

# PENGURUSAN PELANGGAN

## Mekanisme Pengukuran

Usaha yang diambil untuk mengadakan kajian kepuasan pelanggan atas talian (online)

- Menggunakan borang atas talian
- Hebahan melalui emel pelajar & staf, telegram serta Facebook PUTM
- Dijalankan pada November 2022

KAJIAN CSI

KAJIAN ESI

Mekanisme Pengukuran

PENILAIAN KEBERSIHAN

PROGRAM PENDIDIKAN PENGGUNA

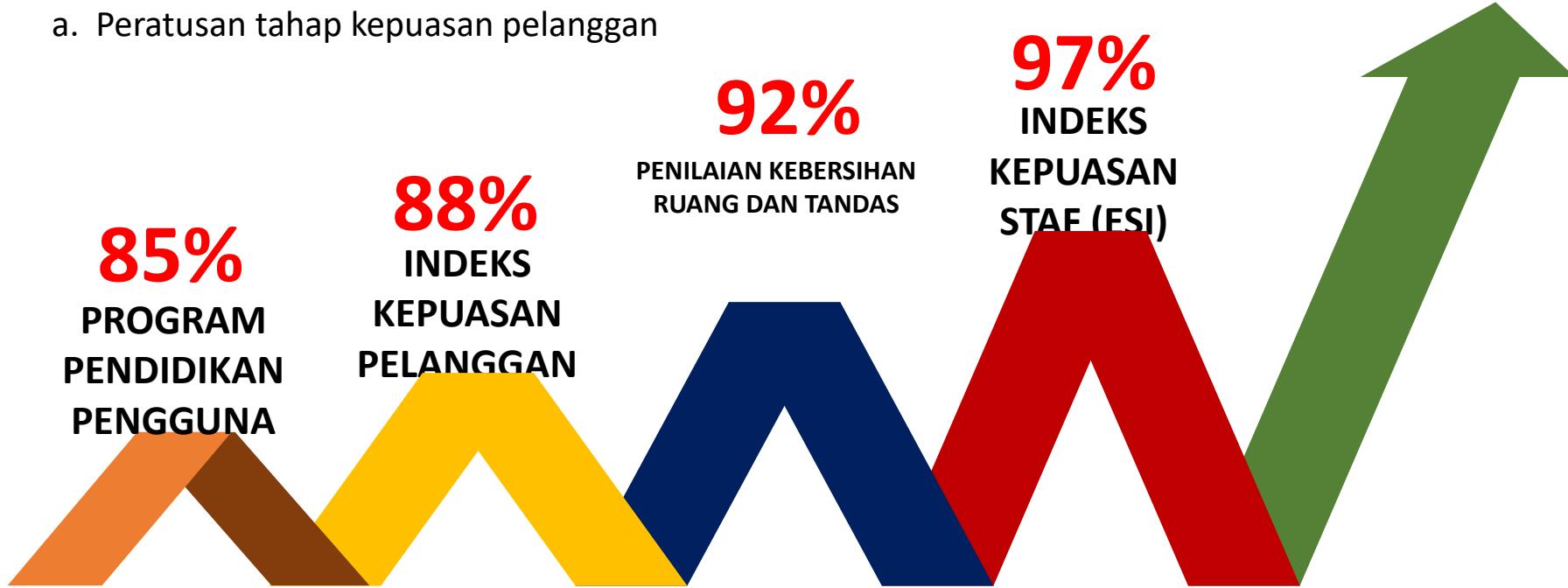
- Menggunakan borang atas talian
- Sepanjang tahun 2022

- Menggunakan borang atas talian
- Hebahan melalui emel staf PUTM
- Dijalankan pada Disember 2022

# PENGURUSAN PELANGGAN

## Pencapaian Kepuasan Pelanggan

### a. Peratusan tahap kepuasan pelanggan



UTM LIBRARY USER EDUCATION WEBINAR 2022 (UTM JB)

Objective:  
To enhance information searching skills towards learning and research.  
Your participation and honest evaluation for this program is very much appreciated and will be treated as CONFIDENTIAL.

