



Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia, 43400 Selangor, Malaysia
Tel : 603-8946 6003 Faks : 603-8948 7273

PANDUAN KOMUNIKASI STAF UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

TUJUAN

1. Komunikasi mempunyai pelbagai bentuk dan menjadi asas kejayaan sesebuah organisasi, termasuk juga institusi akademik seperti universiti. Komunikasi merupakan kunci utama terhadap pencapaian objektif universiti kerana ia merupakan medium penting yang akan memastikan seluruh komuniti universiti memahami, menghayati, menyokong dan melibatkan diri dalam pelaksanaan matlamat dan pelan strategi universiti.
2. Terdapat banyak saluran dan proses komunikasi yang dipraktikkan dalam universiti sama ada secara formal atau tidak formal terutamanya dalam aspek penyampaian perkhidmatan dan penyampaian maklumat yang penting untuk meningkatkan kesedaran dan kefahaman staf berkenaan hala tuju dan matlamat universiti.
3. Dalam proses komunikasi, mesej merupakan unsur penting dalam mewujudkan komunikasi dan sistem penyampaian yang berkesan. Tidak memahami mesej merupakan satu masalah dalam meningkatkan komunikasi yang berkesan terutamanya dalam usaha kita untuk menambah baik sistem penyampaian bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan di universiti.
4. Berbicara mengenai mesej, terdapat dua perkara penting yang seharusnya diberi perhatian. Pertama adalah memahami maksud mesej tersebut dan keduanya adalah tujuan mesej tersebut disampaikan. Kedua-duanya memainkan peranan penting dalam mewujudkan maklum balas bagi aktiviti komunikasi sama ada komunikasi antara perseorangan, komunikasi dalam kumpulan atau komunikasi dalam organisasi. Daripada maklum balas tersebut, kita dapat menilai sejauh mana maklum balas berupaya memberi kesan kepada mesej dan sumber.
5. Mesej boleh disampaikan dalam dua bentuk sama ada secara lisan (verbal) atau pun bukan lisan (non-verbal). Daripada bentuk mesej tersebutlah, maka banyak cara mesej disampaikan sama ada melalui mimik muka, perbuatan,

perbualan, nyanyian, puisi, ucapan, syair dan lain-lain. Demikian juga dalam konteks staf dan universiti. Matlamat yang dibentuk oleh universiti mempunyai banyak mesej untuk membentuk kefahaman yang strategik dalam kalangan staf tetapi sejauh mana staf memahami mesej tersebut dan memberi maklum balas yang berkesan. Melalui pemahaman terhadap mesej tersebutlah, maka staf berupaya memberi maklum balas, menghayati dan melaksanakannya sesuai dengan matlamat dan misi universiti.

6. Dokumen ini menyediakan panduan berkenaan tanggungjawab semua staf dalam mengekalkan amalan komunikasi yang baik dan penggunaan saluran komunikasi yang berkesan.

OBJEKTIF

7. Dokumen ini menyediakan panduan kepada semua Pusat Tanggungjawab untuk:
 - memastikan staf mendapat maklumat dan menyedari tentang aktiviti dan perkembangan universiti, sekali gus membolehkan mereka memainkan peranan dengan berkesan dan bersama-sama menyokong wawasan, misi dan matlamat universiti
 - memastikan semua staf menyedari tentang tanggungjawab untuk mengekalkan amalan komunikasi yang baik
 - menyediakan capaian yang mudah untuk menyalurkan maklumat penting dan berguna kepada staf
 - menyediakan kaedah komunikasi berkesan semasa berlakunya krisis atau insiden yang serius

SKOP

8. Dokumen ini memfokuskan kepada skop Komunikasi Dalaman untuk komuniti UPM yang bertujuan bagi memperkukuhkan komunikasi dalaman dengan:
 - menyebarkan maklumat kepada staf melalui saluran yang betul dan berkesan
 - menyediakan bimbingan dan panduan kepada staf dalam mengekalkan amalan komunikasi yang baik
 - menyokong universiti dalam meningkatkan kesedaran staf seperti ditetapkan dalam objektif tersebut di atas

