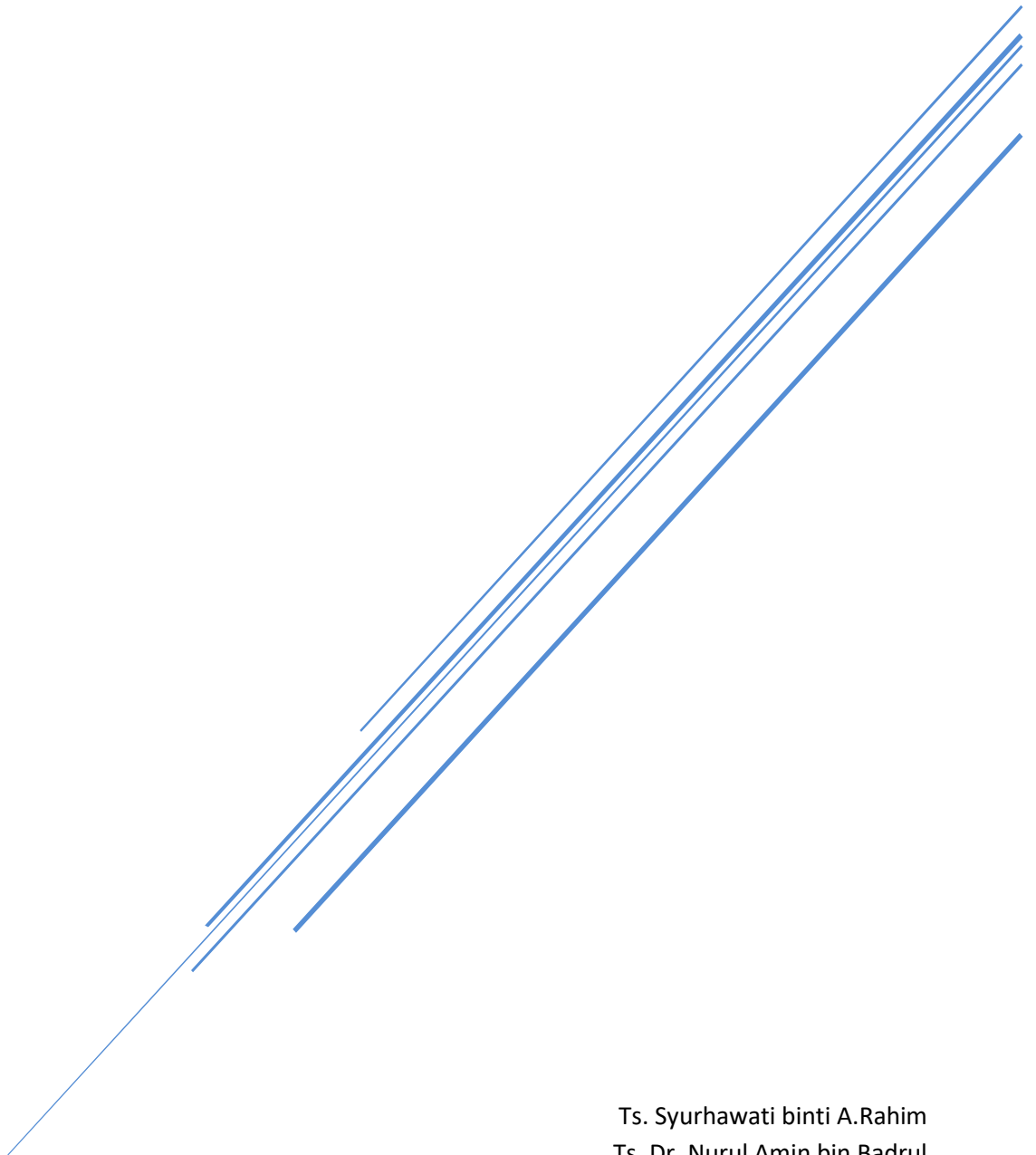


# KAJIAN KADAR PENGGUNAAN PERPUSTAKAAN CIAST

Disember 2023



Ts. Syurhawati binti A.Rahim

Ts. Dr. Nurul Amin bin Badrul

## 1.0 PENDAHULUAN

Perpustakaan CIAST diwujudkan pada tahun 1984 serentak dengan penubuhan CIAST. Di awal penubuhan CIAST, perpustakaan ini ditempatkan di Blok A. Namun begitu, pada awal tahun 1990 ia dipindahkan ke Blok C dengan keluasan 137 meter persegi. Berkonsepkan ruangan bacaan terbuka, perpustakaan ini dapat memuatkan pengunjung seramai 30 orang pada satu-satu masa. Kemudahan perpustakaan CIAST ini disediakan kepada para pelatih, kakitangan, peserta kursus dan mana-mana pengunjung yang hadir daripada pelbagai organisasi.

