

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN 2015

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
1.	Memberi maklumbalas pertanyaan rujukan pantas dalam tempoh 5 minit	Tiada sebarang aduan/komen kelewatan dalam rujukan pantas. Sebanyak 64 soalan di meja Rujukan di Gambang dan 35 soalan di meja Rujukan di Pekan
2.	Memastikan perkhidmatan pinjaman dan pemulangan di kaunter dalam tempoh 3 minit	Tiada sebarang aduan/komen mengenai kelewatan di kaunter. Setiap urusan dilakukan dalam tempoh 3 minit.
3.	Memastikan buku yang dikembalikan disusun semula di rak dalam tempoh 1 hari bekerja	Buku disusun 2 kali sehari oleh petugas Unit Sirkulasi dan juga Pembantu Perpustakaan.
4.	Memberi maklumbalas terhadap aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja (sirkulasi)	Sebarang aduan/ cadangan melalui fb akan dijawab dalam tempoh 3 hari bekerja. Tiada sebarang aduan/cadangan melalui borang aduan.
5.	Memenuhi 80% cadangan dan permohonan buku baru oleh pelanggan	Cadangan : 6,575 Pembelian: 6,305 (95.8%)
6.	Memberi maklumbalas permohonan pinjaman antara Perpustakaan dalam masa 3 hari bekerja	Maklumbalas dalam 1 hari =26 (buku); 80(jurnal) Maklumbalas dalam 2 hari = 5 (buku); 10 (jurnal) Maklumbalas dalam 3 hari = 4 (buku); 5 (jurnal)
7.	Memastikan 80% Projek Sarjana Muda dimasukkan ke UMP Institutional Repository	Bahan dikatalog: 1,127 Muatnaik UMPIR: 1,068 (94.59%)