

**PROGRAM SANGKUTAN DI UNITED STATES:
SATU PERKONGSIAN AMALAN TERBAIK PENGURUSAN ORGANISASI
DAN BUDAYA MASYARAKAT¹**

Marhaniza Binti Abdul Halim

Timbalan Ketua Pustakawan

Perpustakaan

Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)
71800 Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan
marhaniza@usim.edu.my; 06-798 6211

ABSTRAK

Kertas Kerja ini dibuat bagi melihat daripada perkongsian amalan pengurusan terbaik dalam organisasi di United States (US) dan juga budaya masyarakat di US yang boleh dicontohi oleh masyarakat di Malaysia melalui Program Sangkutan. Program ini adalah dibawah penganjuran Othman Yeop Abdullah Graduate School Universiti Utara Malaysia (UUM) dengan kerjasama Visiting International Professional Program (VIPP) Michigan State University (MSU). Program ini telah disertai oleh seramai 15 orang pegawai-pegawai daripada 6 Universiti Awam (UA) iaitu UUM, UiTM, UTM, UPSI, USIM, UMT dan KPM. Pegawai-pegawai UA tersebut terdiri daripada pelbagai bidang iaitu Pendaftar, Bendahari, Pustakawan, Jurutera dan Pegawai Akademik. Kertas kerja ini akan membincangkan berkaitan pengurusan terbaik organisasi, penyelidikan dan inovasi yang berjaya dilaksanakan, pengurusan kewangan, pengurusan perpustakaan, dan amalan terbaik serta budaya sikap masyarakat di Michigan State University yang boleh diambil iktibar serta contoh bagi meningkatkan semangat dan budaya kerja cemerlang dalam organisasi.

Kata Kunci: Program Sangkutan, Pengurusan Terbaik Organisasi

¹ Kertas kerja ini dibentangkan dalam Seminar PRAGMATIS USIM 2.0, anjuran PRAGMATIS USIM, Bandar Baru Nilai, MALAYSIA:14 & 15 Mac 2017.

PENGENALAN

Program ini merupakan program untuk eksekutif pengurusan dan pentadbiran di Universiti Pengajian Tinggi. Program kerjasama antara Universiti Utara Malaysia (UUM) dan Michigan State University (MSU) ini dibahagikan kepada 2 bahagian iaitu di UUM sendiri selama 3 hari dan di MSU selama 2 minggu. Program ini merupakan latihan yang amat berharga kerana pentadbir diberi pendedahan mengenai isu-isu pengurusan dan pentadbiran, Pengurusan pentadbiran Pengajian Tinggi di Malaysia dan cabaran dalam dunia pendidikan tinggi hari ini. Objektif utama program ini adalah untuk meningkatkan kebolehan peserta untuk berfikir secara kritikal, skil dalam penyelesaian masalah dalam konteks global. Manakala objektif kedua adalah untuk membantu peserta meningkatkan skil kepimpinan mereka bagi membolehkan mereka bekerja secara komprehensif. Program ini dilaksanakan dalam pelbagai bentuk samada berbentuk kuliah, perbincangan kumpulan dan pembentangan, forum dan lawatan tapak yang dikendalikan oleh para professional dalam bidang masing-masing.

Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) menyedari bahawa Pembangunan sumber manusia adalah penting dalam perancangan halatuju masa depan Universiti ini. Maka dengan sebab itulah, Bahagian Modal Insan (BMI), Jabatan Pendaftar telah diberikan tanggungjawab untuk menyediakan perancangan sumber manusia termasuklah dalam aspek latihan bagi kakitangan pentadbiran. Komitmen untuk memantapkan kualiti modal insan di USIM dirancang secara bersistematik bagi memastikan proses peningkatan pengetahuan dan kemahiran menjadi teras dalam membentuk warga kerja yang berilmu dan mampu melaksanakan tugas dengan cemerlang. Program Sangkutan di USIM mempunyai objektif seperti berikut:

- i) Mendedahkan staf pentadbiran kepada amalan terbaik dan kepakaran agensi kerajaan/ swasta berkaitan untuk menjadi tanda aras peningkatan kualiti.
- ii) Menghasilkan pendekatan berinovatif dalam menambahbaik sistem operasi dan kualiti sistem penyampaian.
- iii) Membangunkan rangkaian (budaya keserakanan) yang mantap antara staf pentadbiran dengan agensi kerajaan/ swasta berkaitan.
- iv) Meningkatkan kualiti kemandirian dan profesionalisme di kalangan staf pentadbiran.
- v) Membudayakan amalan berkongsi pengetahuan dan pengalaman di kalangan staf pentadbiran dengan mengadakan sesi tertentu setelah tamat program sangkutan.

FAEDAH DARIPADA PROGRAM INI

Program ini memberikan banyak faedah kepada peserta, Universiti, komuniti dan juga negara pada masa jangka panjang iaitu:

- 3.1 Memberikan usaha untuk memupuk bakat dan potensi baru dalam bidang pengurusan mempelajari disiplin baru
- 3.2 Memantapkan dan meningkatkan kemahiran di tempat kerja atau menambah pengalaman menangani pelbagai isu umum
- 3.3 Berkongsi peluang mendapatkan pengalaman dalam pendedahan di dalam persekitaran pekerjaan di arena antarabangsa.

- 3.4 Membina hubungan dengan pelbagai institusi di berbagai-bagai negara, budaya, organisasi dan merentasi antara generasi
- 3.5 Meningkatkan jenama institusi

PERKONGSIAN AMALAN TERBAIK MICHIGAN STATE UNIVERSITY

Amalan terbaik adalah satu istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan cara terbaik bagi menyempurnakan tugas. Ia biasanya ditulis dalam aspek berkaitan dengan strategi terbaik dalam menguruskan sesebuah perniagaan itu. Selain itu juga, amalan terbaik turut melihat perbandingan usaha penambahbaikan dalam pelaksanaan sesuatu sistem, proses, teknologi atau sebagainya. Ia menjadi penanda aras bagi menunjukkan perbezaan pencapaian daripada sebelum menggunakan sesuatu strategi dan selepas menggunakannya. Maka dengan sebab itulah, perkongsian amalan terbaik sering menjadi pilihan banyak organisasi bagi belajar daripada mereka yang berjaya untuk membuat perubahan positif kepada organisasi mereka pula.

Kampus Lestari

MSU merupakan sebuah kampus yang berkonsepkan kampus lestari. Antara elemen yang diterapkan melalui kelestarian kampus adalah *Waste Reduction, Water, Transportation, Energy and Engagement*.

Program Kitar Semula

MSU merupakan peneraju dalam pendekatan kepada strategi pengurangan sisa yang komprehensif di peringkat negeri dan negara. MSU sangat aktif dalam program kitar semula. Semua tong sampah yang digunakan didalam bangunan dan kawasan kampus adalah daripada jenis kitar semula. Setiap sampah dan sisa akan diasingkan mengikut kategori tertentu yang dilabel pada setiap tong sampah. Setiap hari, lori sampah kitar semula akan mengangkut sampah dan sisa dari setiap lokasi dan akan membawa sampah dan sisa tersebut ke pusat pemprosesan kitar semula dan tempat penyimpanan bagi sisa buangan yang masih elok dan boleh dibaiki atau digunakan semula. Sebanyak 19 juta pound sisa buangan telah diproses dan ianya meningkat daripada 54% kepada 57% dari tahun 2013 ke tahun 2014. Hasil daripada program kitar semula yang dijalankan ini, ianya telah memberikan pulangan atau menjana pendapatan sebanyak \$2.7 juta setahun kepada MSU.