Pengunjung perpustakaan CIAST boleh mengakses buku, bahan bacaan bercetak, artikel, dokumen dan lain-lain bahan rujukan. Selain itu, pengunjung boleh menggunakan ruang perbincangan, peralatan dan kelengkapan yang disediakan di perpustakaan.

Antara faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan pelajar mengenai perkhidmatan perpustakaan adalah perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan (Nurul Hasliza Zainan et al., 2018). Perpustakaan yang disediakan perlulah menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang terbaik kepada pengunjung. Ini seterusnya akan menggalakkan pengunjung untuk terus menggunakan perkhidmatan yang disediakan, memberi manfaat yang berterusan serta dapat meningkatkan imej sesuatu organisasi.

Kajian ini bertujuan mengkaji kadar penggunaan perpustakaan CIAST di kalangan pengunjung secara khususnya terdiri daripada pelatih CIAST. Disamping itu, ia bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pengunjung ke atas kemudahan perpustakaan CIAST. Ini boleh dijadikan sebagai input untuk menilai tahap perkhidmatan perpustakaan CIAST sama ada menepati kehendak pengunjung supaya piawaian atau polisi Jabatan tersedia boleh ditambah baik.

## **1.1 Skop Kajian**

Kajian ini memberi tumpuan kepada kadar penggunaan dan kepuasan pelatih terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan CIAST di Shah Alam. Berikut adalah skop kajian ini.

1.1.1. Kajian ini mengambilkira kadar penggunaan dan tahap kepuasan pengunjung bagi tujuan proses keseluruhan penyampaian perkhidmatan.

1.1.2. Responden dan peserta kajian terdiri daripada pelatih CIAST Shah Alam sahaja.

## **2.0 TUJUAN**

Laporan ini dibuat untuk memaklumkan pihak pengurusan CIAST tentang corak penggunaan perpustakaan CIAST. Selain itu kajian ini juga dilaksanakan bagi tujuan pelaporan di dalam maklumbalas audit APACC.

Berdasarkan analisis kadar penggunaan perpustakaan, kajian ini akan memberi cadangan kepada CIAST untuk menambah baik perkhidmatan agar lebih ramai pihak dapat manfaat terhadap perkhidmatan yang ditawarkan di perpustakaan CIAST. Penemuan daripada data-data yang diperolehi akan dilaporkan dan cadangan penambahbaikan akan turut dikemukakan.

## **2.1 Objektif Kajian**

2.1.1 Mengetahui kadar penggunaan perkhidmatan perpustakaan CIAST

2.1.2 Mengetahui tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan perpustakaan CIAST; dan

2.1.3 Mencadangkan penambahbaikan terhadap perkhidmatan perpustakaan CIAST.

### 3.0 METODOLOGI

Pelaksanaan kajian ini dibahagikan kepada beberapa peringkat iaitu cadangan kajian, pembinaan instrumen (soal selidik), pengumpulan data, analisa data dan pelaporan. Pengumpulan data melibatkan pendekatan kuantitatif dengan mengedarkan borang soal selidik melalui *Google Form* kepada responden. Responden terlibat adalah pengunjung perpustakaan daripada kalangan pelatih TVET-I sesi kemasukan Januari 2023 dan Mei 2023. Borang soal selidik dihebahkan kepada pelatih pada 17 April 2023 bagi sesi Januari 2023 manakala 4 Ogos 2023 bagi sesi Mei 2023.

**Jadual 3.1: Populasi Kajian**

<b>Kategori</b>	<b>Bil.</b>
Pelatih TVET-I Sesi Jan 2023	98
Pelatih TVET-I Sesi Mei 2023	109
<b>Jumlah</b>	<b>207</b>

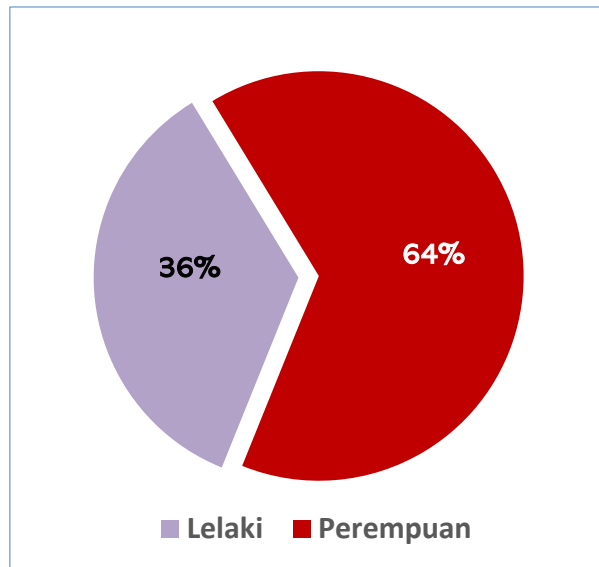
Soal selidik kali ini menjurus kepada pengalaman dan tahap kepuasan penggunaan perpustakaan berkaitan pengaksesan kepada sumber rujukan dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh perpustakaan CIAST. Soal selidik terdiri dari 3 bahagian iaitu :