Email\*:  Valid email:

UTM LIBRARY Customer Satisfaction Index 2022  
<https://tinyurl.com/CSUTMLibrary2022>

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) SURVEY ON THE PERFORMANCE OF UTM LIBRARY 2022

UTM Library is conducting a Customer Satisfaction Index (CSI) Survey on the performance of UTM Library for the year 2022. This survey aims to understand your interaction with the Library through online library services, resources, programmes and library facilities.

Your cooperation in completing this survey will help us to provide the best possible services and facilities to you. Your feedback is highly appreciated.

Required

PERPUSTAKAAN UTAMA JANGKAMAN  
BORANG MINTA SUMBER MARSHAL DAN RUANG  
PERPUSTAKAAN UTM, JOHOR BAHRU, JOHOR

JAPIM, SEDERHANA, LUCUAN, PITHIK

KAJIAN KEPUASAN STAF JABATAN PERPUSTAKAAN UTM

LAMPU-LAMPU...

Sila berikan peringkat data 1-5 berdasarkan  
tarikan dan kualiti sumber yang anda gunakan.

1	2	3	4	5
Senang	Ragut	Sedih	Sejuk	Asyik
Senang	Ragut	Sedih	Sejuk	Asyik

SL. PERMATA

A. KUALITI KEMERIAHAN DAN KERJA

- Senang dan rasa senang dan nyaman
- Ragut dan tidak suka
- Sedih dan tidak suka
- Sejuk dan tidak suka
- Asyik dan tidak suka

KAJIAN KEPUASAN KERJA DI KALANGAN STAF JABATAN PERPUSTAKAAN UTM TAHUN 2022

Assalamualaikum wr. wb. & Selamat Sejahtera,

Pihak Unit Sumber Manusia, Sekyen Pengabdian dan Korporat sedang menjalankan Kajian Kejujuran kerja di Kalangan STAF Jabatan Perpustakaan UTM untuk tahun 2022.

Sehubungan itu, semua STAF Jabatan Perpustakaan UTM adalah dipohn untuk meluangkan masa bagi menjawab soalan kali sedikit ini dengan jujur sebelum 15 Disember 2022 (Khamis).

Semua maklumat dalam kajian ini akan dianalisa bagi menentukan kepuasan staf Jabatan Perpustakaan UTM dan pembangunan Jabatan Perpustakaan UTM pada masa hadapan.

Terima kasih atas kerjasama anda.

Masrizah binti Osman  
Penolong Pengawal Kanan  
Jabatan Perpustakaan UTM  
Johor Bahru

# PENGURUSAN PELANGGAN

## Penambahbaikan hasil daripada kajian Kepuasan Pelanggan

Usaha penambahbaikan hasil kajian kepuasan pelanggan

ISU	TINDAKAN
Masalah penghawa dingin di bangunan PSZ JB & PSZ KL	<p>Pihak Seksyen Projek &amp; Penyenggaraan (SPP) telah memaklumkan pengurusan <b>PSZJB</b> kerja pembaikan dijalankan bermula 1 Disember 2022 sehingga 28 Februari 2023 dan dilanjutkan sehingga dimaklumkan atas sebab-sebab teknikal. 10 unit kipas telah dibekalkan oleh pihak SPP dan diagihkan di kawasan staf dan pengguna di aras 2 dan aras 3. Kontraktor lantikan juga telah membekal 1 unit Portable Chiller bagi mengawal suhu di dalam bangunan dalam tempoh baik pulih selesai dijalankan</p> <p>Pihak SPP telah membekalkan kipas dan <i>portable chiller</i> kepada <b>PSZKL</b>. Projek naik taraf penghawa dingin berskala besar sedang dilaksanakan pada tahun 2023 dengan peruntukan RM 2.8 juta (Projek Menaik Taraf Penghawa Dingin Bangunan Perpustakaan UTM KL - Kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU), 25 Mei 2021)</p>
Masalah ruang rehat staf tidak disediakan	Pihak pengurusan telah bersetuju Bilik Multimedia diubahsuai sebagai Bilik Kesejahteraan Staf dan dijangka boleh digunakan pada Jun 2023 selepas penyelenggaraan dilaksanakan
Peralatan ICT perlu ditambah baik	100 buah CPU komputer telah dinaik taraf bagi meningkatkan kelajuan komputer dan perolehan 45 buah komputer riba baharu bagi menggantikan komputer staf yang telah usang telah diterima pada November 2022