Pengurusan Tenaga Elektrik

Salah satu elemen yang penting dalam kampus lestari adalah pengurusan penggunaan tenaga elektrik yang efisien dan efektif. Penggunaan tenaga elektrik juga merupakan penyumbang terbesar kepada kos perbelanjaan kepada pengurusan sesebuah universiti. Bagi pengurusan tenaga yang cekap, MSU telah meneroka beberapa pilihan tenaga alternatif yang dapat memberikan kos yang rendah serta mengurangkan pencemaran kepada alam semulajadi. MSU mempunyai Loji Kuasa (T.B. Simon Power Plant) sendiri bagi menjana sumber tenaga elektrik bagi kegunaan bangunan dan kawasan kampus. Loji Kuasa tersebut menggunakan bahan bakar yang terdiri daripada 71% gas asli, 28% arang batu dan 1% *biofuel*. MSU juga menggunakan sistem tenaga keterbaharuan yang dijana daripada sistem solar yang diletakkan di bumbung-³

bumbung bangunan. Tenaga solar ini telah menyumbang sebanyak 8% kepada keseluruhan tenaga elektrik yang digunakan di MSU.

Kemudahan Pelajan Kaki

MSU juga sentiasa meneroka strategi alternatif bagi memenuhi keperluan pengangkutan di kampus. Diantaranya adalah menggalakan warga kampus berjalan kaki dan berbasikal untuk bergerak dari satu tempat ke satu tempat. Bagi kemudahan pejalan kaki, MSU menyediakan laluan pejalan kaki berkonkrit yang lebar dengan menghubungkan setiap bangunan di dalam kampus. Di sepanjang laluan pejalan kaki tersebut ditanam dengan pokok teduhan bagi memberikan keselesaan kepada warga kampus terutamanya kepada pelajar.

Kemudahan Berbasikal

Bagi kemudahan berbasikal, MSU membina laluan khusus untuk pengguna basikal di sepanjang jalan raya dan bersebelahan dengan laluan pejalan kaki. Tempat meletak basikal berkunci juga dibina disetiap luar bangunan. MSU juga telah menubuhkan *Bike Service Center* yang telah dibuka pada tahun 2006 bagi memberikan perkhidmatan dan kemudahan kepada warga kampus. Diantara perkhidmatan yang disediakan di *Bike Service Center* adalah penyewaan, pembaikan dan penjualan basikal.

Kemudahan OKU

MSU amat mengambil berat berkenaan kemudahan kepada warga OKU. Banyak kemudahan yang disediakan bagi memberikan keselesaan terutamanya kepada pelajar OKU. Diantaranya adalah tandas OKU, lif OKU, letak kenderaan OKU dan lain-lain lagi.

Kemudahan Penginapan Yang Lengkap

MSU menyediakan tempat penginapan yang serba lengkap di dalam kampus bagi kemudahan pelajar. Diantara kemudahan tersebut adalah, bilik seorang yang dilengkapi dengan tv, peti sejuk, *microwave* dan sistem penghawa dingin, *free laundry*, *game room*, *study room*, *community kitchen*, *music room* dan kaunter perkhidmatan 24jam. Ia juga menyediakan kafeteria yang bertaraf hotel.

Perkhidmatan Pengangkutan

MSU menyediakan kemudahan pengangkutan untuk kemudahan pelajar dan staf menjalankan aktiviti pembelajaran. MSU mempunyai banyak kenderaan jabatan dan bas untuk disewa oleh pelajar dan staf. Semua kenderaan ini ditempatkan di sebuah bangunan berpusat bagi memudahkan urusan pengurusan sewaan dan penyelenggaraan. Disamping itu juga, MSU mempunyai bengkel kenderaan, stesen minyak dan tempat cuci kenderaan bagi tujuan penyelenggaraan semua kenderaan tersebut.

Tempat letak kenderaan berpusat dan berbayar

MSU mengamalkan sistem parkir berpusat dan bermeter bagi menggalakkan warga kampus berjalan kaki melalui laluan pejalan kaki yang disediakan antara bangunan. Ia secara tidak langsung dapat mengurangkan penggunaan kenderaan bermotor didalam kampus dan seterusnya memupuk budaya yang sihat kepada warga kampus serta dapat mengurang pencemaran kandungan gas karbon monoksida di dalam kawasan kampus.