TANGGUNGJAWAB

9. Bahagian ini mengandungi maklumat terperinci berkenaan tanggungjawab semua staf mengikut kumpulan tertentu dalam membudayakan komunikasi berkesan dalam kalangan komuniti universiti, iaitu:
 - a. Jawatankuasa Pengurusan (Naib Canselor, Timbalan Naib Canselor, Pendaftar, Bendahari, Penasihat Undang-Undang dan Ketua Pustakawan)
 - mengekalkan komunikasi dua hala secara terbuka melalui pelbagai saluran yang berkesan, sedia menerima dan mendengar maklum balas, dan pandangan daripada staf;
 - memastikan pegawai kanan mendapat maklumat yang jelas dan tepat untuk berkomunikasi dengan staf di Pusat Tanggungjawab masing-masing;
 - memastikan maklumat disediakan kepada semua staf mengikut saluran dan masa yang sesuai.
 - b. Pegawai Kanan (Dekan, Pengarah, Ketua Pentadbiran, Ketua Bahagian)
 - berkomunikasi secara berkala dengan ahli PTJ masing-masing dan memastikan maklumat yang disalurkan atau disebarkan oleh universiti dapat difahami dan dihayati oleh ahli PTJ
 - mengekalkan dan melaksana amalan komunikasi yang baik sebagaimana terkandung dalam manual ini;
 - mengekalkan komunikasi dua hala secara terbuka melalui pelbagai saluran yang berkesan, sedia menerima komen dan mendengar maklum balas, dan memastikan staf sentiasa mendapat maklumat yang tepat berkenaan perkembangan dan hala tuju universiti.
 - c. Semua staf
 - memastikan maklumat yang disediakan oleh universiti mudah dicapai oleh staf dan ia disebarkan dengan lebih menyeluruh. Maklumat ini penting bagi memastikan staf dapat memainkan peranan dengan lebih produktif dan menyokong hala tuju universiti;
 - mengekalkan dan melaksanakan amalan komunikasi yang baik sebagaimana terkandung di dalam manual ini;

- menggunakan saluran komunikasi dua hala secara terbuka dan memastikan maklumat dapat dikongsi bersama rakan sejawat dan ahli dalam jabatan masing-masing;
 - sentiasa berkomunikasi dengan rakan sejawat yang merentasi PTJ dan jabatan mengikut keperluan maklumat masing-masing.
- d. Jawatankuasa/Persatuan
- memastikan minit mesyuarat atau risalah atau *newsletter* disediakan dalam bentuk *online*, disebarkan pada masa yang sesuai dan jika perlu, dihebahkan melalui *email* atau *bulletins* semua staf

KATEGORI MAKLUMAT

10. Wawasan, Misi, Matlamat, Pelan Strategi, dan Nilai
- (a) Maklumat seperti wawasan, misi, matlamat, pelan strategik dan hala tuju universiti adalah dokumen penting untuk rujukan warga kerja universiti. Melalui kefahaman yang jelas (peranan yang perlu dimainkan oleh staf) dan penghayatan yang tinggi terhadap wawasan dan misi serta nilai yang dipegang oleh universiti akan membentuk kesepakatan dalam kalangan warga universiti untuk menjayakan pelan strategik universiti.
 - (b) Selain daripada wawasan, misi dan pelan strategik, maklumat lain yang penting termasuklah hasil-hasil keputusan yang dibuat oleh Lembaga Pengarah Universiti, Senat dan Jawatankuasa Pengurusan UPM yang berkaitan pengurusan dan pentadbiran universiti khususnya perkara-perkara yang melibatkan polisi, peraturan dan garis panduan yang telah diluluskan dan diguna pakai oleh universiti.
 - (c) Maklumat lain yang berkaitan ialah perkembangan semasa dan pencapaian universiti atau maklumat-maklumat baru atau aktiviti-aktiviti baru yang perlu disalurkan kepada staf mengikut perancangan masa dan kaedah yang sesuai.
 - (d) Tanggungjawab penyebaran maklumat ini ialah di bawah pengurusan Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi, dan Ketua PTJ masing-masing.
11. Maklumat Untuk Pelaksanaan Tugas
- (a) Maklumat ini dikategorikan sebagai maklumat penting untuk meningkatkan pengetahuan staf dalam bidang perkhidmatan masing-

