



Section 1 of 2

KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN LAMAN HIKMAH (PLH) 2024 *LIBRARY USERS'* *SATISFACTION SURVEY*

This survey is part of the study : "The Service Quality of Laman Hikmah Library (PLH) in 2024". Your cooperation in filling out this questionnaire is highly appreciated. All responses will be kept confidential and will be used solely to improve the quality of PLH facilities and services. Thank you.

BAHAGIAN 1: DEMOGRAFI / PART 1: DEMOGRAPHIC

1. Fakulti dan Pusat Tanggungjawab Faculty and Department *

- ☐ FTKEK
- ☐ FTKE
- ☐ FTKM
- ☐ FTKIP
- ☐ FTMK
- ☐ FPTT
- ☐ PPB (Pusat Pembelajaran Bahasa) IPTK
- ☐ Canselori
- ☐ Pejabat TNC (Akademik & Antarabangsa) Pejabat TNC
- ☐ (Penyelidikan & Inovasi) Pejabat TNC (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
- ☐ Pejabat Pendaftar
- ☐ Pejabat Bendahari
- ☐ Pejabat Ketua Pegawai Maklumat
- ☐ Perpustakaan Laman Hikmah
- ☐ Pusat Perkhidmatan Pengetahuan dan Komunikasi
- ☐ Pusat Kecemerlangan Dan Kesarjanaan Akademik (Caes)
- ☐ Pusat Perkhidmatan Pendidikan Lanjutan Dan Berterusan (UTeM Access)
- ☐ Pusat Pengurusan Strategik, Kualiti Dan Risiko
- ☐ Sekolah Pengajian Siswazah
- ☐ Penerbit Universiti
- ☐ Pusat Islam
- ☐ Pusat Sumber & Teknologi Pengajaran (PSTP)
- ☐ Pusat Pembangunan Perusahaan Dan Teknousahawan (CREATE)
- ☐ Kilang Pembelajaran
- ☐ Pejabat Pengurusan Fasilitas
- ☐ Pejabat Pengurusan Pembangunan
- ☐ Pusat Pembangunan Perusahaan Dan Teknousahawan (CREATE)

2. Kategori pengguna / * User Category

Mark only one oval.

- ☐ Pelajar Pra Siswazah / Undergraduate Student Pelajar Pasca
- ☐ Siswazah / Postgraduate Student
- ☐ Staf Akademik / Academic Staf
- ☐ Staf Bukan Akademik / Non-Academic
- ☐ Staf Penyelidik / Researcher
- ☐ Alumni / Alumni
- ☐ Ahli Luar / External Member
- ☐ Lain-lain / Others

3. Kewarganegaraan saya / My nationality*

Mark only one oval.

- ☐ Warganegara Malaysia / Malaysian
- ☐ Bukan Warganegara / Non-Malaysian

BAHAGIAN 2: PERPUSTAKAAN DAN PERKHIDMATAN PART 2: LIBRARY AND SERVICES

4. Saya menggunakan perpustakaan / I use the library

(Anda boleh memilih lebih dari satu jawapan / You can choose more than one answer)

Tick all that apply.

- ☐ A) Secara fizikal. (Sila terus ke soalan no.5) / Physically (please proceed to no.5)
- ☐ B) Secara maya / dalam talian. (Sila terus ke soalan no.6) / Virtually / online Physically (please proceed to no.6)

5. Sila pilih sebab anda menggunakan perpustakaan secara fizikal / Select the reasons for using the library physically.

(Anda boleh menanda ✓ lebih daripada satu jawapan) / You may tick ✓ more than one answer)

Tick all that apply.

- ☐ Meminjam bahan perpustakaan (cth. Buku, CD, AV) / *Borrow library materials (eg. books, CDs, AV)*
- ☐ Tempat pertemuan / *Meeting point*
- ☐ Belajar sendirian – ruang peribadi yang tenang / *Study alone- quiet personal space*
- ☐ Belajar berkumpul – perbincangan / *Group study - discussion*
- ☐ Wi-Fi
- ☐ Ruang Perpustakaan (Karek, Bilik Perbincangan, Ruang Bacaan 24 jam, Bilik Tayangandll.) / *Library spaces (Carrel, Discussion Room, 24-hour Study Area, Viewing Room, etc.)*
- ☐ Permainan Dalam / *Indoor Game*
- ☐ Menggunakan komputer perpustakaan / *Use computers in the library*
- ☐ Tujuan rujukan, Penyelidikan / *For reference, Research*
- ☐ Kelas Literasi Maklumat, Program Sokongan Penyelidikan / *Information Literacy Class, Research Support Programme*
- ☐ Cetakan, Fotostat, Pengimbasan / *Printing, Photocopying, Scanning*
- ☐ Dilengkapi kemudahan mesra pengguna OKU / *Equipped with disable friendly facilities*
- ☐ Kafe / *Cafe*
- ☐ Air Minuman Penapis / *Water Dispenser*
- ☐ Other :

6. Sila pilih sebab anda TIDAK menggunakan perpustakaan secara fizikal /

Select the reason(s) for not using the library physically

(Anda boleh menanda ✓ lebih daripada satu jawapan) / (You may tick ✓ more than one answer)

Tick all that apply.

