

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI) PSAS 2020

MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN DALAM CSI PERKHIDMATAN YANG DIJALANKAN DI PERPUSTAKAAN

Sasaran: Mencapai 70% Indeks Kepuasan Pelanggan pada skala 4 dan 5

Perkara	Pra Siswazah						Jumlah Responden	Siswazah					Jumlah Responden	Staf (Pekerja)				
	Jumlah Responden	Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean		Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean		Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean
Kecukupan bahan bacaan dalam bidang yang diambil	190	57	30.00%	133	70.00%	3.83	173	65	37.57%	108	62.43%	3.65	194	65	33.51%	129	66.49%	3.74
Kecukupan pangkalan data dalam talian dalam bidang yang diambil	190	66	34.74%	124	65.26%	3.78	173	52	30.06%	121	69.94%	3.84	194	50	25.77%	144	74.23%	3.87
Kecukupan bahan audio visual (CDs, Video/Kaset audio, dll)	190	120	63.16%	70	36.84%	3.24	173	112	64.74%	61	35.26%	3.20	194	98	50.52%	96	49.48%	3.53
Akses kepada sumber elektronik (UPM IR, AGRIS, My Agric, Memory@Serdang, E-Tesis, E-buku)	190	91	47.89%	99	52.11%	3.54	173	63	36.42%	110	63.58%	3.69	194	50	25.77%	144	74.23%	3.93
Buku/jurnal mudah dijumpai di rak	190	68	35.79%	122	64.21%	3.78	173	58	33.53%	115	66.47%	3.82	194	57	29.38%	137	70.62%	3.88
Waktu operasi perpustakaan	190	51	26.84%	139	73.16%	3.92	173	49	28.32%	124	71.68%	3.95	194	30	15.46%	164	84.54%	4.18
Khidmat Nasihat dan Perkhidmatan Rujukan	190	43	22.63%	147	77.37%	4.08	173	31	17.92%	142	82.08%	4.10	194	24	12.37%	170	87.63%	4.24
Perkhidmatan Pembekalan Dokumen	190	55	28.95%	135	71.05%	3.93	173	55	31.79%	118	68.21%	3.87	194	42	21.65%	152	78.35%	4.06
Mesin pinjaman layan diri / Kotak pemulangan buku	190	40	21.05%	150	78.95%	4.22	173	45	26.01%	128	73.99%	4.04	194	37	19.07%	157	80.93%	4.06
Ruang bacaan/ruang santai	190	26	13.68%	164	86.32%	4.41	173	22	12.72%	151	87.28%	4.28	194	20	10.31%	174	89.69%	4.23
Bilik bacaan ringan	190	31	16.32%	159	83.68%	4.34	173	31	17.92%	142	82.08%	4.13	194	23	11.86%	171	88.14%	4.19
Kemudahan salinan foto dan percetakan	190	73	38.42%	117	61.58%	3.77	173	79	45.66%	94	54.34%	3.53	194	49	25.26%	145	74.74%	4.03
Ruang, suhu dan pencahayaan	190	38	20.00%	152	80.00%	4.15	173	47	27.17%	126	72.83%	3.94	194	33	17.01%	161	82.99%	4.08
Tandas	190	79	41.58%	111	58.42%	3.59	173	81	46.82%	92	53.18%	3.45	194	58	29.90%	136	70.10%	3.74
Katalog perpustakaan (WebOPAC)	190	51	26.84%	139	73.16%	3.95	173	54	31.21%	119	68.79%	3.89	194	37	19.07%	157	80.93%	4.10
Kemudahan Internet tanpa wayar (Hotspot/WiFi)	190	56	29.47%	134	70.53%	3.86	173	55	31.79%	118	68.21%	3.86	194	58	29.90%	136	70.10%	3.90
Akses kepada perkhidmatan maklumat perpustakaan dalam talian di luar kawasan kampus melalui EzAccess	190	71	37.37%	119	62.63%	3.78	173	55	31.79%	118	68.21%	3.86	194	34	17.53%	160	82.47%	4.10

Berpengetahuan dan cekap menjalankan tugas	190	33	17.37%	157	82.63%	4.20	173	30	17.34%	143	82.66%	4.11	194	17	8.76%	177	91.24%	4.35
Penjelasan yang tepat dan mudah difahami	190	31	16.32%	159	83.68%	4.23	173	28	16.18%	145	83.82%	4.19	194	18	9.28%	176	90.72%	4.32
Memberi maklum balas dengan cepat	190	37	19.47%	153	80.53%	4.17	173	34	19.65%	139	80.35%	4.14	194	21	10.82%	173	89.18%	4.32
Sentiasa bersedia untuk membantu dan memberi tunjuk ajar	190	33	17.37%	157	82.63%	4.22	173	22	12.72%	151	87.28%	4.23	194	19	9.79%	175	90.21%	4.36
Media sosial perpustakaan (Facebook, Instagram, Twitter)	190	68	35.79%	122	64.21%	3.82	173	66	38.15%	107	61.85%	3.72	194	56	28.87%	138	71.13%	3.93
Laman web perpustakaan	190	60	31.58%	130	68.42%	3.90	173	47	27.17%	126	72.83%	3.96	194	40	20.62%	154	79.38%	4.06
Tunjuk arah	190	38	20.00%	152	80.00%	4.09	173	49	28.32%	124	71.68%	3.98	194	40	20.62%	154	79.38%	4.08
Makluman mengenai perkhidmatan dan kemudahan baharu	190	64	33.68%	126	66.32%	3.80	173	63	36.42%	110	63.58%	3.82	194	44	22.68%	150	77.32%	4.01
		55	28.95%	135	71.05%	3.94		52	29.90%	121	70.10%	3.89		41	21.03%	153	78.97%	4.05

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI) PSAS 2020

	Jumlah	Peratus	Mean
Peratus responden yang memilih skala 1-3 ialah	148	26.63%	3.96
Peratus responden yang memilih skala 4-5 ialah	409	73.37%	

Peratus responden yang memilih skala 4-5 ialah	73.37%	Mencapai sasaran 70% Indeks Kepuasan Pelanggan pada skala 4 dan 5
--	--------	---

Disediakan oleh: Bahagian Rujukan
7-Dec-20