Pengurusan Pembangunan dan Penyelenggaraan Fasiliti

Jabatan yang menjalankan kerja-kerja pengurusan pembangunan dan penyelenggaraan fasiliti di MSU adalah terletak di bawah *Infrastructure Planning and Facilities (IPF)*. IPF mempunyai 733 staf tetap, 330 staf kontrak dan dibantu oleh 344 pelajar *part time*. Antara fungsi-fungsi dan aktiviti yang dijalankan oleh IPF adalah *Maintenance Services, Custodial Services, Campus Planing, FIS/GIS Records, Design Services, Estimating Services, Construction, Contracts, Landscape Services, Transportation Services, Power and Water, Telecommunications, Business Operations, Safety, Computer Systems, Computer Applications, Sustainability and Surplus*.

Pengurusan Penyelenggaraan Fasiliti

Kerja-kerja penyelenggaraan fasiliti di MSU dilihat sangat berkesan dan efektif. Kawasan sekitar dan dalam bangunan sentiasa berada dalam keadaan bersih dan berfungsi dengan baik. Antara kekuatan IPF dalam kerja-kerja penyelenggaraan fasiliti adalah kebanyakan kerja dilaksanakan oleh staf sendiri tanpa sangat bergantung kepada kontraktor luar. IPF juga mempunyai kepakaran dalaman bagi menjalankan kerja-kerja rekabentuk, kerja-kerja pertukangan dan kerja-kerja penyelenggaraan. IPF juga menggunakan teknologi terkini dan mempunyai jentera serta peralatan yang canggih dalam menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan fasiliti. Disamping itu juga IPF mempunyai bengkel perabot yang besar bagi menyediakan dan membaiki perabot di bangunan. IPF mempunyai bengkel kenderaan sendiri bagi membaiki jentera dan kenderaan universiti. Setiap bangunan dilengkapi dengan *Building Automation Systems (BAS)* untuk kawalan sistem di bangunan dan ianya akan dipantau di bilik kawalan berpusat. Staf IPF sentiasa bersedia 24 jam bagi memastikan semua sistem di bangunan sentiasa berfungsi dengan baik dan segala aduan kerosakan dapat dibaiki dengan segera.

Penyelenggaraan Landskap

Satu elemen yang menarik tentang MSU adalah kehijauan lanskapnya yang terdiri daripada pokok-pokok besar dan rumput serta pokok-pokok renek yang sentiasa berada dalam rapi, tersusun dan terjaga. Semua pokok mempunyai *barcode* yang tersendiri bagi tujuan kemudahan pemetaan. Pokok dan rumput disiram dengan kaedah sistem automatik dan boleh diberikan arahan penyiraman secara kawalan jauh. Kerja-kerja penyelenggaraan lanskap adalah menggunakan peralatan dan jentera yang terkini dan canggih.

PENYELIDIKAN DAN INOVASI DI MICHIGAN STATE UNIVERSITY

Michigan State University merupakan universiti yang tersenarai sebagai 100 universiti teratas dalam kelompok *world-class research* di dunia dan kecemerlangan MSU dalam penyelidikan melalui keahlian dalam American Association of Universities (AAU) semenjak tahun 1961 lagi. Penyelidikan di MSU diletakkan di bawah portfolio Timbalan Presiden Penyelidikan dan Pasca Siswazah. Pejabat ini bertanggungjawab dalam pentadbiran fakulti dan penyelidikan pelajar yang merentasi universiti. Pada masa yang sama pejabat ini bekerjasama dengan Pejabat Provost berkaitan Akademik dalam mentadbir pengurusan Sekolah Siswazah dengan mengekalkan kesinambungan antara penyelidikan dan pendidikan Pasca Siswazah dan penawaran biasasiswa penyelidikan dan kreatif.