- ☐ Sumber / Perkhidmatan dalam talian adalah mencukupi / *Resources / Services via online are adequate*
- ☐ Tidak cukup masa / *Lack of time*
- ☐ Waktu pembukaan tidak sesuai / *Opening hours not suitable*
- ☐ Jarak jauh / *Distance*
- ☐ Kenderaan / *Transportation*
- ☐ Kekangan tempat meletak kenderaan / *Parking constraint*
- ☐ Gangguan bunyi bising / *Noise disturbance*
- ☐ Suhu penyaman udara / *Air conditioner temperature*
- ☐ Other :

7. Tahap kepuasan saya terhadap perkhidmatan/kemudahan yang disediakan adalah seperti berikut.

*

My satisfaction level with the following services/facilities:	Berkecuali / Neutral	Memuaskan / Satisfied	Tidak memuaskan / Unsatisfied	Tidak berkaitan / Not applicable
Kaunter / <i>Counter</i>	☐	☐	☐	☐
Kemudahan Komputer / <i>Computer facilities</i>	☐	☐	☐	☐
Web OPAC / <i>Online Public Access Catalog</i>	☐	☐	☐	☐
Papan tanda / <i>Signage</i>	☐	☐	☐	☐
Wi-Fi	☐	☐	☐	☐
Tandas / <i>Toilet</i>	☐	☐	☐	☐
Pinjaman Antara Perpustakaan / <i>Inter Library Loan (ILL)</i>	☐	☐	☐	☐
Bilik Pembelajaran Pengguna (Bilik Latihan, Bilik Tayangan, Bilik Perbincangan, Bilik Seminar, Bilik Karel, Bilik Bestari, Bilik Pascasiswazah) / <i>User Learning Rooms (Training Room, Viewing Room, Discussion Room, Seminar Room, Carrel Room, Smart Room, Postgraduate Room)</i>	☐	☐	☐	☐
Ruang Bacaan 24 jam, Ruang Santai / <i>24 Hour Reading Area, Leisure Area</i>	☐	☐	☐	☐

My satisfaction level with the following services/facilities:	Berkecuali / Neutral	Memuaskan / Satisfied	Tidak memuaskan / Unsatisfied	Tidak berkaitan / Not applicable
Mesin Pinjaman Layan Diri, Mesin Pemulangan Layan Diri / <i>Self Check Machine, Book Drop Machine</i>	☐	☐	☐	☐
Cetakan, Fotostat, Pengimbasan / <i>Printing, Photocopying, Scanning</i>	☐	☐	☐	☐
Ruang Solat / <i>Prayer room</i>	☐	☐	☐	☐
Permainan Dalam / <i>Indoor Game</i>	☐	☐	☐	☐
Media Sosial / <i>Social Media</i>	☐	☐	☐	☐
Portal PLH / <i>Library Portal</i>	☐	☐	☐	☐
Pertanyaan rujukan / <i>References Inquiries</i> (Ask Librarian, Email, Social Media)	☐	☐	☐	☐
Kelas Literasi Maklumat, Program Sokongan Penyelidikan / <i>Information Literacy Class, Research Support Programme</i>	☐	☐	☐	☐
Verifikasi Artikel Jurnal / <i>Journal Article Verification</i>	☐	☐	☐	☐
Aktiviti Sokongan Penyelidikan / <i>Research Support Activities (Publisher Talk, Online database training, Webinars)</i>	☐	☐	☐	☐

8. Tahap kepuasan saya terhadap sumber-sumber dan bahan rujukan berikut *

My satisfaction level with the following services/facilities:	Berkecuali / Neutral	Memuaskan / Satisfied	Tidak memuaskan /Unsatisfied	Tidak berkaitan / Not applicable
Buku, Buku Rujukan / <i>Books, References books</i>	☐	☐	☐	☐
Jurnal Akses Terbuka / <i>Open Access Journals</i>	☐	☐	☐	☐
Jurnal Elektronik / <i>e-journals</i>	☐	☐	☐	☐
Buku Elektronik / <i>e-book</i>	☐	☐	☐	☐
Pangkalan data dalam talian / <i>Online databases</i>	☐	☐	☐	☐
Koleksi Digital / <i>Digital Collection</i> (<i>Annual Report, Final Year Project - PSM, Artifact, Image, UTeM News, Vice Chancellor Speech, etc</i>)	☐	☐	☐	☐
Repositori Institusi / <i>Institutional Repository</i> (<i>Article, Book Chapter, Conference paper, Thesis, etc</i>)	☐	☐	☐	☐

9. Kualiti penyampaian perkhidmatan perpustakaan/Library service delivery *

My satisfaction level with the following services/facilities:	Berkecuali / Neutral	Memuaskan / Satisfied	Tidak memuaskan / Unsatisfied	Tidak berkaitan / Not applicable
Layanan dan kerjasama / <i>Service and cooperation</i>	☐	☐	☐	☐
Maklum balas dan tindakan / <i>Feedback and action</i>	☐	☐	☐	☐
Tempoh masa berurusan / <i>Dealing time period</i>	☐	☐	☐	☐

10. Penilaian keseluruhan saya terhadap perkhidmatan & kemudahan yang disediakan oleh Perpustakaan. / My overall rating of the services & facilities provided by library*

Mark only one oval.

- ☐ Kurang Memuaskan / Unsatisfied
- ☐ Memuaskan / Satisfied
- ☐ Sangat Memuaskan / Very satisfied

11. Komen atau cadangan saya untuk menambahbaik perkhidmatan dan kemudahan PLH /
My comments or suggestions to improve PLH services and facilities:
