

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2015

BIL	PERKARA	PENCAPAIAN	CATATAN
1	Menyediakan dan memberikan perkhidmatan mengikut jadual yang telah ditetapkan	Perkhidmatan berjaya dibuka mengikut jadual sepanjang tahun	1,373,030 orang jumlah pengunjung telah mengunjungi perkhidmatan, aktiviti galak guna, aktiviti dalam takwim, aktiviti jemputan luar. Peningkatan sebanyak 16.1% berbanding tahun 2014.
2	Memproses keahlian perpustakaan dalam masa 5 minit selepas permohonan yang lengkap	Masa dilaksanakan 5 minit	6,166 orang keahlian baharu
3	Memproses pinjaman bahan dalam masa 3 minit selepas permohonan diterima	Masa dilaksanakan 3 minit	192,889 jumlah buku telah dipinjamkan
4	Memproses pemulangan bahan dalam masa 5 minit selepas bahan diterima	Masa dilaksanakan 5 minit	98.5% daripada jumlah buku dipinjamkan telah dipulangkan oleh peminjam
5	Membantu menyelesaikan pertanyaan rujukan dalam tempoh antara 10 minit hingga 4 jam mengikut keperluan pengguna	Berjaya dilaksanakan mengikut tempoh	3,142 jumlah pertanyaan rujukan yang telah diselesaikan
6	Merancang, mengurus dan melaksanakan aktiviti Gerakan Literasi dan Galak Guna Perpustakaan mengikut jadual yang telah ditetapkan	Sasaran Tercapai	2,577 jumlah aktiviti yang telah dijalankan dan 128,971 jumlah peserta yang menyertai
7	Menyediakan koleksi Perpustakaan selaras dengan Dasar Pengurusan Pembangunan Koleksi	Sasaran Tercapai	833,973 jumlah perolehan koleksi
8	Memastikan prasarana Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dapat digunakan secara optimum sepanjang waktu perkhidmatan	Kesemua perpustakaan telah dilengkapi dengan kemudahan internet	108,250 orang yang telah menggunakan perkhidmatan Wi-Fi dan komputer
9	Memproses koleksi perpustakaan berdasarkan peraturan dan piawaian yang telah ditetapkan dalam tempoh 40 hari selepas bahan diterima	Koleksi berjaya diproses dalam tempoh yang ditetapkan	833,973 jumlah koleksi yang telah diproses

\* *Pencapaian Piagam Pelanggan PPANPk disediakan setiap setahun sekali*

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2014

BIL	PERKARA	PENCAPAIAN	CATATAN
1	Menyediakan dan memberikan perkhidmatan mengikut jadual yang telah ditetapkan	Perkhidmatan berjaya dibuka mengikut jadual sepanjang tahun	Julat hari perkhidmatan dibuka kepada orang awam iaitu 16 - 362 hari. 1,152,198 orang pengunjung direkodkan.
2	Memproses keahlian perpustakaan dalam masa 5 minit selepas permohonan yang lengkap	Masa dilaksanakan 5 minit	6,691 orang keahlian baharu
3	Memproses pinjaman bahan dalam masa 3 minit selepas permohonan diterima	Masa dilaksanakan 3 minit	213,316 jumlah buku telah dipinjamkan
4	Memproses pemulangan bahan dalam masa 5 minit selepas bahan diterima	Masa dilaksanakan 5 minit	96% daripada jumlah buku dipinjamkan telah dipulangkan oleh peminjam
5	Membantu menyelesaikan pertanyaan rujukan dalam tempoh antara 10 minit hingga 4 jam mengikut keperluan pengguna	Berjaya dilaksanakan mengikut tempoh	596 jumlah pertanyaan rujukan yang telah diselesaikan
6	Merancang, mengurus dan melaksanakan aktiviti Gerakan Literasi dan Galak Guna Perpustakaan mengikut jadual yang telah ditetapkan	Sasaran Tercapai	2,345 jumlah aktiviti yang telah dijalankan dan 116,419 jumlah peserta yang menyertai aktiviti
7	Menyediakan koleksi Perpustakaan selaras dengan Dasar Pengurusan Pembangunan Koleksi	Sasaran Tercapai	390,195 jumlah perolehan koleksi
8	Memastikan prasarana Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dapat digunakan secara optimum sepanjang waktu perkhidmatan	Kesemua perpustakaan telah dilengkapi dengan kemudahan internet	81,759 orang yang telah menggunakan perkhidmatan Wi-Fi dan komputer
9	Memproses koleksi perpustakaan berdasarkan peraturan dan piawaian yang telah ditetapkan dalam tempoh 40 hari selepas bahan diterima	Koleksi berjaya diproses dalam tempoh yang ditetapkan	390,195 jumlah koleksi yang telah diproses

\* *Pencapaian Piagam Pelanggan PPANPk disediakan setiap setahun sekali*