Berikut adalah struktur di bawah Timbalan Presiden Penyelidikan Pasca Siswazah :

- Pengurusan Penyelidikan (melibatkan Pembiayaan / Funding, Penyediaan Proposal / sistem sokongan - Polisi Penyelidikan (Compliance – penyelidikan dalam bidang tertentu adalah memenuhi akta Badan Kerajaan dan patuh amalan penyediaan.
- Aktiviti Pengkomersilan (meliputi Innovation Centre/ Business Connect / Spartan Innovation / MSU Bioeconomy Network)
- Resource (melibatkan sistem, polisi dan garis panduan untuk dirujuk)
- Pusat Penyelidikan dan Pusat kecemerlangan Latihan /Training – seminar / workshop / kursus pendek yang dikendalikan oleh Pusat Kecemerlangan

Struktur ini adalah lebih jelas kerana aktiviti penyelidikan tidak boleh dipisahkan dengan penyelidikan yang dilaksanakan oleh pelajar dengan bimbingan staf fakulti. Maka meletakkan pengurusan pentadbiran pelajar pasca siswazah di bawah portfolio Timbalan Presiden Penyelidikan adalah suatu yang banyak membantu khususnya berkaitan geran, keperluan makmal dan alatan, pembelian alatan untuk penyelidikan. Peletakkan di bawah satu bumbung urusan berkaitan memudahkan pengurusan penyelidikan dan pelajar yang mendaftar sebagai pelajar sepenuh masa penyelidikan banyak membantu pelajar khususnya sokongan dari segi penyelidikan dan ianya turut membantu penyelidik menguruskan penyelidikan dan menggunakan geran penyelidikan mereka dengan lebih terarah. Ia banyak mengurangkan gap dan meningkatkan pengurusan dan output yang lebih terarah.

AMALAN TERBAIK PENYELIDIKAN DAN INOVASI DI MSU

Menggunakan inovasi pelajar dan penyelidik di dalam Kampus

MSU melaksanakan amalan *sustainability campus* atau kampus lestari secara menyeluruh. Maka hasil inovasi penyelidik maupun pelajar yang relevan dengan keperluan dan kedudukan kampus digunakan di dalam kampus. Mereka amat bangga dengan pencapaian pelajar dan penyelidik mereka. Banyak *showcase* di dalam kampus yang memaparkan hasil kerja dan pencapaian mereka. Antaranya penggunaan *buggy* menggunakan minyak terbuang di dalam kampus dan mesin pencuci pinggan di dalam Kafeteria. Malah hasil lawatan kami ke Makmal mereka mendapati mereka mengumpulkan bahan sisa dalam kampus termasuk daripada pokok, kafeteria dan haiwan ternakan dari ladang kajian mereka untuk kajian penghasilan tenaga baru.⁶

Antara jabatan saling bekerjasama dan mereka begitu menghargai usaha antara rakan kongsi mereka.

Memperkasa skil Komunikasi dan Pemasaran di kalangan peminovasi

MSU Global merupakan satu unit yang ditubuhkan di MSU untuk membantu ahli fakulti/penyelidik dan pelajar mempromosikan inovasi ciptaan mereka. Tempat ini dibuka kepada pelajar dan penyelidik. Lembaga Penasihat pusat ini adalah TNC Penyelidikan, TNC Hal Ehwal Mahasiswa dan Alumni, Unit Inovasi Pelajar, Pusat Inovasi, Unit Keusahawanan. Pusat ini menawarkan perkhidmatan bimbingan kepada pelajar dan penyelidik untuk menterjemah hasil inovasi mereka dalam gambar, video dan penulisan untuk memudahkan difahami oleh orang luar atau orang awam. Di pusat ini ditawarkan bimbingan pengambilan gambar, video, penyediaan *story board* dan *video editing*. Ianya dikira sebagai kredit kepada pelajar dan didaftarkan sebagai latihan untuk warga fakulti. Bimbingan diberikan oleh para professional terkenal dalam perfileman dan jurugambar professional yang dapat menarik golongan muda yang mengkagumi hasil kerja mereka. Di akhir program mereka perlu membuat pembentangan dan sekiranya panel berpuashati hasil kerja mereka akan dimuat turun dalam *Youtube* dan diviralkan untuk promosi. Sebahagian hasil kerja mereka mendapat perhatian industri, agensi dan pihak luar untuk bekerjasama dan membiayai penyediaan prototaip dan bekerjasama selanjutnya.

Penekanan Penyelidikan Berasaskan Keperluan Ekonomi, Masyarakat dan Kesihatan untuk Faedah Masyarakat setempat.

Melalui pemerhatian, penekanan penyelidikan di MSU adalah berasaskan keperluan dan manfaat setempat. Kajian mengenai ternakan, eksport buah-buahan dan sayuran mereka, malah penghasilan tenaga baru banyak berkisar untuk keperluan masyarakat dan ekonomi mereka sendiri. Pelaburan ini adalah berbaloi kerana ia dapat membantu penduduk tempatan untuk meningkatkan ekonomi mereka, hasil ladang dengan benih yang lebih baik, tahan penyakit dan produktiviti yang berlipat ganda. Berbeza penyelidikan di negara kita kurang diberi penekanan mengenai apa jenis penyelidikan yang bermanfaat kepada penduduk dan negara. Contohnya mereka menjalankan penyelidikan dan geran yang khusus mengenai projek dan masalah sebenar iaitu penghasilan buah blueberi yang merupakan komoditi eksport utama mereka, tanaman jagung, haiwan ternakan seperti lembu dan babi dan sebagainya.

Sekiranya perkara ini kita contohi pastinya lebih banyak komoditi utama negara dapat dihasilkan untuk manfaat ekonomi dan kesejahteraan penduduk. Melalui teknologi baru pastinya dapat menarik generasi muda berminat untuk kembali mengusahakan pertanian yang kini mengharap tenaga buruh daripada luar negara. Kita juga akan mampu menghasilkan hasil pertanian dan ternakan dengan lebih banyak untuk eksport. Secara tidak langsung bahan ini juga akan lebih murah dan rakyat akan lebih banyak menikmati harga makanan utama dan susu lebih murah.

Struktur yang lebih jelas dan menggalakan budaya kerjasama

Pemerhatian mendapati peletakkan unit dan pusat berkaitan di bawah satu bumbung amatlah dipuji dan memudahkan urusan. Pelajar, warga fakulti dan pengurusan pentadbiran adalah lebih mudah dan terarah hala tuju. Ini jelas apabila Unit Keusahawanan, Pusat Inovasi Pelajar, Hubungan Industri, Komersialisasi dan meletakkan pengajian pasca siswazah di bawah Unit Technologies diletakkan di bawah satu bumbung pengurusan.

Sistem Sokongan Memudahkan Penyelidik dan Pelajar

MSU mempunyai sistem sokongan yang mantap dan pengurusan yang memudahkan penyelidik. Polisi yang jelas dan memudahkan mereka banyak membantu dalam membudayakan penyelidikan dan inovasi mereka. Bermula daripada pembiayaan, penyediaan proposal, rujukan polisi dan seterusnya pelantikan Post Doktorat dan Pembantu Penyelidik amatlah mudah. Ini dapat dilihat melalui website mereka yang mudah dan mudah diakses.

Sistem sokongan untuk membantu mereka terutama dari segi bantuan pelajar bekerja dalam kampus, menarik minat pelajar sekolah amatlah mudah dan amat kurang karenah birokrasinya. Sumber manusia yang mengurus tidak ramai tetapi jelas dan teratur. Maka penyelidik tidak dibebani dengan isu remeh temeh dan masalah mendapatkan tenaga kerja sementara untuk membantu mereka.