- i. Bahagian A : Demografi Responden
- ii. Bahagian B : Tahap Kepuasan Pelanggan
- iii. Bahagian C : Cadangan Penambakan

### 4.0 PENEMUAN KAJIAN

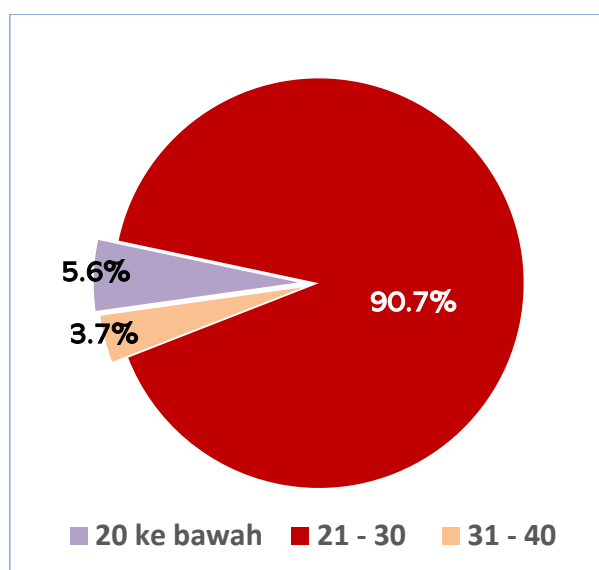
Data-data yang diperolehi dianalisis melalui analisis frekuensi. Seterusnya, penemuan-penemuan kadar penggunaan perpustakaan di CIAST akan dibincangkan dengan lebih terperinci bagi memberi gambaran lebih jelas penggunaan perpustakaan sedia ada di CIAST.

## 4.1 Demografi



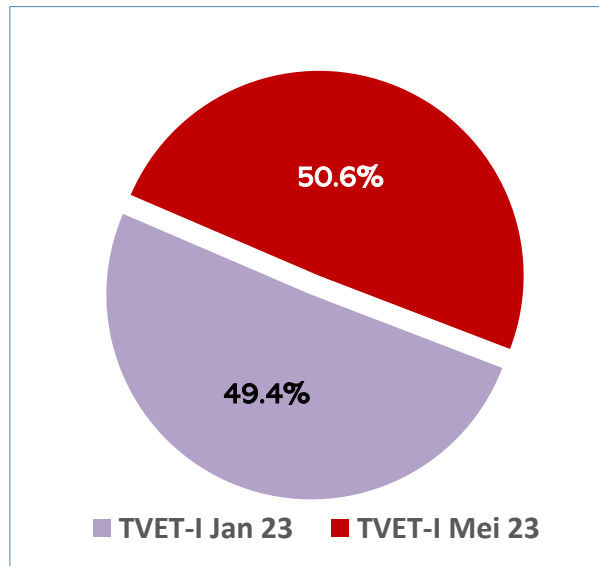
**Rajah 4.1: Jantina**

Dapatan demografi responden meliputi aspek jantina, umur, dan kursus. Jantina responden adalah seperti di Rajah 4.1. Seramai **162 daripada 207 pengajar pelatih CIAST** telah menyertai kajian ini. Daripada jumlah itu, 64% merupakan pengajar pelatih perempuan manakala 36% merupakan pengajar pelatih lelaki. Penyertaan di dalam kajian ini turut menggambarkan nisbah jantina pengajar pelatih di CIAST bagi program latihan tenaga pengajar jangka panjang iaitu TVET-i.



**Rajah 4.2: Umur**

Sebahagian besar responden iaitu **90.7% berusia di antara 21 hingga 30 tahun** manakala 3.7% responden berusia di antara 31 hingga 40 tahun. Namun begitu terdapat juga responden yang berumur di bawah 20 tahun iaitu 5.6%. Rajah 4.2 menunjukkan kategori umur responden.



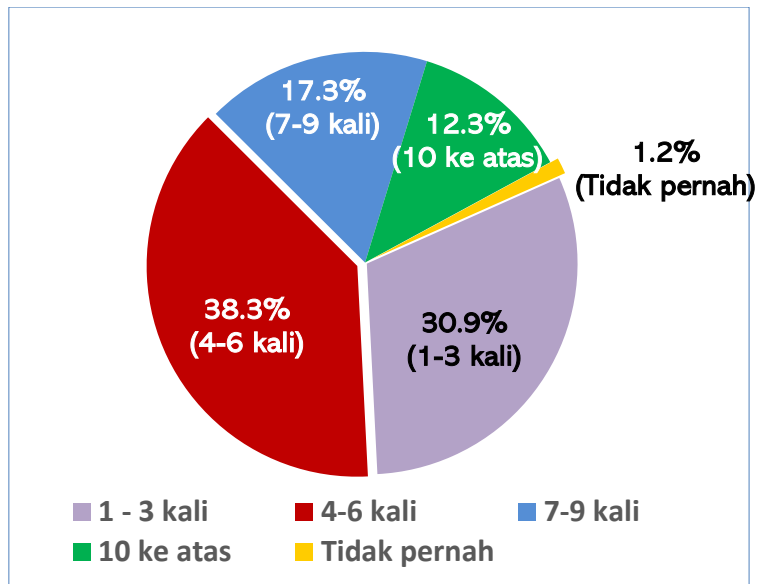
**Rajah 4.3: Kategori kursus responden**

