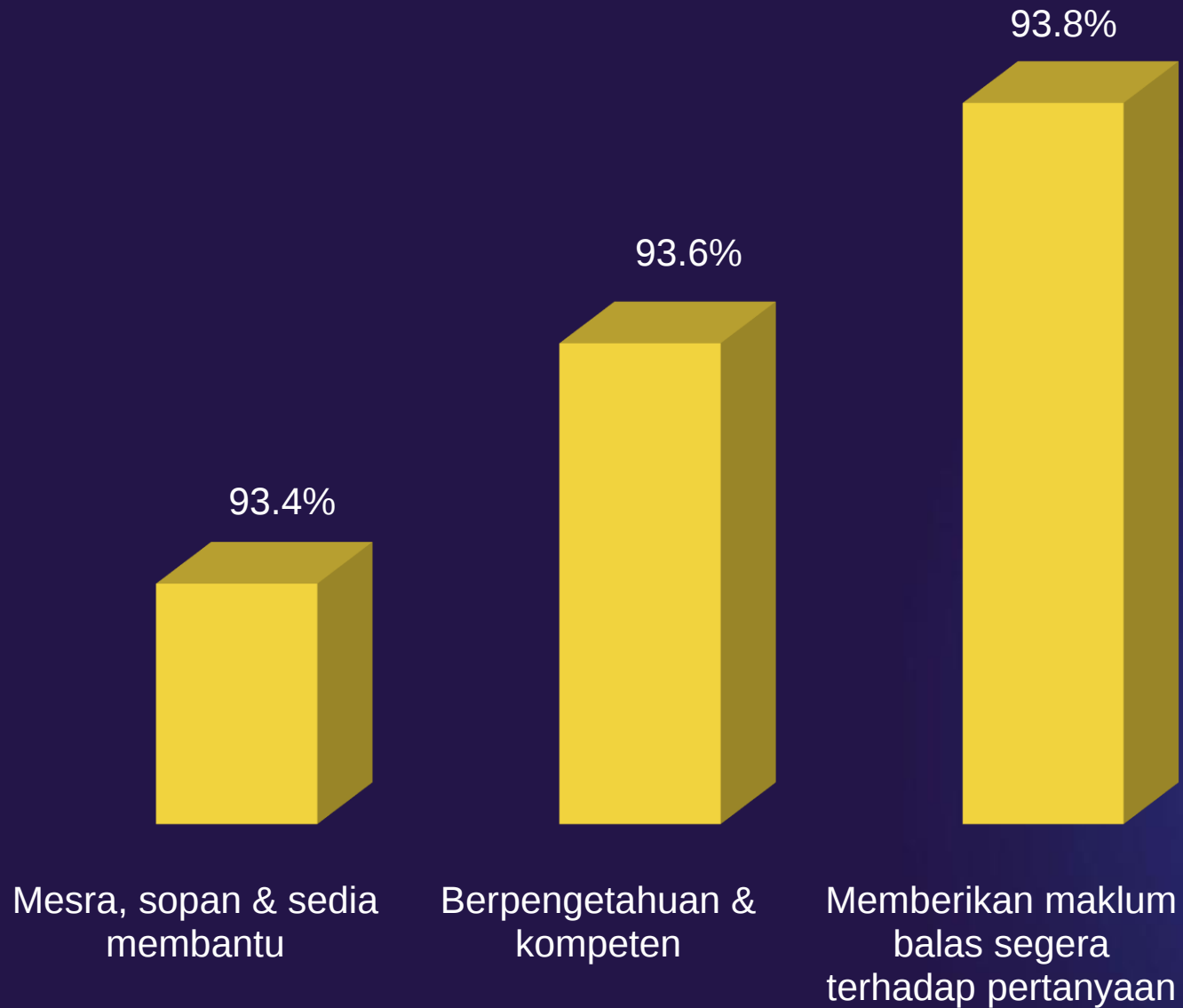
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEMUDAHAN



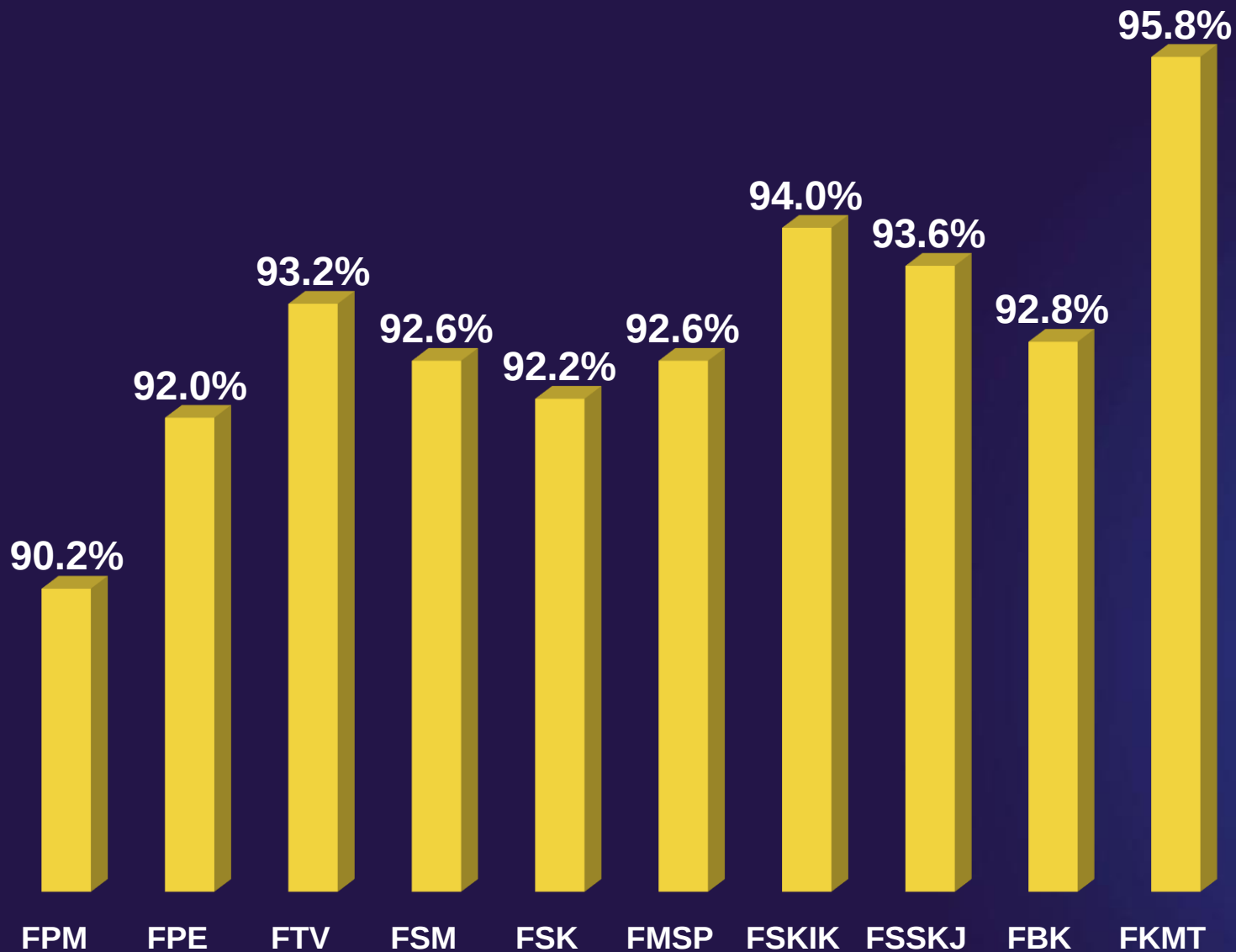
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KOLEKSI



