

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD BAGI TAHUN 2016

BIL.	JANJI	PENCAPAIAN 2016				
		Q1	Q2	Q3	Q4	KESELURUHAN
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra pelanggan (Kajian Kepuasan Pelanggan)					
	I. Prasiswazah	-	-	-	82.44% (169/205)	82.44% (169/205)
	II. Siswazah	-	-	-	90.00% (63/70)	90.00% (63/70)
	III. Staf	-	-	-	88.31% (68/77)	88.31% (68/77)
2.	Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh 5 hari bekerja	100% (4/4)	-	100% (4/4)	100% (12/12)	100% (20/20)
		CAPAI SASARAN	-	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN
3	Memproses bahan terbitan bersiri keluaran terkini dalam tempoh 10 hari bekerja	100% (226/226)	100% (424/424)	100% (182/182)	-	100% (832/832)
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	-	CAPAI SASARAN
4.	Mengendali pendaftaran / permasalahan keahlian dalam tempoh 30 minit	100% (1,569/1,569)	100% (1,157/1,157)	100% (972/972)	100% (1,158/1,158)	100% (4,856/4,856)
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD BAGI TAHUN 2016

BIL.	JANJI	PENCAPAIAN 2016				
		Q1	Q2	Q3	Q4	KESELURUHAN
5.	Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja	100% (38,202/38,202)	100% (26,648/26,648)	100% (13,792/13,792)	100% (28,457/28,457)	100% (107,099/107,099)
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN
6.	Melaksanakan kelas Program Literasi Maklumat mengikut masa yang ditetapkan	100% (55/55)	100% (77/77)	100% (199/199)	100% (44/44)	100% (375/375)
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN
7.	Menyediakan hasil penelitian maklumat dalam tempoh 5 hari bekerja	100% (5/5)	100% (8/8)	-	100% (4/4)	100% (17/17)
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	-	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN
8.	Memberi maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh 2 hari bekerja	100% (460/460)	100% (494/494)	100% (416/416)	100% (461/461)	100% (1,831/1,831)
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN