

OBJEKTIF KUALITI

1

Memastikan bahan perpustakaan yang diterima bawah Akta 331 didaftar dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) bulan dari tarikh terima dengan varian 15%.

4

Memastikan peruntukan tahunan dibelanjakan untuk perolehan bahan terbitan dengan varian sebanyak 5%.

5

Menyediakan bahan yang diperoleh melalui pembelian dan hadiah/pertukaran untuk penggunaan pelanggan dalam tempoh masa seperti berikut selepas diterima:

- i. Tidak melebihi dua (2) bulan bagi bahan Malaysiana dan bukan Malaysiana dengan varian 20%.
- ii. Tidak melebihi enam (6) bulan bagi bahan koleksi khas dengan varian 20%.

2

Memastikan bahan perpustakaan yang diterima bawah Akta 331:

- i. Bahan monograf - didokumentasikan dalam tempoh tidak melebihi bulan (5) bulan setelah didaftar dengan varian 15%.
- ii. Bahan terbitan bersiri, bahan sumber media & bahan cetak bukan buku - Didokumentasi dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) bulan dengan varian 10%.

6

Memastikan pemeliharaan koleksi khazanah negara dilaksanakan mengikut standard yang diterima pakai dan pemeriksaan dilakukan sekurang-kurangnya empat (4) kali setahun.

8

Memastikan tempahan bahan oleh pembaca diberi maklum balas dalam tempoh dua (2) hari bekerja.

3

Menyediakan perkhidmatan kepada penerbit dalam tempoh seperti berikut selepas permohonan lengkap diterima:

- i. Tidak melebihi satu (1) hari bekerja bagi permohonan ISBN/ISSN dan kod jalur.
- ii. Tidak melebihi tiga (3) hari bekerja bagi permohonan data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan dengan varian 20%.

7

Memastikan bahan perpustakaan perolehan baru tersedia di atas rak untuk penggunaan pelanggan dalam tempoh berikut dari tarikh perolehan:

- i. Tidak melebihi 2½ bulan bagi bahan pembelian dan hadiah/ pertukaran.
- ii. Tidak melebihi 9½ bulan bagi bahan bawah serahan Akta.

9

Memastikan pertanyaan rujukan diberi maklum balas dalam tempoh tidak lebih dari dua (2) hari bekerja.

OBJEKTIF KUALITI

10

Memenuhi sekurang-kurangnya 80% dari jumlah permohonan bahan perpustakaan oleh pelanggan dalam tempoh yang diperlukan.

11

Memastikan aduan pelanggan dapat diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.

12

Memastikan kerosakan kecil prasarana ICT diselesaikan dalam masa tiga (3) hari bekerja, manakala kerosakan besar diselesaikan dalam masa empat belas (14) hari bekerja dengan varian 20%.

13

Memberi latihan yang sesuai kepada kakitangan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari setahun dengan varian 10%.

14

Memastikan Manuskrip Melayu dinilai dalam masa 3½ bulan selepas diterima daripada pembekal.

15

Memastikan proses pendokumentasian Manuskrip Melayu diselesaikan dalam masa enam (6) bulan selepas diperolehi.

16

Memastikan sekurang-kurangnya empat (4) Program Galakan Membaca Peringkat Kebangsaan dilaksanakan dalam setahun.

17

Memastikan sekurang-kurangnya 30 khidmat nasihat diterima pakai dalam tempoh setahun.

18

Memastikan sekurang-kurangnya 50 lawatan khidmat nasihat Perpustakaan Desa dilaksanakan setahun.

19

Memastikan sekurang-kurangnya 90% aktiviti publisiti pada setiap tahun berdasarkan Kalendar Aktiviti Jabatan.

20

Menerbitkan sekurang-kurangnya dua (2) terbitan ilmiah pada setiap tahun.

21

Memastikan statistik perpustakaan di Malaysia diterbitkan dalam tempoh sebelas (11) bulan pada tahun berikutnya.