

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2017

- Memberi perkhidmatan yang **mesra pelanggan**.

Pencapaian

70% Indeks Kepuasan Pelanggan pada skala 4 dan 5 dalam CSI perkhidmatan yang dijalankan di perpustakaan	Jumlah indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 dan 5	Peratusan indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 dan 5
	5	5
Tiada		

- Memproses **bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera** dalam tempoh **5 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera diproses	Jumlah bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera diproses dalam tempoh 5 hari bekerja	Peratusan bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera diproses dalam tempoh 5 hari bekerja
Tiada		

- Memproses **bahan terbitan bersiri keluaran terkini** dalam tempoh **10 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses	Jumlah bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses dalam tempoh 10 hari bekerja
3	3	100%

- Mengendali **pendaftaran / permasalahan keahlian** dalam tempoh **30 minit**.

Pencapaian

Jumlah pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali	Jumlah pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali dalam tempoh 30 minit	Peratusan pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali dalam tempoh 30 minit
307	307	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2017

- Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh **1 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna	Jumlah penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja	Peratusan penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja
6,155	6,155	100%

- Melaksanakan **Kelas Program Literasi Maklumat** mengikut **masa yang ditetapkan**.

Pencapaian

Jumlah kelas Program Literasi Maklumat dilaksana	Jumlah kelas Program Literasi Maklumat dilaksana mengikut masa yang ditetapkan	Peratusan kelas Program Literasi Maklumat dilaksana mengikut masa yang ditetapkan
4	4	100%

- Menyediakan **hasil penelitian maklumat** dalam tempoh **5 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah hasil penelitian maklumat yang disedia	Jumlah hasil penelitian maklumat yang disedia dalam tempoh 5 hari bekerja	Peratusan hasil penelitian maklumat yang disedia dalam tempoh 5 hari bekerja
3	3	100%

- Memberi **maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan** dalam tempoh **2 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia	Jumlah maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia dalam tempoh 2 hari bekerja	Peratusan maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia dalam tempoh 2 hari bekerja
129	129	100%