Kesemua responden merupakan pengajar pelatih yang sedang mengikuti kursus Sijil Pengajar Vokasional iaitu TVET-I kemasukan sesi Januari 2023 dan Mei 2023 seperti di Rajah 4.3.

#### **4.2 Kadar Penggunaan Perpustakaan**

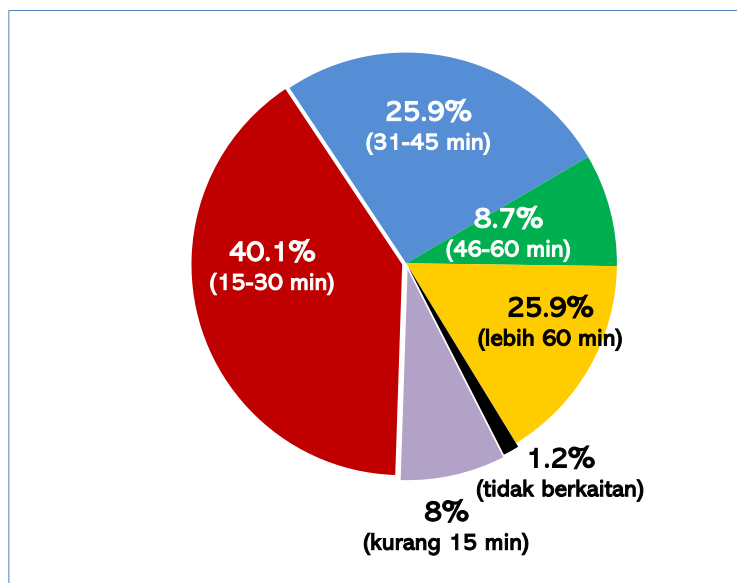
Dapatan kajian mendapati sebahagian besar pengajar pelatih (98.8%) pernah mengunjungi perpustakaan CIAST. Dua orang responden yang tidak pernah hadir ke perpustakaan menyatakan **kekangan masa** merupakan sebab utama tidak pernah hadir ke perpustakaan.

**Kebanyakan pengajar pelatih mengunjungi perpustakaan sebanyak 4 hingga 6 kali (38.3%) dalam tempoh sebulan.** Sebanyak 30.9% mengunjungi perpustakaan sebanyak 1 hingga 3 kali, 17.3% sebanyak 7 hingga 9 kali dan 12.3% mengunjungi perpustakaan 10 kali dan ke atas. Taburan kekerapan responden hadir ke perpustakaan dalam tempoh sebulan adalah seperti Rajah 4.4.



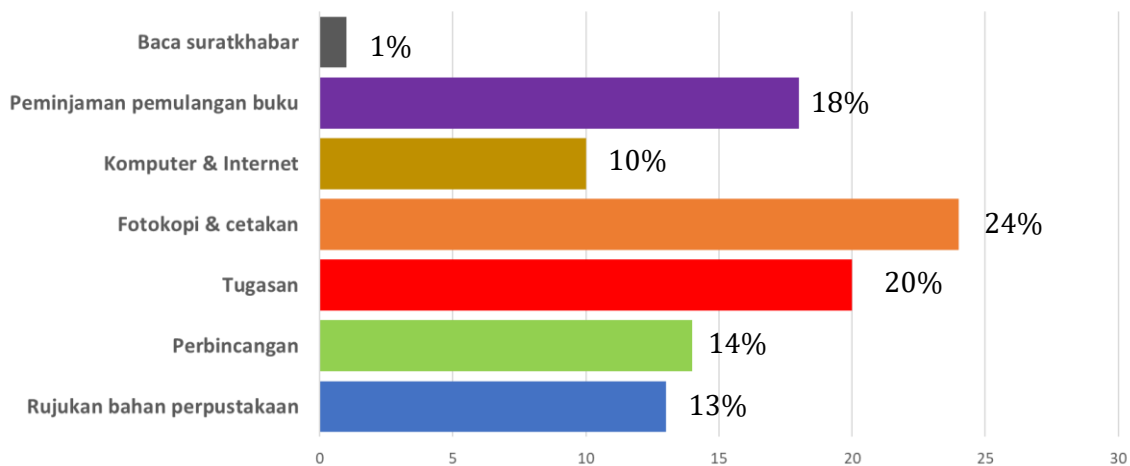
**Rajah 4.4: Kekerapan hadir ke perpustakaan dalam tempoh sebulan**

Para pengajar pelatih kebanyakannya **meluangkan masa selama 15 hingga 30 minit** setiap kali berada di perpustakaan iaitu sebanyak 40.1%. Seterusnya tempoh pengajar pelatih paling lama berada di perpustakaan iaitu lebih daripada 60 minit melibatkan 25.9% responden. Didapati 25.9% responden juga meluangkan masa di perpustakaan antara 31 hingga 45 minit. Sebilangan kecil responden berada di perpustakaan dalam tempoh masa 46 hingga 60 minit dengan peratusan 8.7%. Rajah 4.5 menunjukkan tempoh masa pengajar pelatih berada di perpustakaan.



**Rajah 4.5: Tempoh berada di perpustakaan**

Dapatan kajian merekodkan antara perkhidmatan yang kerap digunakan oleh pengajar pelatih ketika hadir ke perpustakaan adalah **perkhidmatan fotokopi dan cetakan dokumen**. Sebanyak 24% responden bersetuju dengan kenyataan ini. Tinjauan mendapati **perkhidmatan cetakan ini diberi secara percuma**. Antara perkhidmatan lain yang turut mendapat maklum balas responden agak tinggi iaitu **membuat tugas dan peminjaman/pemulangan buku** dengan peratusan 20% dan 18% masing-masing. Para pengajar pelatih juga hadir ke perpustakaan untuk mengadakan perbincangan (14%), membuat 'Rujukan Bahan Perpustakaan' (13%), menggunakan 'Komputer Dan Internet' (10%) dan membaca surat khabar (1%). Tujuan responden hadir ke perpustakaan adalah seperti **Rajah 4.6**.



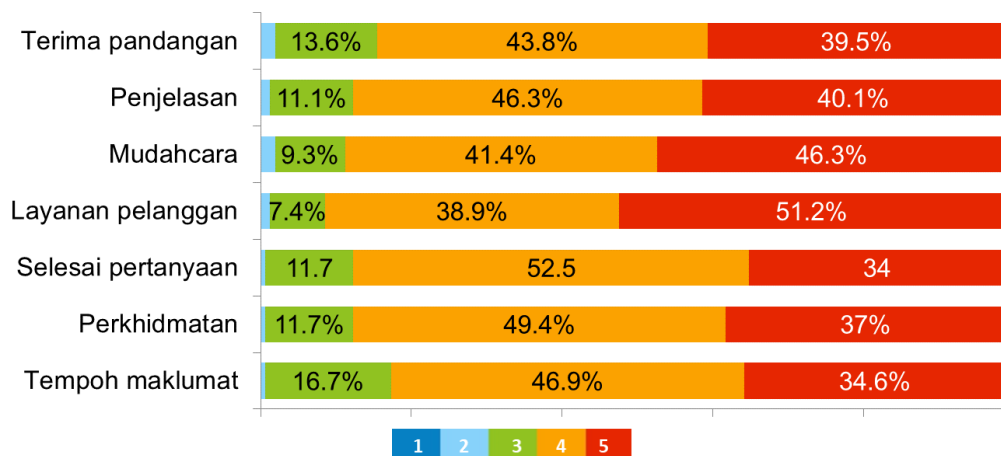
**Rajah 4.6: Tujuan responden hadir ke perpustakaan**

### 4.3 Tahap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan

#### 4.3.1 Layanan dan perkhidmatan

Tahap kepuasan pelanggan perpustakaan terdiri daripada tujuh (7) item iaitu 'Sedia Menerima Pandangan / Kritikan Pelanggan', 'Memberi Penjelasan Seperti Yang Dikehendaki', 'Staf Berusaha Memudahkan Pelanggan', 'Layanan Staf Terhadap Pelanggan', 'Keberkesanan Menyelesaikan Pertanyaan/Masalah', 'Perkhidmatan Diperolehi Memenuhi Kehendak Pelanggan' dan 'Tempoh Mendapatkan Maklumat Diselesaikan Dengan Segera'. Taburan dapatan bagi tahap kepuasan pelanggan adalah seperti Rajah 4.7 di bawah.





**Rajah 4.7: Tahap kepuasan pelanggan perpustakaan**

Dapatan kajian mencatatkan setiap item bagi tahap kepuasan pelanggan mempunyai **aras persetujuan yang tinggi iaitu di antara 83.3% hingga 90.1%**. Aras persetujuan terendah adalah bagi item ‘Tempoh Mendapatkan Maklumat Diselesaikan Dengan Segera’ di mana 81.5% bersetuju manakala 11.7% pilih skor memuaskan. Namun begitu aras persetujuan masih lagi di aras tinggi.

Berdasarkan ulasan daripada responden, kajian ini merekodkan maklum balas baik berkaitan layanan dan perkhidmatan, antaranya menyatakan bahawa layaran staf perpustakaan adalah sangat mesra dan peramah.