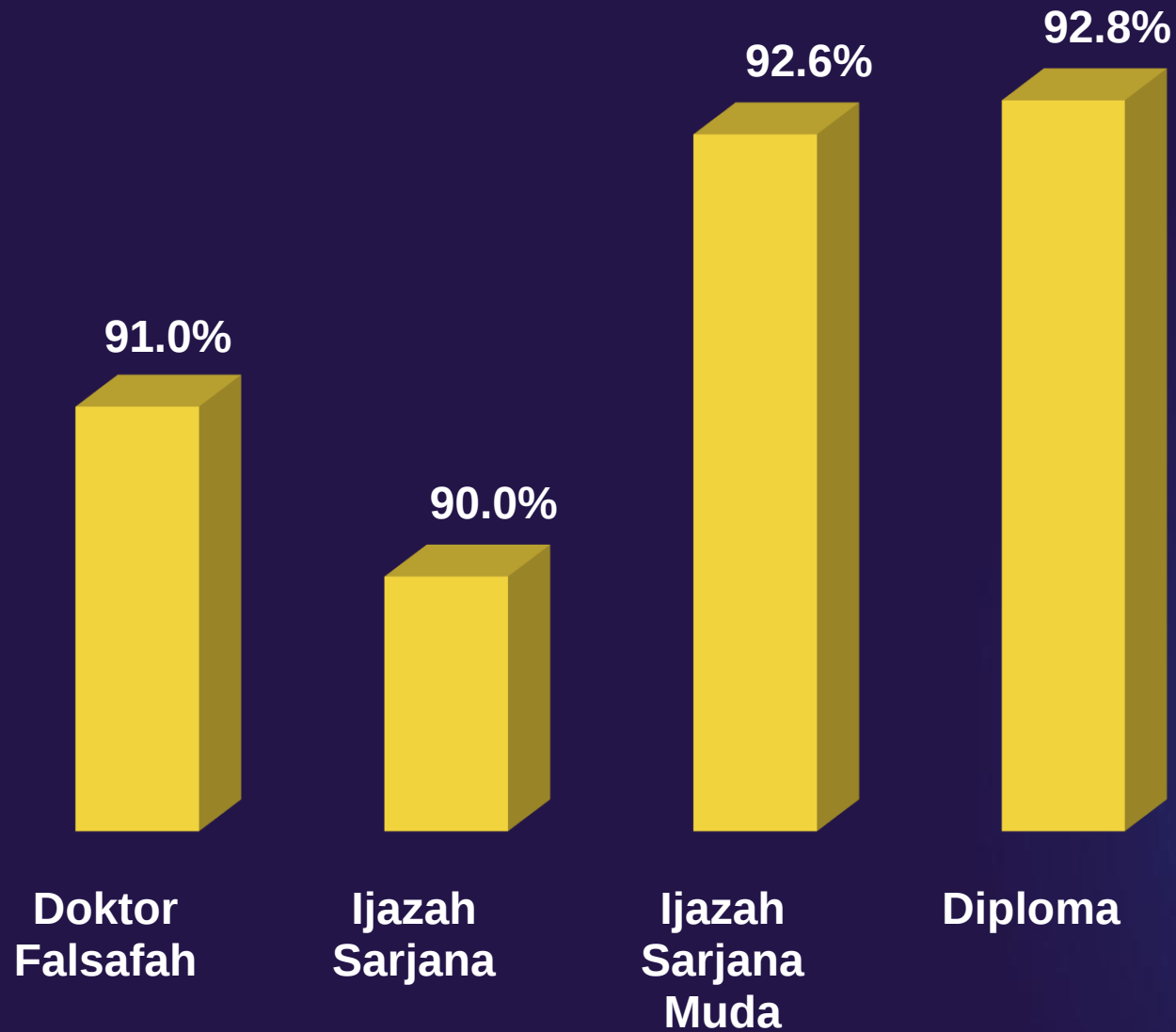
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KAKITANGAN



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT FAKULTI



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI PELAJAR



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN 2024

Berdasarkan analisis, purata keseluruhan untuk tahap kepuasan pelanggan perpustakaan terhadap perkhidmatan, kemudahan, koleksi dan kakitangan perpustakaan untuk tahun **2024** adalah pada **skor 4.61 (92.2%)** iaitu pada tahap **‘Sangat Memuaskan’**. Peningkatan sebanyak **1.2%** berbanding 2023 (91%).

