

PENILAIAN AMALAN STANDARD PENGURUSAN  
PENGETAHUAN DI PERPUSTAKAAN TUN SRI  
LANANG

NONA ZAHIDAH ZULAIKHA BINTI ROSLI

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

**PERAKUAN TESIS SARJANA / DOKTOR FALSAFAH  
(CERTIFICATION OF MASTERS / DOCTORAL THESIS)**

Nama Penuh Pengarang  
(Author's Full Name) : NONA ZAHIDAH ZULAIKHA BINTI ROSLI

No. Pendaftaran Pelajar  
(Student's Registration No.) : P102457 Sesi Akademik  
(Academic Session) : 2020/2021

Tajuk Tesis  
(Thesis Title) : PENILAIAN AMALAN STANDARD PENGURUSAN  
PENGETAHUAN DI PERPUSTAKAAN TUN SRI LANANG

Merujuk kepada Klausa 4.2 Dasar Harta Intelek Pelajar UKM (Tambahan), tesis adalah hak milik pelajar. Saya mengaku tesis ini sebagai:  
(With regard to Clause 4.2 of the UKM Student Intellectual Property Policy (Supplementary), the thesis is the student's property. I hereby declare this thesis as:)

- RAHSIA  
(CONFIDENTIAL)** Mengandungi maklumat rahsia di bawah AKTA RAHSIA RASMI 1972  
(Consisting of classified information under the OFFICIAL SECRETS ACT 1972)
- TERHAD  
(RESTRICTED)** Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan  
(Consisting of RESTRICTED information which has been determined by the organisation/body where the research was conducted)
- AKSES  
TERBUKA  
/TIDAK TERHAD  
(OPEN ACCESS/  
NON-  
RESTRICTED)** Saya membenarkan tesis ini diterbitkan secara akses terbuka, teks penuh atau dibuat salinan untuk tujuan pengajian, pembelajaran, penyelidikan sahaja.  
(I allow this thesis to be published through open access, full text or copied for study, learning and research purposes only.)

Bagi kategori Akses Terbuka/Tidak Terhad, saya membenarkan tesis (Sarjana/Doktor Falsafah) ini di simpan di Perpustakaan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM)\* dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:  
(For the Open Access/Non-Restricted category, I allow this (Master's/Doctoral) Thesis to be kept in the Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Library with the following usage conditions:)

1. Perpustakaan UKM mempunyai hak untuk membuat salinan untuk tujuan pengajian, pembelajaran, penyelidikan sahaja.  
(UKM Library has the right to reproduce the thesis for study, learning and research purposes only.)
2. Perpustakaan Universiti Kebangsaan Malaysia dibenarkan membuat satu (1) salinan tesis ini untuk tujuan pertukaran antara institusi pengajian tinggi dan mana-mana badan/ agensi kerajaan, tertakluk kepada terma dan syarat.  
(UKM Library is allowed to make one (1) copy of this thesis for exchange purpose among higher education institutions and any government body/agency, subject to terms and conditions.)

PENILAIAN AMALAN STANDARD PENGURUSAN PENGETAHUAN DI  
PERPUSTAKAAN TUN SRI LANANG

NONA ZAHIDAH ZULAIKHA BINTI ROSLI

PROJEK YANG DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN  
DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH IJAZAH SARJANA TEKNOLOGI  
MAKLUMAT

FAKULTI TEKNOLOGI DAN SAINS MAKLUMAT  
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA  
BANGI

2021

**PENGAKUAN**

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

05 Ogos 2021

NONA ZAHIDAH ZULAIKHA BINTI ROSLI  
P102457

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Syukur yang tidak terhingga ke hadrat Illahi kerana dengan izin dan limpah kurnia-Nya memberikan saya kesihatan yang baik dalam tempoh saya untuk menyipakan kajian ini dalam masa yang ditetapkan. Ucapan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada Prof Madya Dr. Kamsuriah Ahmad selaku penyelia saya atas bimbingan, teguran dan nasihat yang diberikan sepanjang penyediaan kajian ini. Tidak lupa juga kepada pensyarah-pensyarah yang telah mengajar saya sepanjang tempoh pengajian di UKM.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak Perpustakaan Tun Sri Lanang, UKM kerana membantu saya dalam pengumpulan data bagi kajian ini. Tidak lupa juga kepada kedua ibu bapa saya, Roszaini Abdul Hamid dan Rosli Mohd Shim kerana tereus memberikan sokongan moral sepanjang penyiapan kajian ini. Terima kasih juga diucapkan kepada rakan seperjuangan di UKM dan semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam perkongsian pengetahuan sepanjang penyelidikan ini.

## ABSTRAK

Pengurusan pengetahuan adalah satu perkara yang penting pada setiap organisasi kerana ia dapat meningkatkan prestasi dan produktiviti individu serta organisasi. Pengurusan pengetahuan bertujuan untuk memelihara, memperbaiki, berkongsi, menyimpan, menganalisis, memproses dan mengumpul pengetahuan untuk meningkatkan pemahaman dengan mengintegrasikan maklumat atau data ke dalam struktur yang boleh diguna semula agar terus maju terhadap pesaing. Kekurangan pemahaman dalam amalan pengurusan pengetahuan dapat memberikan kesan kepada kehilangan elemen penting yang menyokong proses penggunaan semula pengetahuan. Kebanyakan perpustakaan termasuklah Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTSL) tidak mengambil berat tentang amalan pengurusan pengetahuan kerana kekurangan fahaman tentang kepentingan yang dapat diperolehi. Selain itu, kekurangan kajian dalam menentukan titik penumpuan yang menandakan aras amalan terbaik bagi pengurusan pengetahuan juga merupakan faktor amalan pengurusan pengetahuan tidak dihiraukan. Sehubungan itu, kajian ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan ini dengan menilai sejauh mana amalan pengurusan pengetahuan diamalkan di PTSL menurut dengan amalan standard pengurusan pengetahuan dan seterusnya menjadi panduan untuk pengamalan pengurusan pengetahuan yang terbaik. Kajian kes menggunakan kaedah campuran iaitu gabungan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan hasil kajian lepas, terdapat lima seksyen utama yang menjadi aras penumpuan standard dalam pengurusan pengetahuan iaitu perkhidmatan dan pengurusan, pengumpulan, pemeliharaan dan penyimpanan, pelaksanaan dan penggunaan serta rangkaian. Teknik temu bual dan soal selidik digunakan bagi mengenal pasti amalan pengurusan pengetahuan di PTSL dan untuk menilai sejauh mana PTSL dapat menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan. Sampel kajian terdiri daripada 12 kakitangan di PTSL. Pembangunan borang soal selidik berpandukan skor skala kebolehpayaan sistem (SUS-Score) telah dibangunkan untuk menilai amalan pengurusan pengetahuan di PTSL. Skor skala kebolehpayaan sistem digunakan walaupun tiada sistem yang dibangunkan di dalam kajian kerana ia juga bertujuan untuk mengira kebolehpayaan subjek. Hasil penilaian kajian mendapati bahawa PTSL boleh menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan tetapi masih ada ruang yang perlu diperbaiki.

## **ASSESSMENT OF STANDARD KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES IN PERPUSTAKAAN TUN SRI LANANG**

### **ABSTRACT**

Knowledge management is a key element for each organization as it can improve the performance and productivity of individuals and organizations. The knowledge management model aims to preserve, improve, share, store, analyze, process and gather knowledge to enhance understanding by integrating information or data into reusable structures in order to continue to advance against competitors. Lack of understanding in knowledge management practices can affect the loss of important elements that support the knowledge reuse process. Most libraries including The Tun Sri Lanang Library (PTSL) do not care about knowledge management practices due to lack of understanding of the importance that can be gained. Furthermore, the lack of research in determining concentration points that indicate the level of best practices for knowledge management is also a factor in knowledge management practices being ignored. In this regard, this study aims to overcome this problem by assessing the extent to which knowledge management practices are practiced in PTSL in accordance with the standard practices of knowledge management and thus act as a guide for the best knowledge management practices. This study used a mixed method, which is a combination of qualitative and quantitative approaches. Based on the results of previous studies, there are five main sections that are the level of convergence standards in knowledge management which are service and management, collection, preservation and storage, application and use, and networking. Interview and questionnaire techniques are used to identify knowledge management practices in PTSL and to assess the extent to which PTSL can implement knowledge management standard practices. The sample consisted of 12 employees in PTSL. The development of questionnaire based on the System Usability Scale score (SUS-Score) was developed to evaluate knowledge management practices in PTSL. The SUS-Score was used even though no system was developed in the study as it was also intended to calculate the subject's usability. The results of the study found that PTSL can adopt knowledge management standard practices but there is still room for improvement.

## KANDUNGAN

		Halaman
<b>PENGAKUAN</b>		<b>ii</b>
<b>PENGHARGAAN</b>		<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b>		<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>		<b>v</b>
<b>KANDUNGAN</b>		<b>vi</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>		<b>ix</b>
<b>SENARAI ILUSTRASI</b>		<b>xi</b>
<b>SENARAI SINGKATAN</b>		<b>xii</b>
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar belakang kajian	1
1.3	Penyataan masalah	2
1.4	Objetif kajian	4
1.5	Persoalan kajian	4
1.6	Skop kajian	4
1.7	Kepentingan kajian	5
1.8	Kaedah kajian	5
1.9	Organisasi tesis	6
1.10	Kesimpulan	6
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN KESUSASTERAAN</b>	
2.1	Pengenalan	8
2.2	Pengetahuan	8
2.3	Pengurusan pengetahuan	9
2.4	Kajian amalan pengurusan pengetahuan di PTSL	13
	2.4.1 Komunikasi	15
	2.4.2 Pengumpulan	15
	2.4.3 Pengurusan	16
	2.4.4 Capaian	16
2.5	Kajian amalan standard pengurusan pengetahuan	17



2.5.1	Perkhidmatan dan pengurusan	20
2.5.2	Pengumpulan	21
2.5.3	Pemeliharaan dan penyimpanan	21
2.5.4	Pelaksanaan dan penggunaan	21
2.5.5	Rangkaian	22
2.6	Perbandingan Amalan Pengurusan Pengetahuan Di PTSL dengan Amalan Standard Pengurusan Pengetahuan	22
2.7	Kesimpulan	23
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pengenalan	25
3.2	Reka bentuk kajian	25
3.3	Alat kajian	27
3.3.1	Pembangunan Borang Soal Selidik	27
3.3.2	Bahagian Demografi	28
3.3.3	Bahagian Skor Skala Kebolehpayaan Sistem	29
3.3.4	Kesahan dan Kebolehpercayaan Skor Skala Kebolehpayaan Sistem	32
3.4	Sampel kajian	33
3.5	Populasi kajian	33
3.6	Pengumpulan dan analisis data	34
3.6.1	Pengumpulan data	34
3.6.2	Analisis data	34
3.7	Kesimpulan	35
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA KAJIAN</b>	
4.1	Pengenalan	37
4.2	Analisis temu bual	37
4.2.1	Latar Belakang Amalan Pengurusan Pengetahuan di PTSL	38
4.2.2	Prestasi Amalan Pengurusan Pengetahuan di PTSL	39
4.3	Analisis skor skala kebolehpayaan sistem	39
4.3.1	Analisis Latar Belakang Demografi Responden	40
4.3.2	Analisis Skor Skala Kebolehpayaan Sistem	42
4.3.3	Perkiraan Skor Skala Kebolehpayaan Sistem	51
4.3.4	Dapatan soal selidik	54
4.4	Kesimpulan	57

<b>BAB V</b>	<b>RUMUSAN</b>	
5.1	Pengenalan	58
5.2	Rumusan kajian	58
5.3	Sumbangan kajian	59
	5.3.1 Sumbangan Kajian kepada Bidang Amalan Pengurusan Pengetahuan	59
	5.3.2 Sumbangan Kajian kepada Organisasi	59
	5.3.3 Sumbangan Kajian kepada Teori (Ilmiah)	60
5.4	Implikasi kajian	60
5.5	Kekuatan kajian	61
5.6	Limitasi kajian	62
5.7	Cadangan kajian lanjutan	62
5.8	Kesimpulan	64
	<b>RUJUKAN</b>	<b>1</b>
Lampiran A	Borang Soal Selidik	4
Lampiran B	Soalan temu bual	7

## SENARAI JADUAL

<b>No. Jadual</b>	<b>Halaman</b>
Jadual 2.1 Lima seksyen utama dalam pengamalan pengurusan pengetahuan	12
Jadual 2.2 Kaitan yang dapat dilihat antara tujuan pengurusan pengetahuan dengan amalan pengurusan pengetahuan di PTSL	15
Jadual 2.3 Rumusan kajian penyelidikan terdahulu	17
Jadual 2.4 Perbandingan amalan pengurusan pengetahuan	22
Jadual 3.1 Soal selidik bahagian demografi	29
Jadual 3.2 Soal selidik bahagian skor skala kebolehpayaan sistem	30
Jadual 3.3 Bilangan soalan pada setiap seksyen	32
Jadual 3.4 Ujian kesahan skor skala kebolehpayaan sistem (Ratnawati et.al 2020)	32
Jadual 3.5 Jumlah perkiraan umum bagi nilai alfa Cronbach (Fokoué & Gündüz 2016).	33
Jadual 3.6 Ujian kebolehppercayaan skor skala kebolehpayaan sistem (Binyamin et al. 2016).	33
Jadual 4.1 Maklumat responden	40
Jadual 4.2 Jawatan responden	41
Jadual 4.3 Pengalaman bekerja responden	41
Jadual 4.4 Umur responden	41
Jadual 4.5 Rumusan jawapan responden	48
Jadual 4.6 Rumusan markah maklum balas responden bagi setiap pernyataan	52
Jadual 4.7 Penukaran markah pernyataan	52
Jadual 4.8 Perkiraan markah skor skala kebolehpayaan sistem	52
Jadual 4.9 Penarafan markah berdasarkan skor (Clark et al. 2021).	53
Jadual 4.10 Gred markah skor skala kebolehpayaan sistem (James & Jeff 2018).	54
Jadual 4.11 Jumlah purata markah bagi setiap pernyataan	55

Jadual 4.12 Skor purata kebolehpayaan bagi pengalaman bekerja responden	56
Jadual 4.13 Skor purata kebolehpayaan bagi umur responden	56
Jadual 4.14 Skor purata kebolehpayaan bagi jantina responden	56

Pusat Sumber  
FTSM

**SENARAI ILUSTRASI**

<b>No. Rajah</b>	<b>Halaman</b>
Rajah 2.1 Amalan pengurusan pengetahuan di PTSL	13
Rajah 2.2 Amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan	20
Rajah 4.1 Jantina responden	42
Rajah 4.2 Latar belakang IT responden	42
Rajah 4.3 Maklum balas responden bagi pernyataan pertama	43
Rajah 4.4 Maklum balas responden bagi pernyataan kedua	44
Rajah 4.5 Maklum balas responden bagi pernyataan ketiga	44
Rajah 4.6 Maklum balas responden bagi pernyataan keempat	45
Rajah 4.7 Maklum balas responden bagi pernyataan kelima	45
Rajah 4.8 Maklum balas responden bagi pernyataan keenam	46
Rajah 4.9 Maklum balas responden bagi pernyataan ketujuh	46
Rajah 4.10 Maklum balas responden bagi pernyataan kelapan	47
Rajah 4.11 Maklum balas responden bagi pernyataan kesembilan	47
Rajah 4.12 Maklum balas responden bagi pernyataan kesepuluh	48

**SENARAI SINGKATAN**

et.al	Pengarang-pengarang lain
KM	<i>Knowledge Management</i> (Pengurusan pengetahuan)
PTSL	Perpustakaan Tun Sri Lanang
SUS-Score	<i>System Usability Scale Score</i> (Skor skala kebolehpayaan sistem)
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia
+	Tambah
-	Tolak
X	Darab
=	Sama dengan
<	Lebih kecil daripada
>	Lebih besar daripada

Pusat Sumber  
FTSM

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 PENGENALAN**

Pengurusan pengetahuan mengandungi pendekatan tertentu yang menggunakan dan mendapatkan pengetahuan untuk mewujudkan nilai bagi sesebuah organisasi. Oleh sebab itu, amalan pengurusan pengetahuan amat penting dalam setiap organisasi kerana ia dapat meningkatkan prestasi dan produktiviti organisasi (Ruben, Nancy & Victor 2015). Walau bagaimanapun, kajian terhadap amalan pengurusan pengetahuan amat umum kerana kekurangan titik penumpuan yang dapat menandakan aras amalan pengurusan pengetahuan yang terbaik serta boleh dijadikan panduan (Adedokun-Shittu & Shittu 2013). Tanpa aras standard bagi pengurusan pengetahuan, pihak organisasi tidak dapat mengamalkan amalan dengan sepenuh dan sebaiknya yang akan memberi kesan juga kepada proses perniagaan (business processes) organisasi kerana pengurusan pengetahuan berkait rapat dengan strategi perniagaan organisasi.

#### **1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Perpustakaan merupakan dikenali sebagai pusat pengurusan pengetahuan dan memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan prestasi bagi pendidikan tinggi. Perpustakaan dibahagikan kepada empat kategori utama iaitu Perpustakaan Negara, Perpustakaan Akademik, Perpustakaan Awam dan Perpustakaan Istimewa. Kesemua kategori perpustakaan tersebut memainkan peranan tersendiri termasuklah perpustakaan akademik. Terdapat tiga bahagian dalam perpustakaan akademik iaitu bahagian perpustakaan sekolah, perpustakaan kolej dan perpustakaan universiti (Singh 2012).

Amalan pengurusan pengetahuan kebanyakannya diamalkan oleh badan organisasi awam dan badan organisasi yang berorientasikan keuntungan (profit-oriented organizations). Bagi badan organisasi yang tidak berorientasikan keuntungan, amalan pengurusan pengetahuan amatlah jarang dan umum terutamanya perpustakaan. Melalui pengurusan pengetahuan yang betul, proses penciptaan dan penggunaan semula pengetahuan dapat ditingkatkan agar perkhidmatan dan produk perpustakaan sentiasa berkembang (Anna 2013).

Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTS) adalah salah satu perpustakaan terbesar di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Bangi dan merupakan tempat rujukan bukan sahaja kepada pelajar malah juga kepada pensyarah dan kakitangan di UKM. Pengurusan pengetahuan merupakan perkara penting yang dapat meningkatkan produktiviti dan prestasi sesebuah organisasi. Pelbagai jenis amalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan di perpustakaan dan setiap satunya mempunyai tahap amalan yang berbeza (Ahmad & Rafiq 2018). PTS mengamalkan amalan pengurusan pengetahuan sejak tahun 2015 akan tetapi amalan ini tidak diambil berat kerana tidak dipromosikan dengan sebetulnya.

### **1.3 PENYATAAN MASALAH**

Pengurusan pengetahuan bertujuan untuk memaksimumkan aset pengetahuan organisasi melalui pemerolehan pengetahuan, penyimpanan, perkongsian, penciptaan, pemindahan dan penggunaan pengetahuan. Pengurusan pengetahuan juga dapat menjamin amalan pengetahuan yang lebih berkesan, meningkatkan prestasi dan tingkah laku organisasi dengan lebih baik (Baptista Nunes et al. 2017). Amalan pengurusan pengetahuan bukan sahaja dapat meningkatkan prestasi organisasi tetapi juga kepada individu yang mengamalkannya dan secara tidak langsung dapat mempromosikan budaya kerja yang berharga. Amalan pengurusan pengetahuan mestilah ditakrifkan dan diambil berat oleh sesebuah organisasi kerana ia berkait rapat dengan strategi perniagaan organisasi. Kekurangan dalam amalan pengurusan pengetahuan dapat memberi kesan kepada kehilangan elemen penting yang menyokong proses penggunaan dan penggunaan semula pengetahuan (Sarungu et al. 2018).



Kebanyakan perpustakaan tidak mengambil berat tentang amalan pengurusan pengetahuan kerana kekurangan fahaman tentang kepentingan yang dapat diperolehi. Faedah amalan pengurusan pengetahuan adalah seperti kemahiran integrasi maklumat, mewujudkan wawasan dan idea baru serta meningkatkan pengetahuan. Seterusnya, salah satu faktor amalan pengurusan pengetahuan diabaikan adalah kerana kekurangan titik penumpuan yang menandakan aras amalan terbaik bagi menguruskan pengetahuan (Adedokun-Shittu & Shittu 2013).

Kebanyakan kajian yang berkaitan dengan pengurusan pengetahuan menerangkan bahawa amalan pengurusan pengetahuan hanya diamalkan pada satu atau dua seksyen amalan sahaja pada setiap organisasi. Dua seksyen tersebut fokus kepada bagaimana proses pengetahuan generik (penciptaan, perkongsian dan pemerolehan pengetahuan) berkait rapat dengan prestasi sesebuah organisasi. Seksyen yang lain memberi tumpuan kepada amalan pengurusan pengetahuan dan hasil prestasinya. Melalui kajian kesusasteraan terdahulu, kesusasteraan amalan pengurusan pengetahuan memang disediakan tetapi tidak menunjukkan bukti bagaimana ia sesuai dengan persepsi organisasi. Oleh itu, amalan pengurusan pengetahuan yang patut dilakukan masih samar di sudut pandangan organisasi dan penyelidikan (Inkinen et al. 2017).

Sehubungan itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti amalan standard pengurusan pengetahuan untuk panduan bagi Perpustakaan Tun Sri Lanang dalam pengamalan pengurusan pengetahuan dengan sebetulnya. Beberapa bahagian amalan yang utama akan dikaji iaitu amalan pengurusan pengetahuan yang dapat memberikan impak yang besar kepada perubahan peningkatan prestasi organisasi. Menurut kajian lepas (Agarwal & Islam, 2014), terdapat lima seksyen utama yang sering disebut yang dapat dijadikan sebagai aras penumpuan standard bagi amalan pengurusan pengetahuan. Lima seksyen tersebut adalah perkhidmatan dan pengurusan, pengumpulan, pemeliharaan dan penyimpanan, pelaksanaan dan penggunaan serta rangkaian yang kemudiannya akan dibincangkan dengan lebih lanjut pada bab dua.

#### **1.4 OBJETIF KAJIAN**

Objektif kajian adalah seperti berikut:

- i. Mengenal pasti amalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan di PTSL;
- ii. Mencadangkan amalan standard pengurusan pengetahuan berdasarkan kepada kajian lepas;
- iii. Menilai sejauh mana PTSL mengikut amalan standard pengurusan pengetahuan yang dikaji.

#### **1.5 PERSOALAN KAJIAN**

Persoalan kajian adalah seperti berikut:

- i. Mengapakah perlunya pengamalan pengurusan pengetahuan di PTSL?
- ii. Apakah amalan penting yang diperlukan dalam amalan standard pengurusan pengetahuan bagi membolehkan pengurusan pengetahuan digunakan dengan sebaiknya?
- iii. Adakah amalan standard pengurusan pengetahuan yang dicadangkan dapat membantu menetapkan penanda aras bagi pengamalan yang terbaik?

#### **1.6 SKOP KAJIAN**

Bahagian ini menerangkan tentang skop kajian. Fokus kajian adalah kepada amalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan di Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTSL) dan juga kajian amalan standard pengurusan pengetahuan berdasarkan kajian lepas. PTSL merupakan perpustakaan terbesar di Universiti Kebangsaan Malaysia daripada lima perpustakaan yang wujud. Responden yang mengambil bahagian dalam soal selidik kajian berkaitan pengurusan pengetahuan terdiri daripada pelbagai jenis jawatan dan merupakan kakitangan di PTSL.

## 1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

Penentuan amalan standard pengurusan pengetahuan merupakan tumpuan dalam menjalankan kajian ini. Kepentingan kajian adalah seperti berikut:

- i. Membangunkan borang soal selidik yang dapat menilai tahap persediaan PTSL untuk menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan melalui sesi temu bual dan kajian penyelidikan terdahulu;
- ii. Menilai tahap persediaan PTSL untuk menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan melalui borang soal selidik yang berpandukan skor skala kebolehpayaan sistem.

## 1.8 KAEDAH KAJIAN

Secara keseluruhan, penyelidikan ini menggunakan kaedah kajian secara campuran (mixed method research) yang menggabungkan pendekatan secara kualitatif (qualitative approach) dan kuantitatif (quantitative approach). Penjelasan kaedah kajian dijelaskan seperti berikut:

- i. Pendekatan kualitatif: Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif isu-isu kajian dan sesuai digunakan untuk menerangkan situasi kajian. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui sesi temu bual.
- ii. Pendekatan kuantitatif: Pendekatan ini bertujuan sebagai pendekatan rasional penyelidikan yang diperoleh daripada statistik, maklumat model, simulasi komputer, perkiraan dan teknik kuantitatif lain yang melibatkan proses pengurusan. Dalam kajian ini, pendekatan kuantitatif digunakan melalui teknik perkiraan dan statistik yang diperoleh daripada dapatan kajian.
- iii. Pendekatan kaedah campuran: Pendekatan kaedah campuran dapat membantu penyelidik memahami konsep yang sukar kerana perspektif yang lebih luas mengenai isu keseluruhan dapat dikenal pasti.

## 1.9 ORGANISASI TESIS

Bahagian ini menerangkan rangka struktur penulisan. Penulisan tesis ini terdiri daripada lima bab seperti berikut:

- i. Bab I (Pendahuluan) menerangkan tentang pengenalan, latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan kaedah kajian yang digunakan dalam tesis ini.
- ii. Bab II (Kajian kesusasteraan) membincangkan tentang kajian terdahulu mengenai amalan standard pengurusan pengetahuan serta kajian amalan pengurusan pengetahuan dalam kalangan kakitangan di PTSL.
- iii. Bab III (Metodologi Kajian) menerangkan tentang kaedah yang digunakan untuk mencapai objektif kajian. Antara kaedah yang dimaksudkan adalah reka bentuk kajian, instrumen kajian, sampel kajian, pengumpulan dan analisis data.
- iv. Bab IV (Analisis Data Kajian) membincangkan tentang analisis data kajian yang diperoleh secara terperinci. Antara jenis analisis data yang terlibat adalah analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui sesi temu bual bersama kakitangan PTSL manakala data kuantitatif diperoleh melalui maklum balas borang soal selidik daripada responden terlibat. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan platform Google Form.
- v. Bab V (Rumusan Kajian) membincangkan tentang rumusan kajian, sumbangan kajian, implikasi kajian terhadap PTSL dan cadangan penambahbaikan untuk kajian ini pada masa hadapan.

## 1.10 KESIMPULAN

Amalan pengurusan pengetahuan merupakan perkara penting untuk diterapkan di dalam kesemua jenis organisasi mahupun perpustakaan. Hal ini kerana, amalan pengurusan pengetahuan dapat memberikan pelbagai faedah kepada individu dan organisasi. Walau bagaimanapun, amalan pengurusan pengetahuan masih di tahap yang rendah dan tidak diambil berat khususnya di sektor perpustakaan kerana kekurangan fahaman dan

penanda aras bagi menentukan amalan pengurusan pengetahuan yang terbaik. Kajian ini mencadang dan mengemukakan amalan standard pengurusan pengetahuan yang dapat diterapkan di PTSL dan juga perpustakaan lain.

Pusat Sumber  
FTSM

## **BAB II**

### **KAJIAN KESUSASTERAAN**

#### **2.1 PENGENALAN**

Kajian kesusasteraan adalah pemeriksaan penerbitan yang berkaitan dengan kajian topik tertentu bertujuan untuk menganalisis dan memilih sastera bagi membangunkan idea mengenai sifat topik penyelidikan (Brendel et al. 2020). Kajian kesusasteraan adalah perkara penting untuk kajian dan merupakan tempat persediaan bagi penemuan jurang pengetahuan serta membantu penyelidik untuk tidak menjalankan kajian yang sedia ada (Van Dinter et al. 2021) Bab ini membincangkan tentang pengurusan pengetahuan, amalan pengurusan pengetahuan, kajian amalan pengurusan pengetahuan di Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTSL), kajian amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan dan perbandingan amalan pengurusan pengetahuan di PTSL dengan amalan standard.

#### **2.2 PENGETAHUAN**

Pengetahuan adalah maklumat yang diperoleh daripada pendidikan atau pengalaman serta pemahaman subjek atau kemahiran tertentu. Pengurusan pengetahuan boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu ilmu tacit dan pengetahuan yang jelas. Ilmu tacit adalah ilmu yang sukar disuarakan secara formal sedangkan ilmu yang jelas adalah ilmu yang boleh ditulis dalam bahasa yang sistematik. Sesebuah organisasi boleh menyelesaikan masalah, membuat keputusan, meningkatkan prestasi organisasi dan meningkatkan inovasi dengan menggunakan pengetahuan yang berkesan. Pengurusan pengetahuan adalah perkongsian dan pengendalian maklumat atau sumber di dalam organisasi. Pengurusan pengetahuan memberi tumpuan kepada bahagian pengetahuan yang melibatkan dalam menguruskan aktiviti untuk mencapai keputusan sasaran dengan mengesan alternatif penting dalam organisasi.

Terdapat pelbagai jenis pengetahuan tetapi yang paling utama adalah klasifikasi yang menyumbang kepada pembangunan bidang pengurusan pengetahuan iaitu deklatif, prosedur, kausa, bersyarat dan ilmu hubungan. Pengetahuan ini penting dari aspek kepakaran pengurusan pembangunan kerana ia boleh difahami sebagai komponen utama ilmu. Ilmu boleh dibahagikan secara kolektif dan individu. Pengetahuan umum dan khusus boleh termasuk dalam pengetahuan individu. Satu pengetahuan yang diperoleh semasa proses pendidikan rendah dan ilmu yang tersedia untuk semua merujuk kepada pengetahuan umum manakala pengetahuan khusus tidak tersedia untuk semua kerana ia dikategorikan dalam bidang yang khusus. Proses unit organisasi dipanggil sebagai pengetahuan kolektif (Al Rashdi et al. 2019).

### **2.3 PENGURUSAN PENGETAHUAN**

Pengurusan pengetahuan adalah bidang yang berubah dengan pesat yang dihasilkan daripada kesan maklumat dalam organisasi termasuk pembangunan organisasi, teknologi maklumat, pengurusan jenama dan reputasi, sumber manusia, pengukuran prestasi, pengurusan perubahan dan penilaian. Tujuan model pengurusan pengetahuan adalah untuk memelihara, memperbaiki, berkongsi dan memproses pengetahuan untuk meningkatkan pemahaman dengan mengintegrasikan maklumat atau data ke dalam struktur yang boleh diguna semula. Model pengurusan pengetahuan digunakan untuk organisasi bagi menyimpan, menganalisis dan mengumpul pengetahuan agar terus maju terhadap pesaing (Siew & Lee 2017).

Kekuatan utama pengurusan pengetahuan adalah dari keupayaan menguruskan pengetahuan kritikal dan terkini untuk penambahbaikan organisasi yang berterusan. Pengurusan pengetahuan yang berjaya mempunyai ciri-ciri maju, matang dan pertumbuhan diri. Maksud matang dari perspektif pengurusan pengetahuan adalah ia mesti cukup kuat untuk menangani ketidakstabilan prestasi serta fleksibel untuk mengubah penyesuaian. Pengurusan pengetahuan adalah untuk menghasilkan dan memperkenalkan inovasi dengan menyediakan persekitaran dengan pengetahuan yang berdisiplin dan sesuai. Maksud ciri-ciri maju bermakna maklumat dan aliran pengetahuan harus diperluaskan melalui organisasi tanpa halangan. Pertumbuhan diri pula bermakna untuk meningkatkan aset pengetahuan organisasi, pengurusan

pengetahuan mesti menyadari kemungkinan pengetahuan berharga dengan menangkap dan menyimpannya dengan betul (Adesina & Ocholla 2019).

Pengurusan pengetahuan dan pengetahuan dapat meningkatkan prestasi dan meningkatkan produktiviti dengan memperkasakan individu untuk inovasi, mempromosikan budaya kerja yang berharga, menggalakkan persekitaran pengetahuan yang terbuka serta berkongsi pengetahuan untuk digunakan dan diuruskan dengan berkesan. Amalan pengurusan pengetahuan adalah untuk mendapatkan kelebihan daya saing di peringkat global sejak tempoh 20 tahun yang lalu dengan terus mendapat kedudukan sebagai faktor penting yang mempengaruhi organisasi. Dengan pengetahuan dan pengurusan pengetahuan, ia boleh mewujudkan asas pengetahuan organisasi yang lebih besar dengan mempunyai sumber yang berharga untuk mengeluarkan kecerdasan kolektif dan kemahiran pekerja (Gasik 2015).

Pengurusan pengetahuan dikategorikan dalam pelbagai bidang pengetahuan dan menggunakan pengurusannya secara optimum dapat memberi nilai tambah kepada aset abstrak yang sebenar dan ia berbeza sejak tahun 1990-an. Pengetahuan adalah sebahagian daripada manusia dan ia boleh membawa kepada pengalaman atau proses yang sama sekali lagi tanpa apa-apa faedah dan yang paling teruk, membuat kesilapan yang sama kerana penyalahgunaan ilmu serta tidak mencukupi pengetahuan. Dari penjelasan definisi dan kelebihan pengurusan pengetahuan, pengurusan pengetahuan mengandungi pendekatan tertentu yang menggunakan dan mendapatkan pengetahuan untuk mewujudkan nilai bagi sesebuah organisasi. Pengurusan pengetahuan merupakan tema yang semakin dikaji di dalam penyelidikan akademik tetapi kebanyakannya mengenai pendekatan pada badan organisasi perniagaan (Zbucnea, Alexandra Petropoulos & Sotirios Partyka 2017).

Pengurusan pengetahuan digunakan untuk tujuan inovasi yang dapat dicapai melalui proses mencipta, memproses, mengintegrasikan dan berkongsi pengetahuan dalam bentuk maklumat. Kesemua proses ini bukan sahaja dalam bentuk maklumat tetapi juga dalam bentuk wawasan, idea, kebijaksanaan, pemikiran dan daripada pengalaman semua kakitangan sesebuah organisasi. Terdapat pelbagai faktor yang dapat menyokong implementasi pengurusan pengetahuan dan enam tiang utama dikenal pasti



iaitu focus nilai perniagaan, proses, orang, kandungan, teknologi dan pelaksanaan. Pengurusan pengetahuan memerlukan sikap individu yang bagus dan ia boleh terbentuk daripada pengetahuan yang diperoleh daripada pengalaman peribadi, orang berpengaruh dalam organisasi, penerimaan maklumat serta kumpulan dan budayanya (Inkinen et al., 2017).

Kekurangan pemahaman di dalam pengurusan pengetahuan akan membawa kepada kekurangan pencapaian maklumat pengurusan pengetahuan itu sendiri. Terdapat dua jenis pengurusan maklumat dan ia merupakan pengurusan maklumat tacit (tidak jelas) dan eksplisit (jelas). Pengurusan maklumat tacit sangat sukar untuk dirumuskan kerana ia berada dalam minda setiap individu manakala pengurusan maklumat eksplisit pula sangat sistematik dan mudah untuk dinyatakan kerana ia diperoleh daripada penulisan, rakaman dan sumber yang didokumenkan supaya ia boleh dikaji secara bebas. Kedua jenis pengurusan pengetahuan ini dapat diekspreskan melalui empat proses penukaran iaitu sosial (socialization), luaran (externalization), gabungan (combination) dan dalaman (internalization). Keseimbangan dalam penggunaan pengurusan maklumat di tempat kerja dapat meningkatkan kefahaman pengetahuan yang sedia ada (Fauzi & Mufti 2019).

Penyelidikan dalam pengurusan pengetahuan diletakkan sebagai tahap baharu di negara yang membangun. Kebanyakan organisasi memahami akan kepentingan pengurusan pengetahuan dan sering menerapkan sistem yang berasaskan teknologi inovatif untuk menguruskan sebagai aset strategik. Walau bagaimanapun, negara membangun masih ketinggalan dalam penyelidikan dan pelaksanaan sebenar amalan pengurusan pengetahuan yang berkesan. Kekurangan penyelidikan bukan menjadi penghalang dalam usaha pelaksanaan kerana masih terdapat sejumlah kajian kesusasteraan yang semakin meningkat yang muncul dalam pengurusan pengetahuan (Baptista Nunes et al. 2017).

Pengurusan pengetahuan dikatakan berkait rapat dengan dalam penyelarasan aktiviti dan program organisasi kerana ia adalah proses sistematik dan intergratif. Pengurusan pengetahuan digunakan bagi menekankan tugas organisasi iaitu untuk memahami bila dan bagaimana pengurusan pengetahuan patut disokong, bagaimana

pengurusan pengetahuan dapat meningkatkan produktiviti serta mengenal pasti hubungan antara pengetahuan dengan tahap motivasi organisasi. Kajian mendedahkan bahawa pengurusan pengetahuan diperlukan dalam aktiviti sesebuah organisasi untuk proses penentuan, penciptaan, perkongsian, penggunaan serta penyimpanan pengetahuan dan maklumat bagi kepentingan organisasi. Secara keseluruhan, pengurusan pengetahuan diperlukan oleh organisasi untuk berjaya dalam proses penciptaan, perkongsian, penangkapan dan memperoleh manfaat pengetahuan (Hakiman et al. 2019).

Melalui kajian lepas (Agarwal & Islam, 2014), terdapat lima seksyen yang sering diperkatakan di dalam pengamalan pengurusan pengetahuan. Lima seksyen berikut diterangkan seperti Jadual 2.1 di bawah.

Jadual 2.1 Lima seksyen utama dalam pengamalan pengurusan pengetahuan

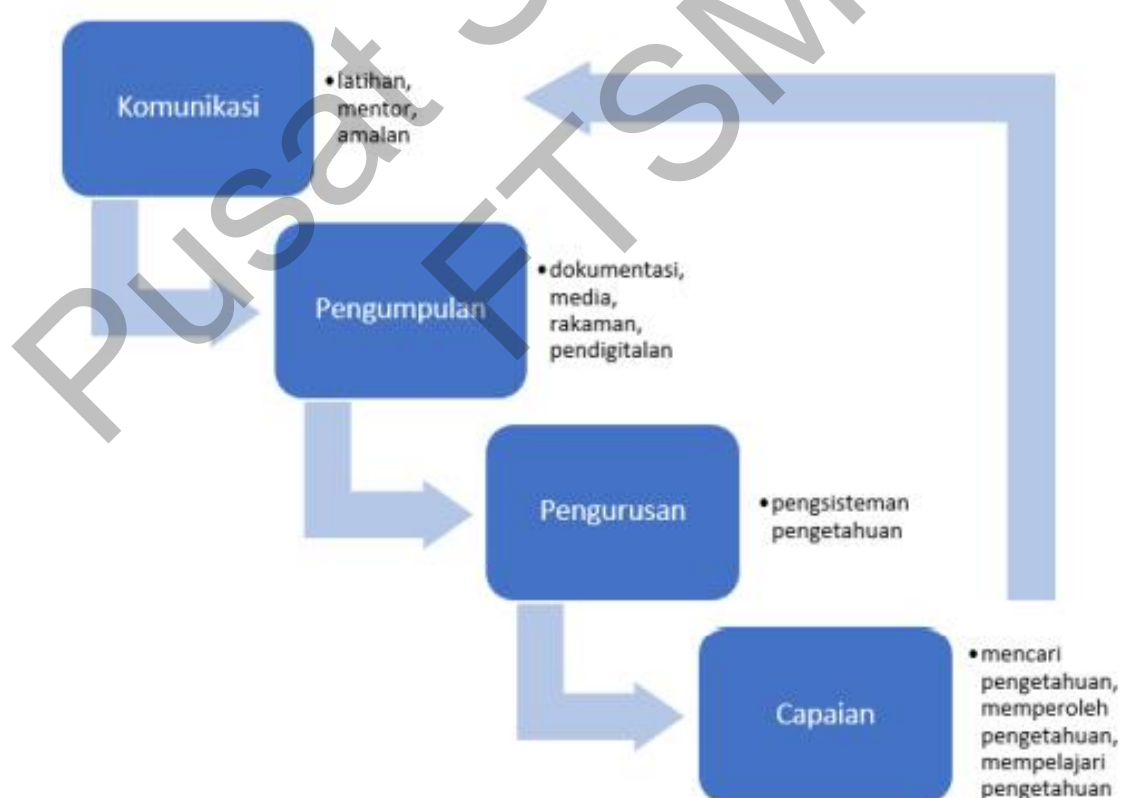
<b>Seksyen</b>	<b>Penerangan</b>
Perkhidmatan dan pengurusan	Seksyen ini merangkumi semua amalan pertama yang perlu ada pada setiap individu bagi membolehkan pengurusan pengetahuan berjalan.
Pengumpulan	Seksyen ini menerangkan tentang amalan yang dapat dilakukan dalam pengumpulan pengetahuan bagi tujuan pengurusan pengetahuan.
Pemeliharaan dan penyimpanan	Seksyen ini membincangkan tentang amalan yang perlu diterapkan bagi memelihara dan menyimpan pengetahuan dalam sesebuah organisasi.
Pelaksanaan dan penggunaan	Seksyen ini menerangkan tentang amalan yang selalunya diamalkan oleh individu dan organisasi untuk menggunakan pengetahuan dengan sebaiknya.
Rangkaian	Seksyen ini membincangkan tentang kepentingan hubungan organisasi dengan pihak lain dalam memastikan penggunaan pengurusan pengetahuan diamalkan dengan sepenuhnya.

Bahagian 2.5 akan menerangkan dengan lebih lanjut mengenai lima seksyen ini.

## 2.4 KAJIAN AMALAN PENGURUSAN PENGETAHUAN DI PTSL

Pelbagai organisasi telah mengadaptasi pengurusan pengetahuan dan salah satu organisasi adalah Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTSL). PTSL merupakan salah satu perpustakaan yang bertempat di Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi dan telah melaksanakan pengurusan pengetahuan sejak tahun 2015 melalui sistem Repositori Pembelajaran dan Penyelidikan. Terdapat tiga jabatan yang menggunakan sistem pengurusan pengetahuan ini iaitu Jabatan Digital, Jabatan Multimedia dan Jabatan Indeks di PTSL. Sistem ini bukan sahaja hanya boleh diakses oleh kakitangan PTSL tetapi juga orang awam yang ingin mendapatkan maklumat dengan beberapa sekatan tertentu. Pihak PTSL tidak mengambil berat tentang pengurusan pengetahuan kerana ia tidak diamalkan dan tidak dipromosikan dengan sebetulnya.

Melalui kajian yang telah dilaksanakan, pihak PTSL telah melaksanakan amalan pengurusan pengetahuan dengan mengikut Rajah 2.1 di bawah.



Rajah 2.1 Amalan pengurusan pengetahuan di PTSL

Proses pertama dalam gambar rajah di atas menunjukkan bahagian komunikasi dalam pengurusan pengetahuan di PTSL. Bahagian komunikasi berlaku apabila kakitangan berinteraksi dengan sumber manusia lain dalam mengumpul pengetahuan untuk dikongsi dalam organisasi. Ia termasuk apabila kakitangan PTSL pergi ke latihan, mentor atau bengkel kerja untuk mendapatkan pengetahuan. Proses kedua ialah bahagian pengumpulan pengurusan pengetahuan di PTSL. Bahagian ini adalah apabila kakitangan menyatakan pengetahuan daripada proses pertama dengan mendokumentkannya. Proses ini termasuk pendokumentasian, media, persembahan slaid dan jurnal yang bukan sahaja dari pengetahuan yang diperolehi tetapi juga daripada pengalaman dan amalan terbaik. Bahagian ketiga dalam pengurusan pengetahuan di PTSL adalah pengurusan. Kakitangan di PTSL akan menguruskan pengetahuan dari proses kedua ke dalam sistem yang mengasingkan ilmu pengetahuan. Pengetahuan akan disimpan dalam sistem Repositori Pembelajaran dan Penyelidikan yang kemudiannya akan diakses di bahagian terakhir pengurusan pengetahuan di PTSL. Proses yang terakhir adalah bahagian capaian dimana kakitangan akan mencari pengetahuan yang disimpan, mendapatkan pengetahuan, dan belajar daripadanya. Proses ini akan sentiasa berulang kerana kakitangan akan menimba pengetahuan baharu dan mengamalkannya.

Seperti yang dibincangkan sebelumnya, tujuan model pengurusan pengetahuan digunakan adalah untuk memelihara, memperbaiki, memproses, menyimpan, menganalisis dan mengumpul pengetahuan. Berdasarkan Rajah 2.1 di atas, ini menunjukkan bahawa amalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan di PTSL memenuhi semua tujuan tersebut kecuali dari segi memperbaiki. Menurut kefahaman daripada kajian lepas, dapat dirumuskan tujuan pengurusan pengetahuan diamalkan secara umum. Tujuan pengamalan pengurusan pengetahuan secara spesifik akan diterangkan lebih lanjut pada bahagian 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3 dan 2.4.4. Jadual 2.2 berikut menerangkan kaitan yang dapat dilihat antara tujuan pengurusan pengetahuan dengan amalan pengurusan pengetahuan di PTSL.

Jadual 2.2 Kaitan yang dapat dilihat antara tujuan pengurusan pengetahuan dengan amalan pengurusan pengetahuan di PTSL

<b>Amalan pengurusan pengetahuan di PTSL</b>	<b>Tujuan pengurusan pengetahuan secara umum</b>
Komunikasi	Perkongsian pengetahuan
Pengumpulan	Mengumpul pengetahuan
Pengurusan	Menyimpan dan memelihara pengetahuan
Capaian	Menganalisis dan memproses pengetahuan

Amalan pengurusan pengetahuan di PTSL (rujuk Jadual 2.2) merupakan amalan yang asas dalam pengurusan pengetahuan manakala amalan di dalam lima seksyen utama (rujuk Jadual 2.1) merupakan amalan pengurusan pengetahuan yang lebih terperinci. Kesemua amalan pada Jadual 2.1 merangkumi semua amalan pada Jadual 2.2.

#### **2.4.1 Komunikasi**

Bahagian **komunikasi** adalah untuk mengumpulkan ilmu tacit dan mengekspreskannya dalam pelbagai bentuk seperti latihan, mentor, amalan pengetahuan dan sebagainya untuk menyebarkan sumber pengetahuan yang tidak asli. Komunikasi ini khas untuk mengiktiraf kepentingan dan kepentingan pengetahuan untuk organisasi itu sendiri dalam menyediakan penyelesaian dan meningkatkan produktiviti organisasi. Bahagian ini melibatkan semua kakitangan organisasi termasuk pemimpin untuk menetapkan bidang operasi umum di mana maklumat dan pengetahuan boleh ditukar dan diambil. Kaedah terbaik untuk bahagian komunikasi adalah dari kerja lapangan dan pemerhatian yang sering tidak ditulis dan dalam bentuk lisan (Sarkhel 2016). PTSL mengamalkan bahagian komunikasi dengan latihan, mentor dan pengamalan pengetahuan daripada kakitangan.

#### **2.4.2 Pengumpulan**

Bahagian **pengumpulan** adalah pendigitalan tacit dan eksplisit pengetahuan dengan merakam dan mendokumentasikan pengetahuan untuk pengurusan pengetahuan organisasi. Bahagian ini sangat penting dan memberi cabaran utama kepada mana-mana organisasi kerana semua pengetahuan berasal dari sifat tacit dan ia biasanya ditukar

melalui komunikasi peribadi. Tiada pendekatan standard tentang bagaimana untuk merakam pengetahuan dengan betul. Dalam bahagian ini, amalan pengumpulan boleh didigitalkan dalam pelbagai format seperti imej, audio, video, fail dan kebanyakannya bergantung kepada teknologi pada era ini. Pada masa kini, perpustakaan akademik mempunyai cara inovatif dalam membina dan mencari pangkalan data dalam talian untuk pengaksesan pengetahuan yang mudah (Singh 2012). PTSL mengamalkan bahagian pengumpulan dengan mendigitalkan dan merekod pengetahuan dalam bentuk dokumentasi, persembahan slaid, media dan jurnal. Ini kemudiannya akan dimuat naik ke dalam sistem Repositori Pembelajaran dan Penyelidikan mengikut kategori.

### 2.4.3 Pengurusan

Bahagian **pengurusan** adalah proses apabila pengetahuan mesti dianjurkan dengan betul untuk pengambilan semula yang mudah selepas ia dikumpulkan, didokumenkan atau direkodkan. Dalam bahagian organisasi, pengetahuan selalunya akan diasingkan mengikut pengindeksan standard dalam sistem yang digunakan kerana ia akan membantu memudahkan organisasi dalam sistem pengambilan maklumat. Dengan penyediaan ilmu kepada kakitangan lain, ia dapat meningkatkan operasi perpustakaan. Pengambilan pengetahuan dapat meningkatkan produktiviti dan kecekapan organisasi dengan tidak perlu bergantung kepada satu pengetahuan khusus (Ogola et al. 2012). PTSL mengamalkan bahagian penganjuran dengan merekodkan ilmu ke dalam sistem yang dipanggil sebagai sistem Repositori Pembelajaran dan Penyelidikan.

### 2.4.4 Capaian

Bahagian **capaian** adalah proses apabila pengetahuan sedang diakses dari sistem pengurusan pengetahuan organisasi untuk membantu mereka dengan kerja, menyelesaikan masalah, membuat inovasi di perpustakaan dan juga membuat keputusan. Akses ini boleh digambarkan sebagai penggunaan semula pengetahuan atau perkongsian pengetahuan dan ia boleh membawa banyak kelebihan kepada organisasi jika ia digunakan dengan betul oleh kakitangan organisasi tersebut (Anna 2013). PTSL mengamalkan bahagian akses apabila kakitangan mendapatkan pengetahuan yang disimpan daripada sistem Repositori Pembelajaran dan Penyelidikan untuk membantu mereka dalam menyelesaikan masalah dan membuat keputusan dalam kerja.

## 2.5 KAJIAN AMALAN STANDARD PENGURUSAN PENGETAHUAN

Pelbagai jenis amalan yang diamalkan di perpustakaan mahupun badan organisasi yang lain dan setiap satunya mempunyai tahap amalan pengurusan pengetahuan yang berbeza. Tahap amalan pengurusan pengetahuan bergantung kepada satu amalan kepada amalan yang lain. Antara jenis amalan pengurusan pengetahuan yang kebiasaannya diamalkan di perpustakaan adalah hadir ke persidangan, bengkel kerja, mengadakan latihan, kerjasama antara badan perpustakaan yang lain, pendokumentasian, pertukaran tugas penerimaan maklum balas kakitangan, penggunaan sistem pengurusan pengetahuan dan sokongan motivasi terutama kepada kakitangan baharu (Ahmad & Rafiq 2018).

Berdasarkan kajian daripada kertas penyelidikan terdahulu, amalan pengurusan pengetahuan di perpustakaan dapat dikategorikan kepada lima seksyen utama iaitu perkhidmatan dan pengurusan, pengumpulan, pemeliharaan dan penyimpanan, pelaksanaan dan penggunaan serta rangkaian. Terdapat pelbagai jenis amalan pelaksanaan pengurusan pengetahuan yang digunakan di setiap perpustakaan tetapi semuanya mempunyai ukuran standard untuk menerapkan amalan yang terbaik (Pathak & Verma 2020). Jadual 2.3 di bawah menunjukkan rumusan kajian penyelidikan terdahulu tentang amalan standard pengurusan pengetahuan.

Jadual 2.3 Rumusan kajian penyelidikan terdahulu

<b>Penyelidik (Tahun)</b>	<b>Rumusan amalan standard pengurusan pengetahuan</b>
Poonkothai (2016)	Perbincangan terbuka, penganjuran bengkel kerja, persidangan, mentor, arkib web, pendigitalan, penyeragaman, menangani masalah dan mencari penyelesaian.
Md. Wasim, Md. Zubair & Arun (2014)	Penyediaan perbelanjaan yang mencukupi, melengkapkan perpustakaan dengan teknologi baru, pertukaran kakitangan teknikal, penganjuran program latihan, penyeragaman, pertukaran kakitangan di peringkat kebangsaan.

Bersambung...

...sambungan

- Kumaresan (2012) Menyediakan sokongan motivasi, mewujudkan budaya perkongsian, pendigitalan, menentukan teknologi/alat yang betul, perbelanjaan untuk pengurusan pengetahuan di perpustakaan.
- Sylvia (2012) Melengkapkan perpustakaan dengan teknologi terkini, memberikan sokongan motivasi, menyediakan panduan dalam pelaksanaan, menganjurkan latihan dan bengkel.
- Rohtash (2018) Kerjasama dengan perpustakaan lain, amalan promosi kakitangan, latihan, pendigitalan, maklum balas pengguna, mempunyai web pangkalan data dan pengambilan maklumat dalam talian.
- Nove & Dyah (2013) Memotivasikan kakitangan dengan melibatkan dasar perpustakaan, menghadiri persidangan dan latihan, sistem dokumentasi, pertukaran idea dengan perpustakaan lain untuk pembaikan.
- Juran (2016) Membangunkan dasar, penyeragaman, menentukan teknologi yang tepat, rakaman dan pendokumentasian (pendigitalan), amalan dan sumber manusia.
- Sudhir (2013) Membangunkan sistem pengurusan pengetahuan, melengkapkan perpustakaan dengan teknologi terkini, penggunaan maklumat dalaman dan luaran dalam pengurusan pengetahuan, membuat hubungan langsung antara organisasi.

Bersambung...



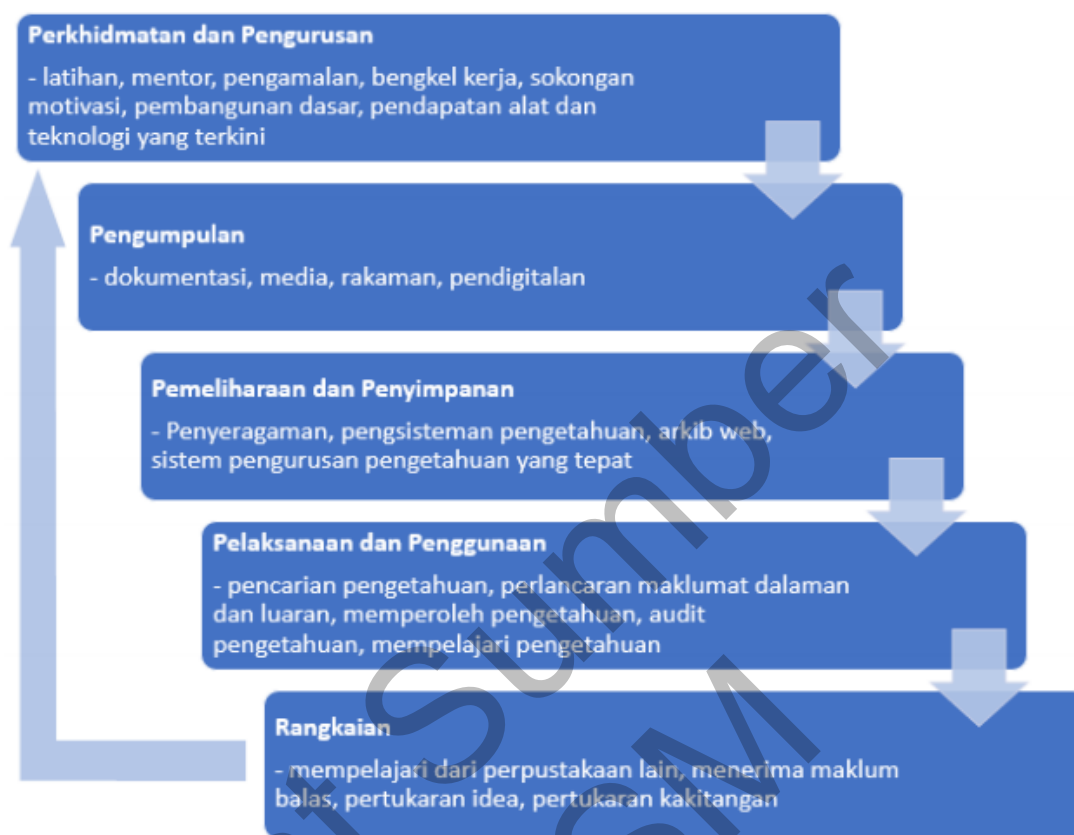
...sambungan

- Naresh & Anwarul (2014) Menentukan alat yang tepat, pembelajaran dari perpustakaan lain, pendigitalan, amalan komuniti, penyeragaman, audit pengetahuan dan ulasan pembelajaran.
- Khurshid (2018) Menghadiri persidangan dan bengkel, latihan, kerjasama dengan organisasi lain, dokumentasi, temuduga dan maklum balas, sokongan motivasi, menyediakan perbelanjaan, kerjasama.

Berdasarkan rumusan yang diperoleh daripada kajian lepas mengenai amalan pengurusan pengetahuan, reka bentuk rajah bagi amalan standard pengurusan pengetahuan dapat dihasilkan. Berdasarkan Jadual 2.3 di atas, lima seksyen dapat dikenal pasti sebagai seksyen utama dalam amalan pengurusan pengetahuan yang akan dibincangkan kemudian pada bahagian 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3, 2.5.4 dan 2.5.5.

Hal ini kerana, kebanyakan amalan di dalam seksyen tersebut dibincangkan dalam kajian terdahulu. Setiap amalan yang dikenal pasti sebagai amalan standard disebut melebihi kerap kali pada rumusan kajian di atas (Jadual 2.3). Standard yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah amalan yang menjadi kebiasaan dan diterima umum.

Rajah 2.2 di bawah menunjukkan amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan.



Rajah 2.2 Amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan

### 2.5.1 Perkhidmatan dan pengurusan

Dalam amalan pelaksanaan pengurusan pengetahuan standard, dapat disimpulkan bahawa proses pertama amalan organisasi perpustakaan adalah di dalam bentuk **perkhidmatan dan pengurusan**. Amalan ini bertujuan untuk berkongsi pengetahuan tentang aktiviti-aktiviti di perpustakaan atau organisasi, mendapatkan pengalaman dan pengetahuan dalam seminar, bengkel, latihan dan juga untuk meningkatkan kemahiran dan kerjasama komunikasi di kalangan kakitangan. Perkhidmatan dan amalan pengurusan juga termasuk dalam membangunkan dasar organisasi, memberi sokongan motivasi serta mendapatkan alat dan teknologi yang betul untuk pengurusan pengetahuan dalam organisasi (Anna 2013).

### 2.5.2 Pengumpulan

Proses standard kedua amalan pengurusan pengetahuan ialah proses **pengumpulan**. Dalam proses ini, pendigitalan tacit dan pengetahuan yang jelas diperolehi dengan merekod dan mendokumentasikan pengetahuan yang sebahagian besarnya diperolehi melalui komunikasi peribadi. Terdapat pelbagai format seperti imej, audio, video dan fail yang digunakan dalam pembangunan amalan pengetahuan. Pada masa kini, perpustakaan perlu menggunakan teknologi terkini mengikut struktur pengurusan semasa untuk melaksanakan pengurusan pengetahuan sama ada secara “bottom-up” atau “top-down” (R. Poonkothai 2015).

### 2.5.3 Pemeliharaan dan penyimpanan

Proses standard ketiga amalan pelaksanaan pengurusan pengetahuan adalah **pemeliharaan dan penyimpanan**. Pengetahuan boleh dipelihara menggunakan teknologi seperti arkib web, pangkalan data serta sistem pengurusan pengetahuan yang ditakrifkan dengan baik. Pangkalan data memori boleh dibenamkan dalam portal yang membenarkan penulisan kolaboratif, perkongsian idea, kandungan-kandungan fail, imej, sejarah lisan dan video antara ahli organisasi perpustakaan. Penyimpanan pengetahuan melibatkan pengkategorian dan pengindeksan untuk menjadikannya boleh diakses dengan mudah untuk kegunaan kemudian (Sarkhel 2016).

### 2.5.4 Pelaksanaan dan penggunaan

Proses **pelaksanaan dan penggunaan** adalah proses terakhir untuk amalan pelaksanaan pengurusan pengetahuan dan ia adalah untuk membantu organisasi dalam memahami persekitaran pengetahuan. Proses ini juga membantu mengenalpasti dan menangani jurang pengetahuan dalam organisasi dengan pengauditan pengetahuan. Dengan mengatur pengetahuan dalaman dan luaran, ia dapat membantu pengaturan maklumat dan dokumen-dokumen di perpustakaan secara konsisten. Kakitangan yang mengusahakan projek perpustakaan boleh menggunakan pengambilan maklumat dalam talian pada bila-bila masa daripada sistem pengurusan pengetahuan semasa proses kerja serta menjadikannya lebih cekap. Penukaran pengetahuan yang berterusan ke dalam maklumat dan maklumat ke dalam pengetahuan adalah elemen utama organisasi dan

mesti dilakukan untuk membangunkan serta menerapkan ilmu dengan jayanya (Ogola et al. 2012).

### 2.5.5 Rangkaian

Proses standard terakhir bagi amalan pelaksanaan pengurusan pengetahuan di perpustakaan adalah **rangkaian**. Rangkaian boleh membantu organisasi untuk mendapatkan pengetahuan yang diperlukan secara khusus untuk organisasi meningkatkan kecekapannya dengan mengetahui dari maklum balas pengguna dan pertukaran idea antara komuniti. Rangkaian juga menggalakkan perubahan dalam tingkah laku pengurusan pengetahuan dan budaya secara keseluruhan di kalangan kakitangan yang boleh dicapai daripada pembelajaran dari perpustakaan lain serta pertukaran kakitangan. Rangkaian organisasi ini boleh membantu dalam memeta aliran ilmu dalam sesebuah organisasi (Agarwal & Islam 2014).

## 2.6 PERBANDINGAN AMALAN PENGURUSAN PENGETAHUAN DI PTSL DENGAN AMALAN STANDARD PENGURUSAN PENGETAHUAN

Melalui dapatan kajian, terdapat beberapa amalan pengurusan pengetahuan penting diamalkan di PTS yang mengikuti dengan amalan standard pengurusan pengetahuan perpustakaan. Perbandingan pengamalan dapat dilihat pada Jadual 2.4 dibawah.

Jadual 2.4 Perbandingan amalan pengurusan pengetahuan

<b>Seksyen amalan standard pengurusan pengetahuan perpustakaan</b>	<b>Seksyen amalan pengurusan pengetahuan di PTSL</b>	<b>Amalan yang diamalkan</b>	<b>Amalan yang tidak diamalkan</b>
Perkhidmatan dan pengurusan	Komunikasi	Latihan, mentor, pengamalan	Bengkel kerja, sokongan motivasi, pembangunan dasar, pendapatan alat dan teknologi yang terkini

Bersambung...

...sambungan			
Pengumpulan	Pengumpulan	Dokumentasi, media, rakaman, pendigitalan	-
Pemeliharaan dan penyimpanan	Pengurusan	Pengsisteman pengetahuan	Penyeragaman, arkib web, sistem pengurusan pengetahuan yang tepat
Pelaksanaan dan penggunaan	Capaian	Mencari pengetahuan, memperoleh pengetahuan, mempelajari pengetahuan	Perlancaran maklumat dalaman dan luaran, audit pengetahuan
Rangkaian	-	Tiada amalan	Mempelajari daripada perpustakaan lain, menerima maklum balas, pertukaran idea, pertukaran kakitangan

Berdasarkan perbandingan amalan yang ditunjukkan pada Jadual 2.4, dapat dirumuskan bahawa PTSL mengamalkan semua pengamalan standard bagi seksyen pengumpulan manakala bagi seksyen rangkaian pula, PTSL tidak mengamalkan langsung amalan pengurusan pengetahuan.

## 2.7 KESIMPULAN

Berdasarkan kajian kesusateraan, pengurusan pengetahuan merupakan nadi penting bagi sesebuah organisasi untuk meningkatkan prestasi dan produktiviti serta menggalakkan persekitaran perkongsian pengetahuan yang terbuka. Amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan melibatkan lima bahagian utama iaitu perkhidmatan dan pengurusan, pengumpulan, pemeliharaan dan penyimpanan,

pelaksanaan dan penggunaan dan rangkaian. Pengamalan amalan pengurusan pengetahuan yang berterusan dan efektif dapat menyumbang bukan sahaja kepada prestasi organisasi tetapi juga prestasi individu.

Pusat Sumber  
FTSM

## **BAB III**

### **METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.1 PENGENALAN**

Metodologi kajian merupakan kaedah kajian yang digunakan di dalam kajian bagi memenuhi keperluan penyelidikan. Setiap aktiviti penyelidikan memerlukan metodologi kajian yang sesuai bagi menentukan hasil penyelidikan yang bermutu. Metodologi kajian yang terlibat dalam merangka pelaksanaan kajian ini adalah reka bentuk kajian, alat kajian yang digunakan dalam pembangunan borang soal selidik, sampel kajian, populasi kajian serta pengumpulan dan analisis data.

#### **3.2 REKA BENTUK KAJIAN**

Reka bentuk kajian merupakan teknik induk yang memainkan peranan penting dalam mencari jawapan bagi persoalan kajian serta menjadi gambaran idea kepada penyelidik. Reka bentuk kajian dilakukan sebagai panduan penyelidik untuk menentukan pilihan alat kajian, mengumpul dan menganalisis data (Almalki 2016). Kajian ini menggunakan penyelidikan kaedah campuran (*mixed methods research*) yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Pendekatan kualitatif bertujuan bagi mendapatkan perspektif isu-isu kajian yang memberi makna apabila diterokai dan difahami. Pendekatan ini digambarkan sebagai induktif dan sesuai digunakan untuk menerangkan situasi kajian. Pendekatan kuantitatif dianggap sebagai pendekatan rasional di dalam penyelidikan kerana sokongan teori dan kajian lepas dimasukkan ke dalam pengujian. Pengumpulan dan analisis maklumat dijalankan melalui pendekatan ini dengan menggunakan kaedah perkiraan matematik melalui borang kaji selidik (Borgstede & Scholz 2021).

Penyelidikan kaedah campuran digunakan dalam kajian ini dengan menggabung kedua pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Kaedah penyelidikan ini dapat membantu untuk memahami konsep yang sukar kerana penyerlahan elemen utama dalam penyelidikan (Almalki 2016). Penggunaan kaedah kualitatif diaplikasikan melalui sesi temu bual manakala kaedah kuantitatif digunakan melalui borang soal selidik. Penggunaan borang soal selidik dapat membantu penyelidik mengenal pasti pemboleh ubah kajian serta merupakan kaedah pengumpulan data yang efektif dan berkesan.

Melalui sesi temu bual, maklumat yang ingin dikumpulkan adalah mengenai amalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan di PTSL. Kekurangan dan pemmasalahan yang dihadapi oleh PTSL dalam mengamalkan amalan pengurusan pengetahuan juga direkodkan dalam sesi temu bual ini. Terdapat 11 soalan yang dikemukakan kepada responden bagi mendapatkan pemahaman dan maklumat yang ingin dikumpulkan penyelidik. Antara empat soalan utama dan penting yang diajukan adalah seperti berikut:

“Adakah kakitangan PTSL mengamalkan amalan pengurusan pengetahuan?”

“Bagaimana amalan pengurusan pengetahuan ini diamalkan?”

“Jika anda berpeluang untuk mengetahui amalan pengurusan pengetahuan yang sebetulnya, adakah anda akan menerima amalan tersebut?”

“Pada pendapat anda, adakah pihak PTSL dapat menerapkan amalan pengurusan pengetahuan yang sebetulnya pada masa akan datang?”

Empat soalan utama di atas membantu penyelidik dalam mendapatkan maklumat penting untuk pembangunan rajah 2.1 manakala soalan lain pula membantu penyelidik memahami kajian secara keseluruhan dari segi kajian kesusasteraan. Maklumat yang ingin dikumpulkan melalui penggunaan borang soal selidik pula adalah demografi responden dan juga maklum balas bagi pernyataan yang dihasilkan berpandukan skor skala kebolehpayaan sistem. Penggunaan kaedah kualitatif dan kuantitatif ini akan dibincangkan dengan lebih lanjut pada bahagian 3.3.2, 3.3.3 dan 3.5.



### 3.3 ALAT KAJIAN

Alat kajian merupakan alatan yang digunakan untuk mengumpul data kajian. Alat kajian bertumpu kepada pembangunan borang soal selidik yang dibangunkan daripada Google Form. Pembangunan soal selidik terdiri daripada tiga bahagian iaitu bahagian demografi, bahagian skor skala kebolehpayaan sistem dan bahagian prestasi organisasi. Dalam kajian ini, borang soal selidik dibangunkan melalui perbandingan kajian amalan pengurusan pengetahuan di PTSL dengan kajian amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan.

#### 3.3.1 Pembangunan Borang Soal Selidik

Borang soal selidik yang dibangunkan di dalam kajian ini adalah berstruktur dan tertutup kerana jawapan disediakan bagi setiap soalan. Pembangunan soal selidik ini adalah berpandukan skor skala kebolehpayaan sistem yang memberikan lima pilihan jawapan bagi setiap soalan atau di dalam kes ini pernyataan. Kaedah skor skala kebolehpayaan sistem bertujuan khusus untuk mengumpul data dan merupakan kaedah tradisional yang cepat, mudah dan tidak berkos tinggi seperti kaedah lain (Binyamin et al. 2016). Google Form dipilih dalam kajian ini kerana ia merupakan medium atas talian yang senang diaplikasi bagi penyelidikan.

Pembangunan borang soal selidik bertujuan untuk menilai tahap persediaan PTSL untuk menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan. Penilaian dibuat melalui skor skala kebolehpayaan sistem. Skor skala kebolehpayaan sistem bertujuan seperti skala Likert (Likert scale) tetapi ia lebih ringkas, tepat dan tidak kompleks. Walaupun skor skala kebolehpayaan sistem sering digunakan untuk tujuan mengukur sistem, akan tetapi ia juga boleh digunakan untuk mengukur kebolehpayaan subjek selagi pernyataan yang digunakan dalam soal selidik difahami ertinya oleh responden (Bangor et al. 2009).

Pembangunan borang soal selidik berasaskan skor skala kebolehpayaan sistem dianggap sebagai salah satu kaedah kaji selidik yang paling dipercayai dalam mengukur kebolehppercayaan pelbagai kategori. Kaedah skor skala kebolehppercayaan sistem dianggap 90 – 100% dipercayai jika mempunyai saiz sampel (responden) seramai 12-

14 orang dibandingkan dengan 75 – 80% jika saiz sampel seramai 10 orang sahaja. Skor kebolehpayaan sistem terdiri daripada 10 pernyataan penting yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan. 5 daripada 10 pernyataan tersebut merupakan pernyataan berunsur negatif manakala yang selebihnya pernyataan berunsur positif dan bagi setiap pernyataan diselang seli dimulakan dengan pernyataan positif (Lewis & Sauro 2018).

Borang soal selidik dibangunkan berpandukan skor skala kebolehpayaan sistem kerana keringkasan dan kemudahan dalam membangunkannya. Walaupun terdiri daripada 10 pernyataan sahaja, skor skala kebolehpayaan sistem ini dapat memberikan maklum balas keputusan yang dipercayai. Tujuan kegunaan skor skala kebolehpayaan sistem dalam kajian ini adalah untuk mendapatkan maklum balas responden (kakitangan PTSL) serta menilai sejauh mana amalan standard pengurusan pengetahuan yang dipersetujui oleh responden berdasarkan amalan yang diamalkan di PTSL. Borang soal selidik mengikut kaedah skor skala kebolehpayaan sistem diterangkan dalam bahagian 3.3.3 manakala perkiraannya diterangkan dalam bab 4.

Lima seksyen utama yang dikenal pasti melalui kajian lepas dijadikan sebagai panduan untuk membangunkan pernyataan yang tepat bagi borang soal selidik tersebut. Perkara yang tidak diamalkan oleh PTSL pada amalan standard pengurusan pengetahuan diletakkan sebagai pernyataan pada borang soal selidik kerana tujuan soal selidik adalah untuk menilai sejauh mana kakitangan PTSL dapat menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan.

### **3.3.2 Bahagian Demografi**

Terdapat lima maklumat demografi subjek yang diperlukan dalam kajian ini iaitu jawatan, pengalaman bekerja, umur, jantina dan tahap latar belakang IT. Kesemua responden di dalam kajian ini merupakan kakitangan di Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTSL). Tujuan wujudnya bahagian demografi di dalam kajian adalah untuk lebih memahami kriteria demografi responden. Soalan bahagian demografi adalah seperti Jadual 3.1 di bawah.

Jadual 3.1 Soal selidik bahagian demografi

Soalan	
1	Jawatan: _____
2	Pengalaman bekerja: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> 1 – 3 Tahun</li> <li><input type="radio"/> 4 – 6 Tahun</li> <li><input type="radio"/> 7 – 9 Tahun</li> <li><input type="radio"/> Melebihi 10 Tahun</li> </ul>
3	Umur: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> 18 – 25 Tahun</li> <li><input type="radio"/> 26 – 35 Tahun</li> <li><input type="radio"/> 36 – 45 Tahun</li> <li><input type="radio"/> Melebihi 46 Tahun</li> </ul>
4	Jantina: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Lelaki</li> <li><input type="radio"/> Perempuan</li> </ul>
5	Latar belakang IT: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Asas</li> <li><input type="radio"/> Sederhana</li> <li><input type="radio"/> Tinggi</li> </ul>

### 3.3.3 Bahagian Skor Skala Kebolehpayaan Sistem

Walaupun perkataan sistem disebut dalam skor skala kebolehpayaan sistem, tiada sistem yang dibangunkan di dalam kajian ini. Berdasarkan penerangan pada bahagian 3.3.1, borang soal selidik yang dibangunkan berpandukan skor skala kebolehpayaan sistem kerana skor skala ini juga bertujuan untuk mengira kebolehpayaan subjek. Hal ini kerana, skor skala kebolehpayaan sistem bertujuan seperti skala Likert (Likert scale) tetapi skala Likert tidak digunakan kerana pembinaannya yang lebih halus dan kompleks (Clark et al. 2021). Pembangunan soal selidik ini dibangunkan berdasarkan amalan standard pengurusan pengetahuan yang dibincangkan dalam bab 2. Amalan standard yang tidak diamalkan di PTSL diletakkan secara berbentuk pernyataan untuk

melihat tahap kebolehpayaan responden dalam menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan.

Bahagian ini mengandungi 10 pernyataan yang dibangunkan mengikut kepentingan dan kesesuaian kajian yang dijalankan. Setiap pernyataan ganjil (pernyataan 1,3,5,7,9) merupakan pernyataan berunsur positif manakala setiap pernyataan genap (pernyataan 2,4,6,8,10) merupakan pernyataan berunsur negatif. Bagi setiap pernyataan, lima pilihan jawapan diberikan iaitu daripada skala ‘sangat tidak setuju’ sehingga skala ‘sangat setuju’ dan responden hanya dibenarkan menjawab satu pilihan sahaja. Jadual 3.2 menunjukkan soal selidik bahagian skor skala kebolehpayaan sistem.

Jadual 3.2 Soal selidik bahagian skor skala kebolehpayaan sistem

Penyataan	Skala	1	2	3	4	5	Sangat setuju
Saya bersetuju jika dasar mengenai amalan pengurusan pengetahuan dibangunkan di setiap perpustakaan termasuk PTSL.	Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju
Saya berpendapat bahawa PTSL tidak menyediakan alat dan teknologi yang terkini.	Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju
Saya berkongsi dan menyimpan pengetahuan dengan rakan sekerja saya secara efektif.	Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju
Saya berpendapat bahawa terdapat pelbagai lagi cara yang boleh digunakan untuk berkongsi dan menyimpan pengetahuan.	Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju
Saya bersetuju jika PTSL menguruskan maklumat dalaman dan luaran membantu mengatur ilmu pengetahuan.	Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Bersambung...

...sambungan

Saya berpendapat bahawa PTSL tidak memberikan sokongan motivasi yang cukup kepada kakitangan untuk mengamalkan KM.	Sangat tidak setuju	1	2	3	4	5	Sangat setuju
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya bersetuju jika PTSL berkerjasama dengan perpustakaan lain untuk mempelajari amalan pengurusan pengetahuan mereka.	Sangat tidak setuju	1	2	3	4	5	Sangat setuju
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya berpendapat bahawa PTSL tidak mempunyai sistem pengurusan pengetahuan yang jelas.	Sangat tidak setuju	1	2	3	4	5	Sangat setuju
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya bersetuju jika PTSL membuat program pertukaran kakitangan untuk mempelajari ilmu baru dari perpustakaan lain.	Sangat tidak setuju	1	2	3	4	5	Sangat setuju
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya berpendapat bahawa PTSL tidak mengambil maklum balas pengguna dan idea mengenai KM dengan serius.	Sangat tidak setuju	1	2	3	4	5	Sangat setuju
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pemilihan pernyataan sangat terhad kerana kaedah skor skala kebolehpayaan sistem hanya membenarkan 10 pernyataan sahaja. Oleh sebab itu, pembangunan bagi pemilihan pernyataan dilakukan secara teliti dengan mengikut kepentingan kajian dan berdasarkan amalan standard pengurusan pengetahuan yang mengandungi 5 seksyen utama iaitu seksyen perkhidmatan dan pengurusan, pengumpulan, pemeliharaan dan penyimpanan, pelaksanaan dan penggunaan, dan rangkaian. Penyelidik meletakkan pernyataan yang bersesuaian dengan kajian berdasarkan lima seksyen utama tersebut. Jadual 3.3 di bawah menunjukkan bilangan soalan yang diletakkan pada setiap seksyen utama amalan pengurusan pengetahuan.

Jadual 3.3 Bilangan soalan pada setiap seksyen

Seksyen	Bilangan Soalan
Perkhidmatan dan Pengurusan	3
Pengumpulan	0
Pemeliharaan dan Penyimpanan	3
Pelaksanaan dan Penggunaan	1
Rangkaian	3

### 3.3.4 Kesahan dan Kebolehpercayaan Skor Skala Kebolehpayaan Sistem

Penilaian bagi kesahan skor skala kebolehpayaan sistem telah dilakukan melalui ujian Pearson dengan tahap kepentingan sebanyak 5% dan ia bertujuan untuk mengukur nilai sebenar konsep kajian. Berdasarkan kajian terdahulu, kesahan skor skala kebolehpayaan sistem dianggap sah (Ratnawati et.al 2020). Pengkajian semula tentang skor skala kebolehpayaan sistem telah dijalankan oleh Tullis dan Stetson (2004) yang menyatakan bahawa kaedah ini merupakan kaedah terpantas dalam mendapatkan maklum balas kajian dengan tepat (James & Jeff 2018). Jadual 3.4 berikut merupakan ujian kesahan yang dilakukan bagi setiap pernyataan dengan penggunaan ujian Pearson.

Jadual 3.4 Ujian kesahan skor skala kebolehpayaan sistem (Ratnawati et.al 2020)

Penyataan	Perkiraan	Pengesahan
Q1	0.4135	Sah
Q2	0.4211	Sah
Q3	0.3842	Sah
Q4	0.3707	Sah
Q5	0.3743	Sah
Q6	0.4510	Sah
Q7	0.4859	Sah
Q8	0.4401	Sah
Q9	0.4192	Sah
Q10	0.4821	Sah

Penilaian bagi kebolehpercayaan skor skala kebolehpayaan sistem telah dilakukan melalui alfa Cronbach. Kaedah alfa Cronbach digunakan untuk memeriksa konsistensi dalaman skor skala kebolehpayaan sistem. Penemuan kajian menunjukkan bahawa skor skala kebolehpayaan sistem boleh dipercayai kerana nilai alfa Cronbach

melebihi daripada 0.7 iaitu sebanyak 0.707 bagi 10 pernyataan (Binyamin et al. 2016). Skor skala kebolehpercayaan sistem juga dianggap sebagai mesra pengguna dengan penarafan melebihi 7 mata (Lewis et al. 2015). Jadual 3.5 berikut menunjukkan jumlah perkiraan umum bagi nilai alfa Cronbach manakala Jadual 3.6 merupakan ujian kebolehpercayaan bagi skor skala kebolehpercayaan sistem.

Jadual 3.5 Jumlah perkiraan umum bagi nilai alfa Cronbach (Fokoué & Gündüz 2016).

<b>Nilai alfa Cronbach</b>	<b>Penghubungan</b>
0.70 – 1.00	Kuat
0.30 – 0.69	Sederhana
0.00 – 0.29	Tiada (0.00) - Lemah

Jadual 3.6 Ujian kebolehpercayaan skor skala kebolehpercayaan sistem (Binyamin et al. 2016).

<b>Alfa Cronbach</b>	<b>Jumlah pernyataan</b>	<b>Penghubungan</b>
0.707	10	Kuat (dipercayai)

#### **3.4 SAMPEL KAJIAN**

Sampel kajian merupakan saiz sampel individu yang mengambil bahagian dalam soal selidik kajian. Jumlah sampel kajian yang diperoleh adalah sebanyak 12 orang. Bagi kajian berdasarkan skor skala kebolehpercayaan sistem, 12 merupakan jumlah sampel kajian yang bersesuaian seperti diterangkan di bahagian 3.3.1 sebelum ini. Saiz sampel mesti merupakan wakil dan sasaran populasi yang berkenaan dengan kajian iaitu kakitangan PTSL bagi kajian ini.

#### **3.5 POPULASI KAJIAN**

Secara amnya, populasi kajian merupakan kelompok individu yang menjadi tumpuan utama dalam penyelidikan bagi mendapatkan maklumat kajian. Dalam kajian ini, kesemua 12 responden termasuk kakitangan yang ditemu bual merupakan kakitangan di PTSL UKM. Responden di PTSL dipilih kerana PTSL merupakan perpustakaan

terbesar di UKM yang mengamalkan pengurusan pengetahuan dan mempunyai lebih ramai kakitangan berbanding perpustakaan lain di UKM.

### **3.6 PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA**

#### **3.6.1 Pengumpulan data**

Bahagian ini menerangkan strategi pengumpulan data bagi kajian iaitu melalui sesi temu bual dan borang soal selidik berasaskan skor skala kebolehpayaan sistem. Sesi temu bual dijalankan dengan salah seorang kakitangan PTSL bagi mendapatkan maklumat tentang amalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan di PTSL dan sejauh manakah kepentingannya kepada warga PTSL. Temujanji ditetapkan melalui emel yang menghubungkan penyelidik bersama seorang kakitangan PTSL. Sesi temu bual dijalankan secara atas talian kerana beberapa sekatan yang tidak membenarkan perjumpaan secara bersemuka dan ia berlangsung selama 50 minit.

Teknik kedua yang digunakan untuk mengumpul data adalah melalui borang soal selidik. Skor skala kebolehpayaan sistem menjadi asas kepada pembangunan borang soal selidik. Borang soal selidik diedarkan secara atas talian bagi memudahkan responden menjawab pada masa yang lapang dan sesuai. Borang soal selidik dihantar melalui emel kepada kakitangan yang ditemu bual dan kemudiannya dipanjangkan kepada kakitangan PTSL yang lain. Pembangunan borang soal selidik dibangunkan menggunakan Google Form kerana kemudahan dalam penggunaan bukan sahaja kepada penyelidik tetapi juga kepada responden. Seramai 12 responden memberi maklum balas dalam tempoh 3 minggu.

#### **3.6.2 Analisis data**

Analisis data merupakan proses pengumpulan, pemodelan dan menganalisis data bagi tujuan melihat pandangan yang dapat menyokong dalam membuat keputusan. Analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah kombinasi gabungan daripada dua jenis analisis data iaitu analisis data kualitatif dan kuantitatif. Gabungan dua jenis analisis ini bertujuan untuk melihat keberkesanan bagi setiap elemen yang dinilai. Hal ini kerana dapatan kajian yang diperoleh sesuai dengan kaedah ini bagi tujuan analisis data.



Terdapat dua jenis analisis data yang dijalankan dalam kajian ini iaitu analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Analisis data kualitatif yang dijalankan adalah sesi temu bual. Semua maklumat yang diperolehi dicatat dan dirakam bagi tujuan kaji semula maklumat secara teliti. Analisis temu bual yang dilakukan dibandingkan dengan hasil kajian kesusasteraan bagi mengenal pasti maklumat penting kajian. Kaitan yang dapat dilihat antara dua kaedah ini adalah daripada analisis kualitatif, maklumat yang diperolehi membantu dalam membangunkan borang soal selidik iaitu analisis kuantitatif. Maklumat yang dimaksudkan adalah perolehan rajah 2.1 (muka surat 35) iaitu amalan pengurusan pengetahuan di PTSL yang dikaitkan dengan pembangunan borang soal selidik kerana pernyataan yang dibangunkan pada borang soal selidik dispesifikasikan kepada amalan yang tidak diamalkan PTSL daripada amalan standard pengurusan pengetahuan.

Analisis data kuantitatif yang dijalankan adalah melalui maklum balas borang soal selidik. Semua data kajian yang diperolehi melalui Google Form dianalisis dengan menggunakan analisis frekuensi. Penggunaan carta pai dan bar graf merupakan kaedah pembentangan analisis bagi soalan kajian bahagian demografi dan penggunaan bar graf digunakan bagi menerangkan soalan kajian bahagian skor skala kebolehpayaan sistem. Jumlah peratusan dipaparkan bagi setiap frekuensi yang diperolehi.

Pekiraan bagi skor skala kebolehpayaan sistem dilakukan serta merupakan analisis data kuantitatif dalam kajian ini. Pernyataan positif dan negatif juga diambil kira dalam perkiraan skor skala kebolehpayaan sistem untuk tujuan skor yang neutral dan tidak berat sebelah. Kesemua maklum balas responden yang diterima melalui Google Form dimuat turun kepada fail Excel untuk mengira tahap skor skala kebolehpayaan sistem. Pengiraan skor dilaksanakan dengan menggunakan persamaan skor skala melalui Microsoft Excel yang diterangkan pada bab seterusnya.

### **3.7 KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, bab ini membincangkan tentang kaedah kajian yang merangkumi reka bentuk kajian, alat kajian, sampel kajian, populasi kajian serta pengumpulan dan analisis data bagi mencari jawapan persoalan kajian. Kaedah campuran digunakan dalam kajian ini iaitu gabungan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penggunaan

Google Form merupakan alat kajian yang digunakan dalam pembangunan borang soal selidik. Sampel dan populasi kajian merupakan kakitangan PTSL yang terdiri daripada 12 orang responden termasuk kakitangan yang ditemu bual. Kajian kaedah temu bual dan soal selidik merupakan teknik pengumpulan yang digunakan manakala analisis data yang dijalankan adalah analisis data secara kualitatif dan kuantitatif.

Pusat Sumber  
FTSM

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA KAJIAN**

#### **4.1 PENGENALAN**

Bab ini membincangkan tentang keputusan dan analisis data kajian yang diperoleh daripada data dapatan kajian. Dua kaedah analisis digunakan untuk memperoleh data dapatan kajian iaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Analisis data kuantitatif diperoleh melalui Skor Skala Kebolehpayaan Sistem atau lebih dikenali sebagai SUS-Score manakala analisis data kualitatif diperoleh melalui temu bual dengan kakitangan di PTSL. Skor Skala Kebolehpayaan Sistem telah dibuat untuk mengetahui ukuran kakitangan-kakitangan di PTSL mengenai amalan pengurusan pengetahuan yang meliputi keberkesanan, kecekapan, dan kepuasan. Skor skala kebolehpayaan sistem digunakan dalam kajian ini walau tiada pembangunan sistem adalah kerana skor skala ini juga bertujuan untuk mengira kebolehpayaan subjek. Hal ini kerana, skor skala kebolehpayaan sistem bertujuan seperti skala Likert (Likert scale) tetapi skala Likert tidak digunakan kerana pembinaannya yang lebih halus dan kompleks (Clark et al. 2021). Bab ini dimulakan dengan analisis data temu bual diikuti dengan analisis data daripada Skor Skala Kebolehpayaan Sistem.

#### **4.2 ANALISIS TEMU BUAL**

Dalam kajian ini, seorang kakitangan di PTSL ditemu bual untuk mengenal pasti maklumat penting tentang amalan pengurusan pengetahuan yang diguna pakai serta masalah yang sering dihadapi oleh kakitangan-kakitangan PTSL. Seorang kakitangan sudah mencukupi dalam kajian ini kerana saiz sampel yang diperlukan adalah kecil. Kakitangan (responden) yang ditemu bual merupakan seorang pustakawan di PTSL yang mempunyai pengalaman pekerjaan sebanyak 11 tahun. Semua maklumat yang diterima dicatat dan dirakam untuk dianalisis semula. Responden menyatakan bahawa amalan perkongsian memang diamalkan di PTSL tetapi secara tidak disedari kerana

kurangnya pengetahuan dalam amalan pengurusan pengetahuan. Perkara yang dinyatakan oleh responden adalah seperti berikut:

“Kami disini memang mengamalkan amalan pengurusan pengetahuan tetapi tanpa menyedarinya. Maksudnya disini adalah kami berkongsi pengetahuan sesama sendiri melalui Repositori Pembelajaran dan Pendidikan dengan memasukkan pengetahuan yang diperoleh secara digital tetapi kami tidak tahu bahawa perkara tersebut merupakan antara amalan pengurusan pengetahuan.”

Responden meyakini bahawa kakitangan PTSL mengetahui betapa pentingnya amalan pengurusan pengetahuan kepada sesebuah organisasi tetapi tidak berpeluang untuk menerapkannya dengan betul kerana kekurangan kefahaman dalam amalan pengurusan pengetahuan. Perkara yang dinyatakan oleh responden adalah seperti berikut:

“Kami memang mengetahui bahawa amalan pengurusan pengetahuan itu penting dan dapat membawa pelbagai faedah kepada organisasi malah kami sendiri, tetapi kami sendiri tidak mempunyai sebarang panduan rasmi untuk menyatakan apakah amalan pengurusan yang sebetulnya.”

“Jika kami berpeluang untuk mengetahui amalan pengurusan pengetahuan yang sebetulnya, memang kami akan menerima dan mengguna pakai amalan pengurusan pengetahuan tersebut kerana kelebihan yang dapat kami peroleh amatlah banyak.”

Hasil analisis yang diperoleh daripada temu bual juga digunakan untuk membuat soalan-soalan penting yang dapat mengaitkan amalan pengurusan pengetahuan di PTSL dengan amalan standard melalui Skor Skala Keboleupayaan Sistem.

#### **4.2.1 Latar Belakang Amalan Pengurusan Pengetahuan di PTSL**

Hasil daripada analisis temu bual, didapati bahawa PTSL mengamalkan pengurusan pengetahuan sejak dari tahun 2015 melalui sistem Repositori Pembelajaran dan Penyelidikan atau lebih dikenali sebagai Learning and Research Repository. Namun

begitu, sistem yang diguna pakai ini tidak ditekankan sepenuhnya oleh PTSL sebagai sistem rasmi dalam pengurusan pengetahuan. Kakitangan PTSL menyatakan bahawa amalan pengurusan pengetahuan di PTSL kebanyakannya dilakukan tanpa disedari kerana kekurangan perhatian dalam melaksanakan pengurusan pengetahuan.

#### **4.2.2 Prestasi Amalan Pengurusan Pengetahuan di PTSL**

Kakitangan-kakitangan PTSL tidak mempunyai sebarang panduan yang rasmi dalam mengamalkan pengurusan pengetahuan akan tetapi bersetuju bahawa pengurusan pengetahuan adalah perkara yang penting untuk meningkatkan prestasi dan produktiviti di kalangan kakitangan PTSL. Oleh sebab itu, pelbagai perkara dilakukan untuk menerapkan amalan pengurusan pengetahuan di PTSL seperti mengadakan latihan pengurusan pengetahuan, berkongsi pengetahuan secara digital yang dimuat naik ke dalam sistem Repositori Pembelajaran dan Penyelidikan serta menghargai kakitangan yang mengamalkan pengurusan pengetahuan dengan pemberian sijil penghargaan. Hasil analisis temu bual menunjukkan bahawa kakitangan-kakitangan di PTSL mengamalkan empat bahagian utama amalan pengurusan pengetahuan iaitu komunikasi, pengumpulan, pengurusan dan capaian.

#### **4.3 ANALISIS SKOR SKALA KEBOLEHUPAYAAN SISTEM**

Dalam kajian ini, borang soal selidik mengenai skor skala kebolehpayaan sistem diedar secara virtual melalui e-mel dan sebanyak 12 responden membalas. Borang soal selidik tersebut dibuat melalui Google Form untuk memudahkan analisis kajian dan responden untuk menjawab dengan mudah. Bagi kaedah skor skala kebolehpayaan sistem, 10 responden sudah mencukupi dengan had maksimum sebanyak 14 responden untuk mendapatkan skor skala yang lebih tepat (Binyamin et al. 2016). Terdapat dua bahagian di dalam borang soal selidik iaitu Bahagian A: Latar Belakang Demografi dan Bahagian B: Skor Skala Kebolehpayaan Sistem. Soal selidik ini bertujuan untuk mengetahui sejauh manakah amalan pengurusan pengetahuan di PTSL dapat mengadaptasi dengan amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan.

#### 4.3.1 Analisis Latar Belakang Demografi Responden

Bahagian analisis ini menerangkan tentang latar belakang responden iaitu jawatan, pengalaman bekerja, umur, jantina dan latar belakang IT. Data menunjukkan terdapat empat jenis jawatan yang berbeza daripada 12 responden yang menjawab soal selidik yang dijalankan iaitu seorang ketua pustakawan, 7 orang pustakawan, 3 orang penolong ketua pustakawan dan seorang timbalan ketua pustakawan. Jadual 4.1 di bawah menjelaskan lebih terperinci mengenai kesemua responden ini.

Jadual 4.1 Maklumat responden

<b>Jawatan</b>	<b>Pengalaman bekerja</b>	<b>Umur</b>	<b>Jantina</b>
Penolong ketua pustakawan	>10 Tahun	>46 Tahun	Perempuan
Pustakawan	>10 Tahun	>46 Tahun	Perempuan
Pustakawan	7 – 9 Tahun	26 – 35 Tahun	Perempuan
Timbalan ketua pustakawan	>10 Tahun	36 – 45 Tahun	Lelaki
Penolong ketua pustakawan	>10 Tahun	>46 Tahun	Lelaki
Pustakawan	>10 Tahun	36 – 45 Tahun	Perempuan
Pustakawan	>10 Tahun	36 – 45 Tahun	Perempuan
Pustakawan	>10 Tahun	36 – 45 Tahun	Perempuan
Pustakawan	7 – 9 Tahun	26 – 35 Tahun	Perempuan
Pustakawan	7 – 9 Tahun	36 – 45 Tahun	Lelaki
Penolong ketua pustakawan	>10 Tahun	36 – 45 Tahun	Perempuan
Ketua pustakawan	>10 Tahun	>46 Tahun	Lelaki

Latar belakang demografi responden bagi jawatan tidak ditetapkan seperti demografi yang lain dan ini menyebabkan terdapat perbezaan di dalam perkiraan. Contohnya seperti responden yang menjawab ‘pustakawan’ tetapi menggunakan huruf besar yang sama maksudnya dengan responden yang menjawab ‘pustakawan’ dengan menggunakan huruf kecil. Jadual 4.2 di bawah menunjukkan jawatan responden.

Jadual 4.2 Jawatan responden

<b>Jawatan</b>	<b>Jumlah (Peratus)</b>
Ketua pustakawan	1 (8.3%)
Pustakawan	7 (58.4%)
Penolong ketua pustakawan	3 (24.9%)
Timbalan ketua pustakawan	1 (8.3%)

Daripada 12 orang responden, didapati bahawa 3 (25%) orang responden yang bekerja selama 7-9 tahun manakala yang selebihnya iaitu 9 (75%) orang mempunyai pengalaman bekerja melebihi 10 tahun. Jadual 4.3 menunjukkan carta pengalaman bekerja responden.

Jadual 4.3 Pengalaman bekerja responden

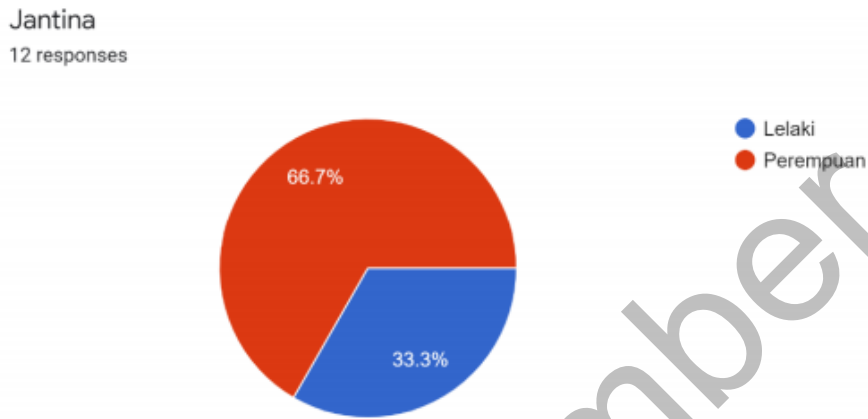
<b>Pengalaman bekerja</b>	<b>Jumlah (Peratus)</b>
1 -3 Tahun	0 (0%)
4 – 6 Tahun	0 (0%)
7 – 9 Tahun	3 (25%)
Melebihi 10 Tahun	9 (75%)

Seramai 2 (16.7%) orang responden yang berumur antara 26 – 35 tahun, 6 (50%) orang responden yang berumur antara 36 – 45 tahun dan 4 (33.3%) orang responden berumur melebihi 46 tahun. Jadual 4.4 menunjukkan carta umur responden.

Jadual 4.4 Umur responden

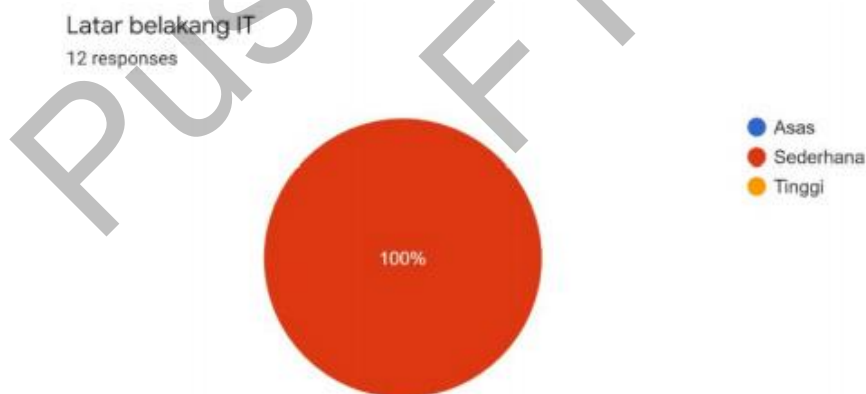
<b>Umur</b>	<b>Jumlah (Peratus)</b>
18 – 25 Tahun	0 (0%)
26 – 35 Tahun	2 (16.7%)
36 – 45 Tahun	6 (50%)
Melebihi 46 Tahun	4 (33.3%)

Seramai 4 (33.3%) responden yang menjawab soal selidik adalah lelaki dan selebihnya iaitu seramai 8 (66.7%) orang adalah perempuan. Rajah 4.1 dibawah menunjukkan carta jantina responden.



Rajah 4.1 Jantina responden

Latar belakang IT menunjukkan bahawa kesemua 12 (100%) responden mempunyai kemahiran IT yang sederhana. Rajah 4.2 menunjukkan carta latar belakang IT responden.



Rajah 4.2 Latar belakang IT responden

#### 4.3.2 Analisis Skor Skala Kebolehgunaan Sistem

Bahagian analisis ini membincangkan tentang hasil analisis yang didapati daripada borang soal selidik skor skala kebolehgunaan untuk menentukan kesesuaian amalan



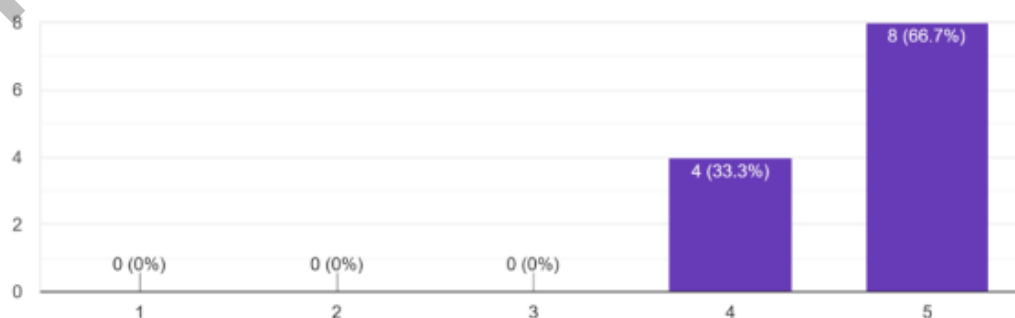
yang diamalkan di PTSL dengan amalan standard. Borang kajian soal selidik mempunyai 10 pernyataan yang telah ditetapkan melalui ukuran amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan. Daripada 10 pernyataan, 5 adalah pernyataan positif manakala 5 lagi adalah pernyataan negatif. Pernyataan positif dan negatif dinyatakan secara selang seli iaitu pernyataan ganjil merujuk kepada pernyataan positif manakala pernyataan genap adalah sebaliknya.

Pernyataan satu dan dua membincangkan tentang amalan pengurusan pengetahuan khusus kepada seksyen Perkhidmatan dan Pengurusan. Pernyataan tiga dan empat membincangkan tentang amalan khusus kepada seksyen Pengumpulan. Seksyen Pemeliharaan dan Penyimpanan dibincangkan di pernyataan lima dan enam. Amalan pengurusan pengetahuan bagi seksyen Pelaksanaan dan Penggunaan dibincangkan pada pernyataan tujuh dan lapan manakala seksyen yang terakhir iaitu seksyen Rangkaian dibincangkan pada pernyataan sembilan dan sepuluh. Setiap seksyen mempunyai dua pernyataan yang terdiri daripada pernyataan negatif dan positif.

Pernyataan pertama daripada borang soal selidik adalah pernyataan positif. Seramai 8 (66.7%) orang responden menyatakan 'sangat setuju' manakala 4 (33.3%) orang responden hanya 'setuju' dengan pernyataan berikut. Rajah 4.3 menunjukkan graf bar bagi pernyataan pertama.

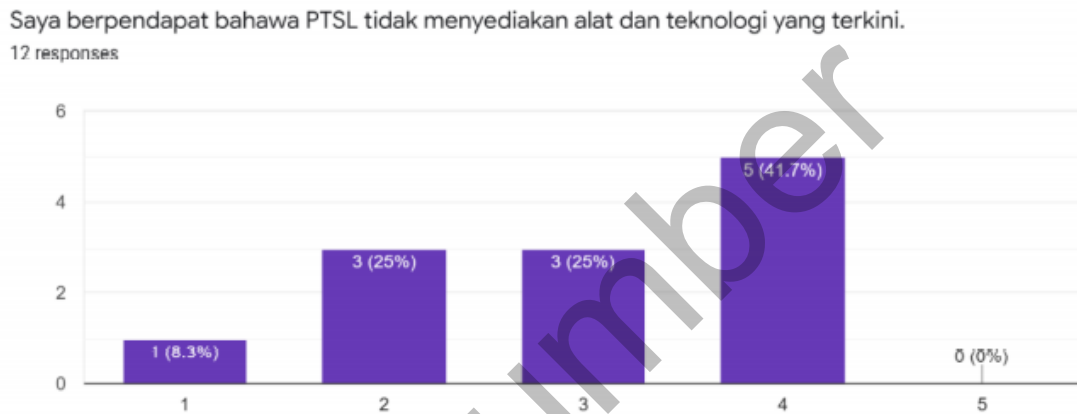
Saya bersetuju jika dasar mengenai amalan pengurusan pengetahuan (KM) dibangunkan di setiap perpustakaan termasuk PTSL.

12 responses



Rajah 4.3 Maklum balas responden bagi pernyataan pertama

Penyataan kedua daripada borang soal selidik adalah pernyataan negatif. Seramai 5 (41.7%) orang responden menyatakan 'setuju', 3 (25%) responden menyatakan neutral, 3 (25%) kepada 'tidak setuju' dan seorang (8.3%) menyatakan 'sangat tidak setuju' kepada pernyataan berikut. Rajah 4.4 menunjukkan graf bar maklum balas responden bagi pernyataan kedua.



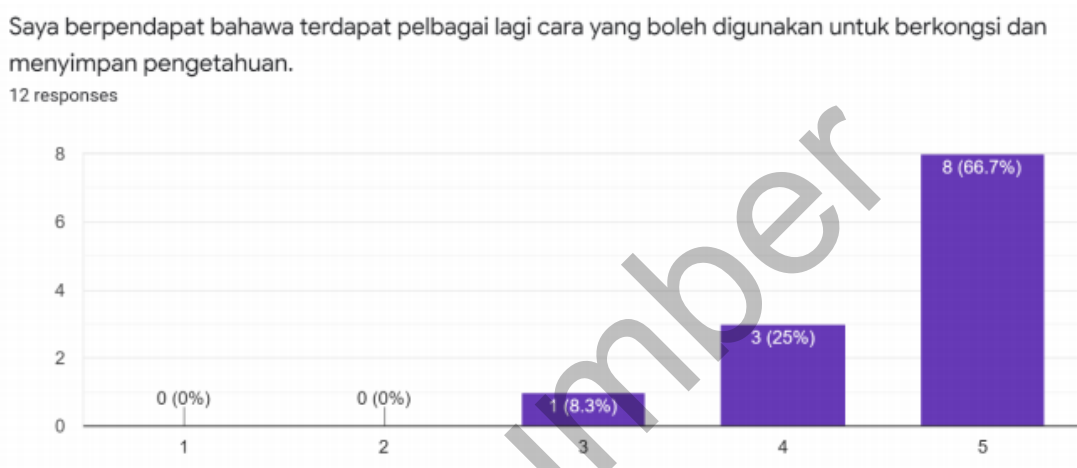
Rajah 4.4 Maklum balas responden bagi pernyataan kedua

Penyataan ketiga adalah pernyataan positif yang menunjukkan seramai 2 (16.7%) orang responden menyatakan 'sangat setuju', 6 (50%) responden menyatakan 'setuju' dan 4 (33.3%) menyatakan 'neutral'. Rajah 4.5 menunjukkan graf bar bagi pernyataan ketiga.



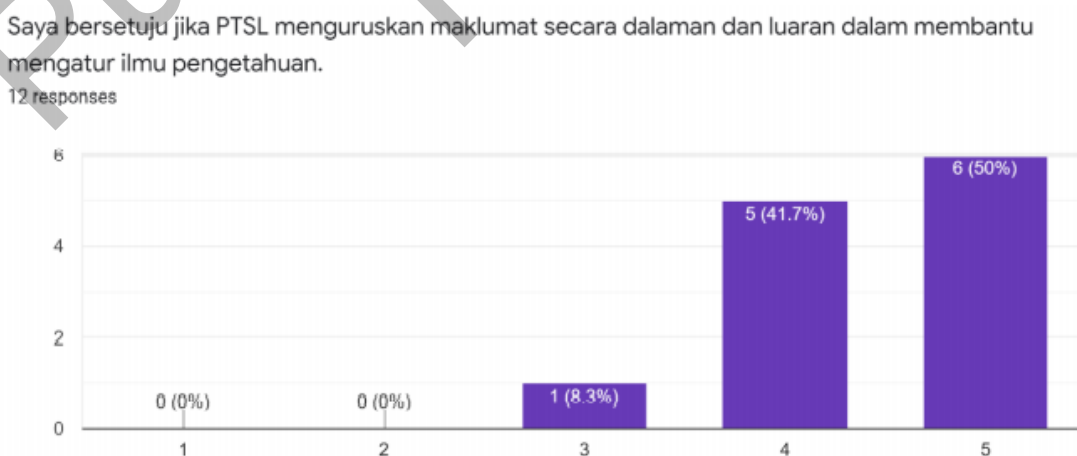
Rajah 4.5 Maklum balas responden bagi pernyataan ketiga

Penyataan keempat daripada borang soal selidik adalah pernyataan negatif. Daripada 12 responden, 8 (66.7%) responden menyatakan 'sangat setuju', 3 (25%) orang responden menyatakan 'setuju' dan seorang (8.3%) menyatakan 'neutral'. Rajah 4.6 menunjukkan graf bar bagi pernyataan keempat.



Rajah 4.6 Maklum balas responden bagi pernyataan keempat

Penyataan kelima adalah pernyataan positif yang menunjukkan seramai 6 (50%) responden yang menyatakan 'sangat setuju', 5 (41.7%) menyatakan 'setuju' dan seorang (8.3%) menyatakan neutral. Rajah 4.7 menunjukkan bar graf maklum balas responden bagi pernyataan kelima.

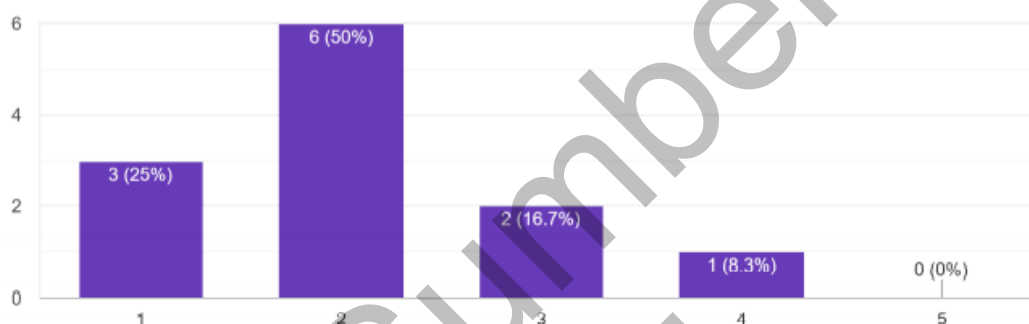


Rajah 4.7 Maklum balas responden bagi pernyataan kelima

Penyataan keenam adalah pernyataan negatif yang menunjukkan seorang (8.3%) responden menyatakan 'setuju', 2 (16.7%) orang menyatakan 'neutral', 6 (50%) responden menyatakan 'tidak setuju' dan 3 (25%) responden menyatakan 'sangat tidak setuju'. Rajah 4.8 menunjukkan bar graf maklum balas responden bagi pernyataan keenam.

Saya berpendapat bahawa PTSL tidak memberikan sokongan motivasi yang cukup kepada kakitangan untuk mengamalkan KM.

12 responses

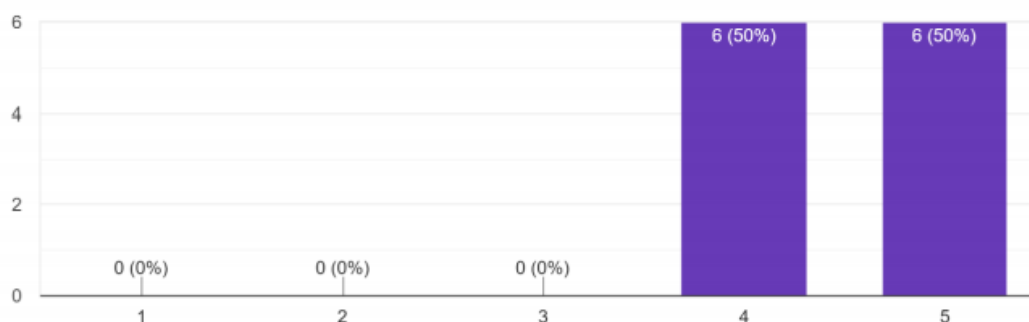


Rajah 4.8 Maklum balas responden bagi pernyataan keenam

Penyataan ketujuh merupakan pernyataan positif dan menerima dua maklum balas yang sekata iaitu 6 (50%) orang responden menyatakan 'sangat setuju' dan 6 (50%) 'setuju'. Rajah 4.9 menunjukkan graf bar bagi maklum balas responden mengenai pernyataan ini.

Saya bersetuju jika PTSL berkerjasama dengan perpustakaan lain untuk mempelajari amalan pengurusan pengetahuan mereka.

12 responses

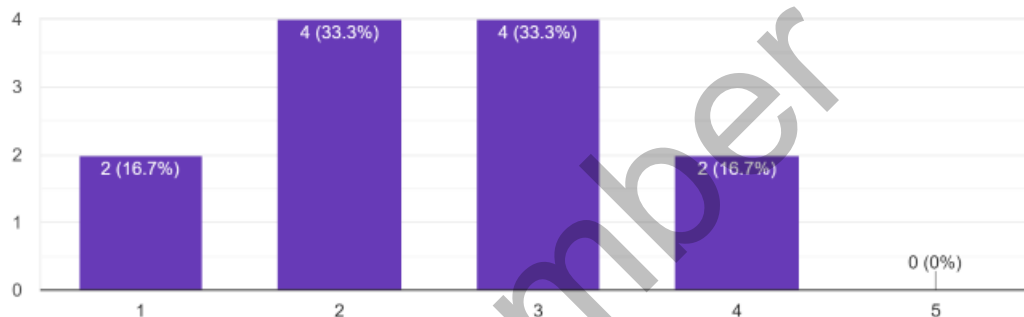


Rajah 4.9 Maklum balas responden bagi pernyataan ketujuh

Penyataan kelapan adalah pernyataan negatif dan seramai 2 (16.7%) responden menyatakan 'setuju', 4 (33.3%) responden 'neutral', 4 (33.3%) 'tidak setuju' dan 2 (16.7%) responden menyatakan 'sangat tidak setuju'. Rajah 4.10 menunjukkan bar graf bagi pernyataan kelapan.

Saya berpendapat bahawa PTSL tidak mempunyai sistem pengurusan pengetahuan yang jelas.

12 responses

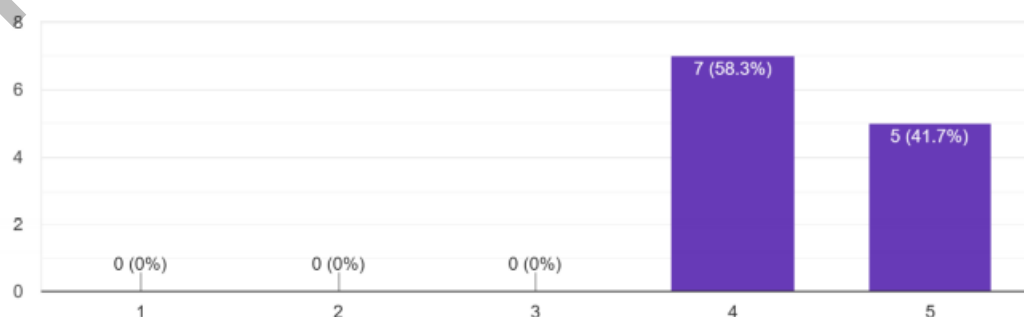


Rajah 4.10 Maklum balas responden bagi pernyataan kelapan

Penyataan kesembilan daripada borang soal selidik adalah pernyataan positif. Daripada 12 responden, seramai 5 (41.7%) orang menyatakan 'sangat setuju' manakala selebihnya iaitu 7 (58.3%) responden menyatakan 'setuju' pada pernyataan berikut. Rajah 4.11 menunjukkan bar graf maklum balas bagi pernyataan kesembilan.

Saya bersetuju jika PTSL membuat program pertukaran kakitangan untuk mempelajari ilmu baru dari perpustakaan lain.

12 responses



Rajah 4.11 Maklum balas responden bagi pernyataan kesembilan