#### **4.3.2 Koleksi bahan rujukan**

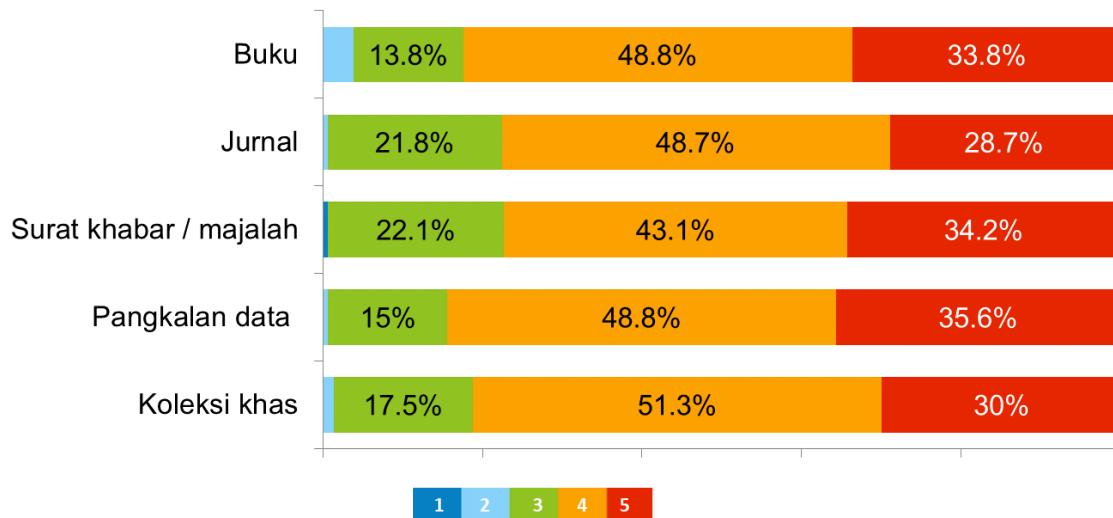
Analisa juga dibuat bagi melihat secara keseluruhan terhadap koleksi bahan-bahan rujukan yang ada di perpustakaan CIAST dari segi mudah diakses dan kecukupan bahan rujukan. Koleksi bahan rujukan terdiri daripada lima (5) item iaitu Buku, Jurnal, Surat Khobar / Majalah, ‘Pangkalan Data Atas Talian’ (contohnya online jurnal, TiPS, MySPIKE) dan Koleksi Khas (Laporan projek pelatih, Laporan Tahunan dan lain-lain).

##### **4.3.2.1 Mudah Diakses**

Dapatan analisis mendapati aras persetujuan tertinggi bagi koleksi bahan rujukan mudah diakses ialah 84.4% iaitu ‘Pangkalan Data Atas Talian’ manakala item

terendah mencatatkan 77.3% iaitu Surat Khabar / Majalah dan item kedua terendah ialah 77.4% iaitu Jurnal.

Item-item lain mencatatkan 82.6% bagi item Buku manakala 81.3% bagi item Koleksi Khas (Laporan projek pelatih, Laporan Tahunan dan lain-lain). Taburan dapatan bagi menyatakan koleksi bahan rujukan di perpustakaan mudah diakses adalah seperti Rajah 4.8 di bawah.

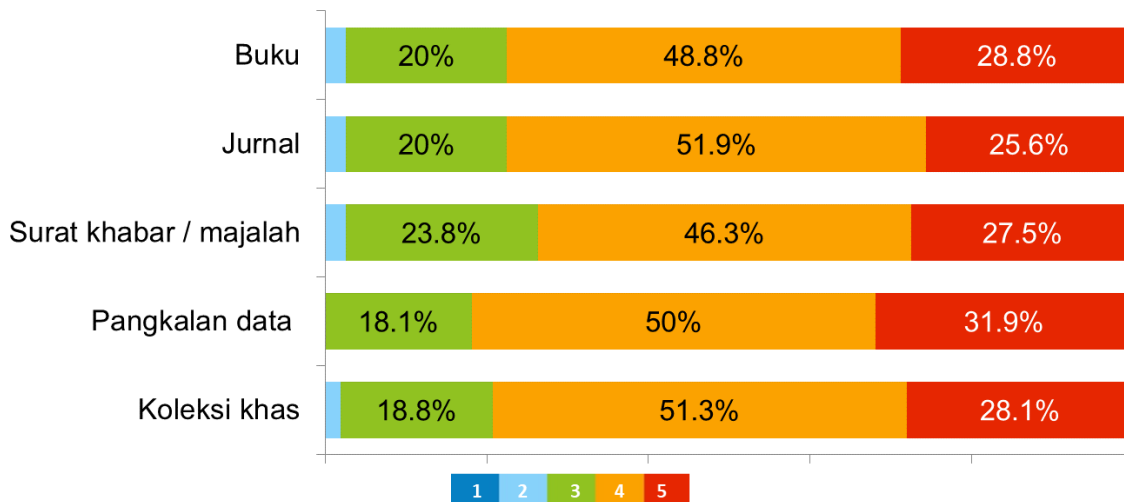


**Rajah 4.8: Mudah diakses**

#### 4.3.2.2 Bahan Rujukan Mencukupi

Dapatan analisis mendapati aras persetujuan tertinggi bagi koleksi bahan rujukan mencukupi ialah 81.9% iaitu 'Pangkalan Data Atas Talian'. Aras persetujuan terendah adalah bagi item Surat Khabar / Majalah di mana hanya 73.8% bersetuju manakala 23.8% pilih skor memuaskan.