Perpustakaan Michigan State University

Sejarah perpustakaan di Michigan State University (MSU) dimulakan oleh pustakawan pertama iaitu George Fairchild pada tahun 1883. Perpustakaan pertama siap pada tahun 1925 untuk kegunaan pelajar dan bangunan tersebut sekarang telah dijadikan Muzium MSU. Pada tahun 1955, perpustakaan berpindah ke lokasi sekarang dan bangunan baharu ini siap sepenuhnya dengan beberapa penambahbaikan pada tahun 1967. Perpustakaan MSU telah menggunakan Online Public Access Catalog (OPAC) sepenuhnya pada tahun 1989. Koleksi perpustakaan MSU pada tahun 2014 terdiri daripada 6,531,145 bahan bercetak, mempunyai 1,555,710 e-books dan terdapat 833 pangkalan data atas talian. Penggunaan teks penuh artikel secara tahunan adalah sebanyak 3,926,184 hits, dan pencarian bahan melalui pangkalan data adalah berjumlah 4,532,658 carian. Sehingga tahun 2015, perpustakaan MSU mempunyai 86 orang pustakawan dan 111 orang pembantu perpustakaan. Peruntukan dan perbelanjaan perpustakaan bagi tahun 2014 adalah berjumlah USD30,423,584.00. Ianya meliputi pembelian bahan perpustakaan sebanyak USD15,175,926.00, pembayaran gaji sebanyak USD11,541,359.00, pengurusan teknologi sebanyak USD681,000.00, perkhidmatan dan penyelenggaraan sebanyak USD884,262.00 dan lain-lain sebanyak USD3,141,037.00.

Amalan Terbaik Perpustakaan Michigan State University

- 1) Waktu operasi 24 jam kecuali pada musim panas.
- 2) Perkhidmatan yang sangat mesra daripada pegawai dan kakitangan perpustakaan
- 3) Perkhidmatan cetakan terus dari PC (guna kad berbayar)
- 4) Telefon menghubungkan sirkulasi di setiap tingkat
- 5) Ruang kanak-kanak disediakan untuk kemudahan pengguna
- 6) Kemudahan cafe disediakan
- 7) Staf hanya bertugas shif normal (shif lain dikendalikan oleh pelajar)
- 8) Menyediakan mesin ATM dalam perpustakaan
- 9) Pustakawan boleh membuat pemilihan buku bagi koleksi perpustakaan
- 10) Mengamalkan kitar semula

PENUTUP

Program yang dianjurkan oleh Universiti Utara Malaysia (UUM) selama 3 minggu iaitu 3 hari di UUM dan dua minggu di MSU sangat sesuai dari segi masa, jadual program dan tempat. Pilihan universiti luar negara adalah paling tepat berbanding universiti tempatan kerana lebih besar jurang perbezaan yang diperolehi khususnya berkenaan kekuatan institusi dan amalan terbaik institusi tersebut (MSU) selain daripada budaya dan persekitaran. Secara keseluruhannya, program ini telah memberikan pengalaman dan pendedahan yang sangat berguna kepada peserta-peserta yang terlibat berkenaan pendekatan pengurusan dan pentadbiran terbaik yang diamalkan oleh pegawai pentadbiran di MSU serta kemudahan prasarana yang disediakan untuk kemudahan pelajar. Peserta-peserta juga telah didedahkan secara tidak langsung dengan budaya dan sikap positif yang ditunjukkan oleh staf dan pelajar MSU. Pengalaman dan pengetahuan yang cukup bermakna ini dan akan cuba diterapkan ke dalam sistem perkhidmatan universiti masing-masing.

RUJUKAN

Jennings, Edward T., Jr. (2007). Best practices in public administration: How do we know them? how can we use them? *Administratie Si Management Public*, (9), 73-80.

Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1313184265?accountid=33993>

Muller, K. (2011). Manage best with best practices. *American Libraries*, 42(9), 62-63.

Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/901009760?accountid=33993>

University of michigan; university of michigan, michigan state university award grants for great lakes climate change research. (2012). *NewsRx Health & Science*, , 226. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1179023476?accountid=33993>