

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2017

BIL	PERKARA	PENCAPAIAN	CATATAN
1	Menyediakan dan memberikan perkhidmatan mengikut jadual yang telah ditetapkan	Perkhidmatan berjaya dibuka mengikut jadual sepanjang tahun	1,206,376 orang jumlah pengunjung telah mengunjungi perkhidmatan, aktiviti galak guna, aktiviti dalam takwim, aktiviti jemputan luar.
2	Memproses keahlian perpustakaan dalam masa 5 minit selepas permohonan yang lengkap	Masa dilaksanakan 5 minit	9,505 orang keahlian baharu
3	Memproses pinjaman bahan dalam masa 3 minit selepas permohonan diterima	Masa dilaksanakan 3 minit	234,804 jumlah buku telah dipinjamkan
4	Memproses pemulangan bahan dalam masa 5 minit selepas bahan diterima	Masa dilaksanakan 5 minit	98.7% 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	1,753 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	2,993 jumlah aktiviti yang telah dijalankan dan 162,134 jumlah peserta yang menyertai
7	Menyediakan koleksi Perpustakaan selaras dengan Dasar Pengurusan Pembangunan Koleksi	Sasaran Tercapai	1,018,818 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	101,208 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	1,018,818 jumlah koleksi yang telah diproses

* *Pencapaian Piagam Pelanggan PPANPk disediakan setiap setahun sekali*

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016

BIL	PERKARA	PENCAPAIAN	CATATAN
	Menyediakan dan memberikan perkhidmatan mengikut jadual yang telah ditetapkan	Perkhidmatan berjaya dibuka mengikut jadual sepanjang tahun	1,017,153 orang jumlah pengunjung telah mengunjungi perkhidmatan, aktiviti galak guna, aktiviti dalam taqvim, aktiviti jemputan luar
2	Memproses keahlian perpustakaan dalam masa 5 minit selepas permohonan yang lengkap	Masa dilaksanakan 5 minit	7,853 orang keahlian baharu
3	Memproses pinjaman bahan dalam masa 3 minit selepas permohonan diterima	Masa dilaksanakan 3 minit	213,131 jumlah buku telah dipinjamkan
4	Memproses pemulangan bahan dalam masa 5 minit selepas bahan diterima	Masa dilaksanakan 5 minit	97.8% 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	994 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	2,695 jumlah aktiviti yang telah dijalankan dan 111,038 jumlah peserta yang menyertai aktiviti
7	Menyediakan koleksi Perpustakaan selaras dengan Dasar Pengurusan Pembangunan Koleksi	Sasaran Tercapai	1,009,071 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	90,758 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	1,009,071 jumlah koleksi yang telah diproses

* *Pencapaian Piagam Pelanggan PPANPk disediakan setiap setahun sekali*