Item-item lain mencatatkan 79.4% bagi item Koleksi Khas (Laporan projek pelatih, Laporan Tahunan dan lain-lain), 77.6% bagi item Buku dan 77.5% bagi item Jurnal. Taburan dapatan bagi menyatakan koleksi bahan rujukan mencukupi seperti Rajah 4.9 di bawah.

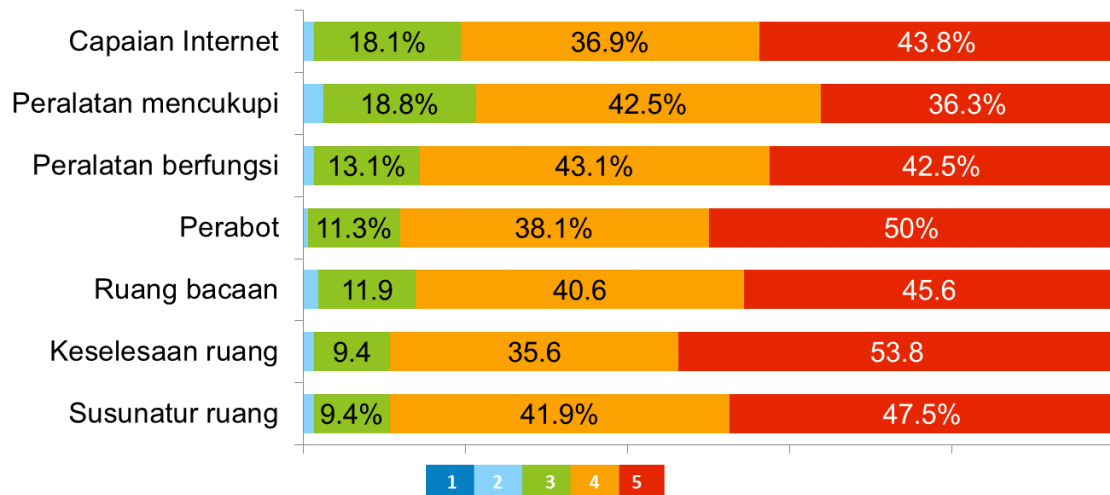


**Rajah 4.9: Rujukan mencukupi**

Sebahagian besar responden menyatakan bahawa bahan rujukan perlu ditambah khususnya berkaitan bidang kemahiran pelatih. Selain itu, bahan bacaan yang menarik dan terkini juga antara yang cadangan yang diterima daripada responden.

#### 4.3.3 Kemudahan Ruang / Persekitaran

Kemudahan ruang dan persekitaran terdiri daripada tujuh (7) item iaitu 'Kemudahan Capaian dan Kelajuan Internet', 'Kemudahan Peralatan Mencukupi (Komputer, Mesin Fotokopi, Pencetak)', 'Kemudahan Peralatan Berfungsi dengan Baik (Komputer, Mesin Fotokopi, Pencetak)', 'Kemudahan Ruang Bacaan', 'Keselesaan Ruang / Persekitaran Perpustakaan (Lampu, Air-Cond, Tahap Kebisingan, Keluasan Ruang)', 'Kemudahan Perabot (Meja / Kerusi / Rak) Mencukupi' dan 'Susun Atur Ruang Perpustakaan'. Taburan dapatan bagi menyatakan kemudahan ruang di perpustakaan adalah seperti Rajah 4.10 di bawah.



**Rajah 4.10: Kemudahan ruang**

Secara keseluruhan 6 daripada 7 item mendapat persetujuan responden dengan melebihi 80% di mana item 'Keselesaan Ruang' dan 'Susunatur Ruang' mencatatkan aras persetujuan tertinggi iaitu 89.4%. Seterusnya item 'Kemudahan Perabot Mencukupi' mencatatkan 88.1%, 'Kemudahan Ruang Bacaan' (86.2%), 'Kemudahan Peralatan Berfungsi dengan Baik' (85.6%) dan 'Kemudahan Capaian dan Kelajuan Internet' (80.7%). Aras persetujuan terendah adalah bagi item 'Kemudahan Peralatan Mencukupi' di mana hanya 78.8% bersetuju dan 18.8% memilih skor memuaskan.