masing yang tidak hanya terbatas kepada maklumat akademik dan penyelidikan semata-mata. Maklumat ini kadang kala berkait rapat dengan bidang tugas, peranan staf, dasar dan peraturan yang diguna pakai oleh universiti. Ia menjadi tanggungjawab staf dan rakan sejawat serta pentadbir di PTJ untuk berkomunikasi maklumat ini dengan berkesan.

- (b) Tanggungjawab penyebaran maklumat ini ialah di bawah Pejabat Pendaftar dan Ketua PTJ masing-masing.

12. Maklumat Media dan Publisiti/Maklumat Umum

- (a) Jenis maklumat ini ialah keratan akhbar atau berita, majlis rasmi universiti, notis umum, panduan dan nasihat dalam perkara-perkara yang berkaitan. Maklumat ini memberi manfaat yang besar kepada semua staf khususnya dalam meningkatkan pengetahuan tentang perkembangan semasa yang berlaku dalam universiti.
- (b) Tanggungjawab penyebaran maklumat ini ialah di bawah pengurusan Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi dan Ketua PTJ masing-masing

SALURAN KOMUNIKASI

13. Memilih saluran komunikasi yang betul untuk kumpulan sasaran yang tepat adalah penting bagi memastikan mesej yang disalurkan dapat difahami, diterima dan sekali gus penerima dapat memberi maklum balas terhadap mesej yang disampaikan. Terdapat pelbagai saluran komunikasi yang boleh digunakan, tetapi keberkesanannya bergantung pada kesesuaian kumpulan sasaran yang terlibat. Antara saluran komunikasi tersebut ialah:

a. Saluran Pertama

i. Komunikasi Bersemuka

Berkomunikasi secara bersemuka dianggap sebagai kaedah yang paling bermanfaat dalam memastikan maklumat dan pengetahuan dikongsi bersama dalam kalangan ahli PTJ dan komuniti universiti. Ini kerana komunikasi bersemuka akan memberikan kesan pemahaman yang lebih berkesan dari aspek mesej, sekali gus membuka peluang untuk staf atau rakan sejawat mengemukakan pandangan, komen, soalan dan maklum balas. Aktiviti komunikasi bersemuka boleh dilaksanakan melalui:

1. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan PTJ
2. Mesyuarat Fakulti

3. Perjumpaan Staf (secara berkala)
4. Perhimpunan Staf (secara berkala)
5. Taklimat (secara berkala)

ii. Email

Penggunaan email sebagai saluran komunikasi merupakan komunikasi penting dalam universiti khususnya penyebaran maklumat berkaitan majlis, kursus, latihan, pekeliling, notis mesyuarat dan lain-lain. Bagaimanapun penggunaan *email address* rasmi universiti perlu digunakan hanya untuk tujuan rasmi sahaja dan staf tidak boleh menyalahgunakan email berkenaan untuk kepentingan peribadi yang boleh menjatuhkan imej universiti.

iii. Web

Web merupakan saluran penting yang menyediakan pelbagai maklumat universiti termasuk fakta, perkembangan semasa, pencapaian, aktiviti, berita dan lain-lain. Maklumat yang disalurkan melalui laman web bukan sahaja dapat dicapai dengan mudah oleh komuniti universiti, malah ia juga dapat dimanfaatkan oleh pelanggan luar universiti. Maklumat di laman web mesti dikemas kini secara berkala dan diselenggarakan dengan berkesan.

b. Saluran Kedua

i. Newsletter

Maklumat yang dimasukkan dalam Newsletter juga memainkan peranan penting dalam meningkatkan kesedaran komuniti berkenaan perkembangan dan kemajuan universiti. Bagaimanapun newsletter yang diterbitkan perlu konsisten dan memaparkan maklumat yang tepat dan menepati kumpulan sasaran.

ii. Tribun Putra

Tribun Putra merupakan akhbar rasmi universiti yang mempunyai pelbagai maklumat dan kebanyakannya memaparkan berita majlis dan aktiviti yang berlaku. Maklumat tersebut bukan sahaja memfokuskan kepada staf dan PTJ, malah ia juga melibatkan aktiviti pelajar, syarahan awam, lawatan antarabangsa, penyelidikan dan peristiwa yang berlaku di dalam universiti. Menjadikan akhbar ini sebagai rujukan utama masyarakat kampus adalah penting dalam memastikan ia berupaya mencapai objektif komunikasi yang telah ditetapkan.

iii. Papan Notis

Papan notis perlu diselenggarakan dengan baik supaya hanya maklumat yang terbaru sahaja dipaparkan untuk makluman warga PTJ masing-masing. Papan notis ini penting dalam menyalurkan maklumat kepada staf dan pelajar di tempat-tempat yang strategik.

iv. Bahan Bercetak

Bahan bercetak seperti brosur dan risalah juga boleh digunakan untuk menyediakan maklumat tertentu khususnya dalam meningkatkan kefahaman staf dalam melaksanakan sesuatu perkara atau tugas, sekali gus maklumat yang diberikan dapat dirujuk dari semasa ke semasa

v. Portal

Pelbagai portal telah dibangunkan oleh universiti dan portal ini perlu dikemas kini supaya maklumat yang terkandung dalam portal tersebut mempunyai informasi yang tepat dan betul.

vi. Media Sosial dan external website

Social media seperti Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Blogging dan lain-lain adalah saluran komunikasi yang mempunyai tarikan kepada pelajar dan staf dalam kumpulan generasi *millennials*. Maklumat yang dimasukkan perlu dikemas kini secara konsisten, menarik dan tepat.

KAEDAH KOMUNIKASI DENGAN STAF

14. Memandangkan komuniti staf UPM mempunyai pelbagai peringkat dan jenis perkhidmatan yang berbeza, tidak semua staf berupaya mendapat keupayaan untuk mengakses maklumat dengan mudah melalui komputer dan internet. Oleh yang demikian, PTJ perlu menggunakan kaedah lain seperti papan notis dan bahan bercetak dalam menyalurkan maklumat kepada kumpulan staf berkenaan. Komunikasi secara bersemuka atau melalui taklimat khusus tentang sesuatu agenda dianggap sebagai saluran komunikasi yang berkesan kepada kumpulan staf berkenaan.

TEKNOLOGI KOMUNIKASI

15. Ketua PTJ dan staf perlu memanfaatkan kemudahan teknologi komunikasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam melaksanakan perkhidmatan kepada universiti. Ledakan teknologi komunikasi berupaya

mencetuskan perubahan besar dalam gaya pengurusan organisasi dan sekali gus berupaya mengubah cara berfikir dan bertindak, dan seterusnya membina persekitaran komunikasi yang strategik. Walaupun pengurusan perlu bersifat *strategic interpersonal*, namun Ketua PTJ dan staf perlu memanfaatkan kemudahan teknologi komunikasi supaya kekal relevan dalam ekosistem komunikasi yang strategik.

MAKLUMAT LANJUT

16. Sekiranya staf UPM memerlukan maklumat lanjut berkaitan kandungan panduan komunikasi ini, sila hubungi:

Ketua Bahagian Perhubungan Korporat
Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
43400 Serdang, Selangor
Telefon : 03.8946 6003
Faks : 03.8946 8972
Email : fame@upm.edu.my
| kb_coscomm@upm.my