Berdasarkan ulasan daripada sebilangan besar responden, antara yang popular dicadangkan adalah **menambah kemudahan komputer, pencetak dan mesin fotokopi** yang sering digunakan oleh pelatih untuk membuat tugas atau mencetak dokumen. Sebahagian ulasan menyatakan pelatih terpaksa mengambil masa lama untuk menunggu giliran mencetak tugas.

Selain itu, sebahagian responden menyatakan **ruangan perpustakaan agak sempit dan mencadangkan ruangan diperluaskan serta perabot seperti kerusi dan meja ditambah**. Antara cadangan lain, susun atur perlu lebih fleksibel agar dapat memberi keluasan pada ruangan bacaan perpustakaan.

## 5.0 PERBINCANGAN

Seramai **162 pelatih** program latihan tenaga pengajar jangka panjang iaitu TVET-I telah menyertai kajian ini. Pelatih TVET-I ini terdiri daripada pelatih sesi Januari 2023 dan sesi Mei 2023. Hasil kajian yang dijalankan menunjukkan bahawa majoriti pelatih iaitu sebanyak **98.8%** pernah hadir dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan yang disediakan. Kekerapan tertinggi pelatih mengunjungi perpustakaan adalah sebanyak **4 hingga 6 kali sebulan** dengan peratusan sebanyak **38.3%**.

Perkhidmatan yang sering digunakan oleh pelatih adalah **fotokopi dan cetakan** dokumen di mana perkhidmatan ini diberi secara percuma dan ini diwakili dengan 24% daripada jumlah responden. Manakala sebahagian pelatih memilih untuk **membuat tugas** di perpustakaan CIAST dengan peratusan 20%.

Secara keseluruhan hasil kajian menunjukkan **pelatih sangat berpuas hati dengan staf** yang berkhidmat di perpustakaan CIAST dengan peratusan antara 83.3% hingga 90.1% bagi setiap kriteria yang ditetapkan. Bagi kriteria 'Tempoh Mendapatkan Maklumat Diselesaikan Dengan Segera' menunjukkan peratusan terendah iaitu 81.5% namun ianya masih di tahap kepuasan yang tinggi. Ini menunjukkan ianya mempunyai hubungan dengan koleksi bahan rujukan.

Koleksi bahan rujukan dinilai dengan kriteria mudah diakses dan bahan rujukan mencukupi. Dari segi kemudahan akses bahan rujukan, **responden berpuashati dengan akses kepada bahan rujukan** iaitu di antara 77.3% dan 84.4%. Dari segi kecukupan bahan rujukan pula, hasil kajian mendapati sebanyak **responden berpuashati dengan kecukupan bahan rujukan** iaitu di antara 73.8% dan 81.9%. Ini menunjukkan sebahagian besar responden bersetuju bahawa bahan rujukan di perpustakaan CIAST adalah mencukupi.

Bagi kemudahan ruang dan persekitaran pula, hasil kajian mendapati 6 daripada 7 item dinilai mendapat persetujuan responden melebihi 80%. Ini menunjukkan **responden berpuas hati dengan sebahagian besar kemudahan dari sesi ruang dan persekitaran yang disediakan di perpustakaan CIAST.**

## **6.0 KESIMPULAN DAN CADANGAN PENAMBAIKAN**

Kajian ini memberi gambaran mengenai tahap kepuasan hati pengunjung perpustakaan. Hasil penemuan menunjukkan sebahagian besar pelatih CIAST menggunakan dan mendapat manfaat daripada perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan CIAST. Pelatih yang berkunjung ke perpustakaan CIAST secara umumnya berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan.

Antara cadangan yang boleh dipertimbangkan bagi menambahbaik serta meningkatkan lagi perkhidmatan perpustakaan CIAST adalah

- 6.1 menambah koleksi bahan rujukan dan bahan bacaan yang terkini dan relevan dengan bidang kemahiran;
- 6.2 menambah peralatan seperti komputer untuk kegunaan pelatih dalam membuat tugas atau mencetak tugas;
- 6.3 menambah tempoh operasi perpustakaan pada hujung minggu dan waktu malam;
- 6.4 menghadkan jumlah pengunjung dalam satu-satu masa untuk mengelakkan kesesakan ruang; dan
- 6.5 penjadualan pustakawan yang lebih efektif agar perpustakaan dapat beroperasi dengan lebih baik serta mengikut waktu.

Kaji Selidik Kadar Penggunaan Perpustakaan perlu dilaksanakan secara berterusan untuk melihat keberkesanan perkhidmatan perpustakaan di CIAST. Hasil kajiselidik ini juga penting untuk pihak CIAST merangka strategi bagi membuat penambahbaikan perkhidmatan perpustakaan CIAST supaya lebih berkesan berdasarkan kepada penemuan dan cadangan yang dikemukakan.

## Rujukan

Zainan, N. H., Kasim, N. B. M., Zahir, K. M., Azni, N. N. A. S. N., & Hassan, N. A. S. (2018). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam Di Kelantan. *Journal of Entrepreneurship*, 1(1), 1-14.