

Penilaian Amalan Standard Pengurusan Pengetahuan di Perpustakaan Tun Sri Lanang

Nona Zahidah Zulaikha Rosli, Kamsuriah Ahmad

Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat, Universiti Kebangsaan Malaysia 43600 Bangi, Selangor Darul Ehsan, Malaysia.

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.

Kata kunci: Pengurusan Pengetahuan, Penilaian, Amalan Standard Pengurusan Pengetahuan, Amalan Pengurusan Pengetahuan, PTSL

PENGENALAN

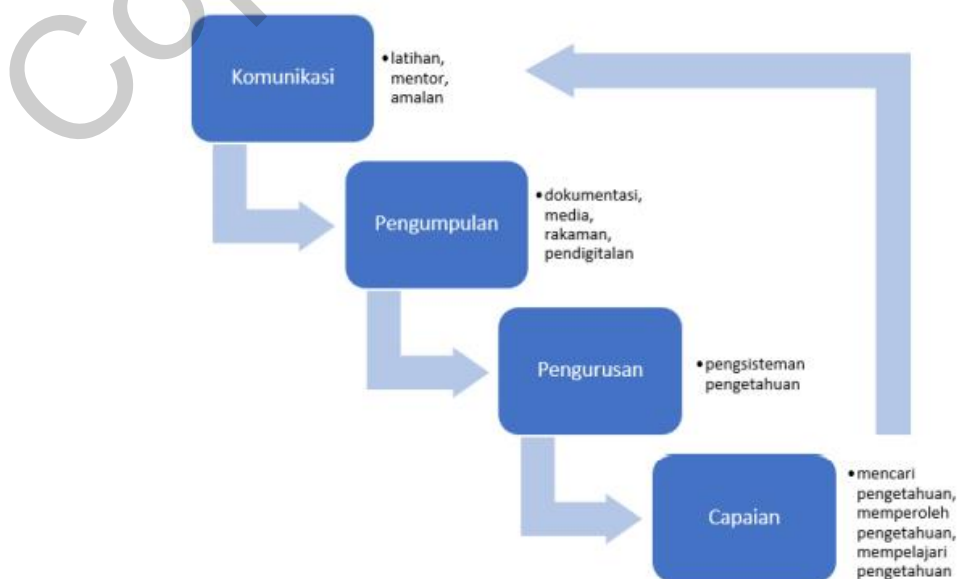
Pengurusan pengetahuan mengandungi pendekatan tertentu yang menggunakan dan mendapatkan pengetahuan untuk mewujudkan nilai bagi sesebuah organisasi. Oleh sebab itu, amalan pengurusan pengetahuan amat penting dalam setiap organisasi kerana ia dapat meningkatkan prestasi dan produktiviti organisasi. Walau 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. 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).

Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTSL) 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). Tujuan utama kajian adalah untuk mengenal pasti amalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan di PTSL untuk mencadangkan amalan standard pengurusan pengetahuan berdasarkan daripada kajian lepas dan menilai sejauh mana PTSL mengikut dengan amalan standard pengurusan pengetahuan tersebut. Antara kepentingan kajian adalah membangunkan borang soal selidik yang dapat menilai tahap persediaan PTSL untuk menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan melalui sesi temu bual dan kajian penyelidikan terdahulu serta menilai tahap persediaan PTSL untuk menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan melalui borang soal selidik yang berpandukan skor skala kebolehpayaan sistem.

LATAR BELAKANG DAN TAPAK PENYELIDIKAN

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 1 di bawah.



Rajah 1 Amalan pengurusan pengetahuan di PTSL

Melalui kajian lepas (Agarwal & Islam, 2014), terdapat lima seksyen yang sering diperkatakan di dalam pengamalan pengurusan pengetahuan. Lima seksyen berikut diterangkan seperti Jadual 1 di bawah.

Jadual 1 Lima seksyen utama dalam pengamalan pengurusan pengetahuan

Seksyen	Penerangan
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.

Berdasarkan rumusan yang diperoleh daripada kajian lepas mengenai amalan pengurusan pengetahuan, reka bentuk rajah bagi amalan standard pengurusan pengetahuan dapat dihasilkan. Setiap amalan yang dikenal pasti sebagai amalan standard disebut melebihi kerap kali pada kajian lepas. Standard yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah amalan yang menjadi kebiasaan dan diterima umum. Rajah 2 di bawah menunjukkan amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan.



Rajah 2 Amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan

METODOLOGI

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. 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.

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 penyelidik.

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). 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.

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 2 di bawah menunjukkan bilangan soalan yang diletakkan pada setiap seksyen utama amalan pengurusan pengetahuan.

Jadual 2 Bilangan soalan pada setiap seksyen

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

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 (Ernawati et.al 2019). 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 berikut merupakan ujian kesahan yang dilakukan bagi setiap pernyataan dengan penggunaan ujian Pearson.

Jadual 3 Ujian kesahan skor skala kebolehpayaan sistem (Ernawati et.al 2019)

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 kebolehppercayaan 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 kebolehpayaan sistem juga dianggap sebagai mesra pengguna dengan penarafan melebihi 7 mata (Lewis et al. 2015). Jadual 4 berikut menunjukkan jumlah perkiraan umum bagi nilai alfa Cronbach manakala Jadual 5 merupakan ujian kebolehppercayaan bagi skor skala kebolehpayaan sistem.

Jadual 4 Jumlah perkiraan umum bagi nilai alfa Cronbach (Fokoué & Gündüz 2016)

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

Jadual 5 Ujian kebolehppercayaan skor skala kebolehpayaan sistem (Binyamin et al. 2016)

Alfa Cronbach	Jumlah pernyataan	Penghubungan
0.707	10	Kuat (dipercayai)

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 diperoleh 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 diperoleh membantu dalam membangunkan borang soal selidik iaitu analisis kuantitatif. Analisis data kuantitatif yang dijalankan adalah melalui maklum balas borang soal selidik. Semua data kajian yang diperoleh 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. Penyataan 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.

KEPUTUSAN

Perkiraan skor skala kebolehpayaan sistem dikira melalui skala 'sangat setuju' hingga skala 'sangat tidak setuju' iaitu sebanyak 1 markah bagi pernyataan 'sangat tidak setuju', 2 markah bagi pernyataan 'tidak setuju', 3 markah bagi pernyataan 'neutral', 4 markah bagi pernyataan 'setuju' dan 5 markah bagi pernyataan 'sangat setuju'. Bagi pernyataan positif iaitu pernyataan yang bernombor ganjil (1,3,5,7,9), setiap markah yang dikira daripada skala ditolak dengan satu markah. Bagi pernyataan negatif iaitu pernyataan yang bernombor genap (2,4,6,8,10), markah skala pada setiap pernyataan yang dikira akan ditolak daripada 5 markah. Jadual 6 dibawah menunjukkan rumusan maklum balas kesemua 12 responden bagi setiap pernyataan. 'X' dibawah menunjukkan perkiraan jumlah markah pernyataan positif manakala 'Y' merupakan jumlah perkiraan markah bagi pernyataan negatif. Bagi mendapatkan markah sebenar skor skala, 'X' dan 'Y' ditambah seterusnya didarabkan dengan 2.5 (Lewis & Sauro 2018).

Jadual 6 Rumusan markah maklum balas responden bagi setiap pernyataan

Jawatan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	X	Y	SCORE
Penolong Ketua Pustakawan	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	20	16	90.0
Pustakawan	4	2	3	4	4	2	4	3	4	1	14	13	67.5
Pustakawan	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	14	6	50.0
Timbalan Ketua Pustakawan	5	3	3	5	5	1	5	3	5	1	18	12	75.0
Penolong Ketua Pustakawan S48	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	17	5	55.0
PUSTAKAWAN	5	2	4	5	5	1	5	2	5	2	19	13	80.0
Pustakawan	4	4	3	3	3	2	4	2	4	2	13	12	62.5
Pustakawan	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	15	14	72.5
Pustakawan	5	3	4	5	4	3	4	2	4	3	16	9	62.5
PUSTAKAWAN	5	4	4	5	5	2	5	2	5	2	19	10	72.5
Penolong ketua pustakawan	5	3	4	5	5	2	4	3	4	2	17	10	67.5
Ketua Pustakawan	5	4	5	5	5	2	5	3	5	2	20	9	72.5
													69.0

Purata skor skala semua responden adalah hasil skor kajian skor skala kebolehpayaan sistem. Rasional di sebalik pengiraan skor adalah sangat intuitif. Jumlah keseluruhan skor adalah sebanyak 100 dan setiap soalan mempunyai markah sebanyak 10 mata. Melalui skor skala ini, ia dapat memberitahu prestasi kebolehpayaan sesuatu badan organisasi atau individu dalam aspek keberkesanan, kecekapan dan kemudahan penggunaan secara keseluruhan. Skor skala bukan merupakan peratus tetapi sebagai mata sahaja. Jadual 7 di bawah merupakan perkiraan markah bagi skor skala kebolehpayaan sistem.

Jadual 7 Perkiraan markah skor skala kebolehpayaan sistem

Perkiraan
X = Jumlah markah bagi pernyataan ganjil - 5
Y = 25 – Jumlah markah bagi pernyataan genap
Skor skala = (X + Y) x 2.5

Terdapat pelbagai interpretasi bagi penarafan markah daripada 'Teruk' sehingga 'Cemerlang'. Penarafan markah yang umum adalah 'Cemerlang' (>80.3), 'Bagus' (68- 80.3),

'Sederhana' (68), 'Buruk' (51-68) dan 'Teruk' (<51). Penarafan 'Cemerlang' menunjukkan bahawa kebolehpayaan sesuatu sistem dapat digunakan tanpa menimbulkan sebarang masalah. Penarafan 'Bagus' menyatakan kebolehpayaan sistem dapat digunakan tetapi mungkin menimbulkan masalah kebolehpayaan pada masa akan datang. Penarafan 'Sederhana' bermaksud kegunaan sesuatu sistem dapat digunakan tetapi mungkin tidak memberikan sebarang kebaikan. Penarafan 'Buruk' bermaksud sesuatu sistem tidak mencapai sasaran kebolehpayaan manakala penarafan 'Teruk' menunjukkan bahawa sesuatu sistem tidak dapat diguna pakai. Peratusan markah kebiasaan bagi sistem adalah daripada 50% sehingga 90% dan dikategorikan melalui gred (Clark et al. 2021). Jadual 8 dibawah menunjukkan penarafan markah berdasarkan skor manakala Jadual 9 menunjukkan gred markah skor skala.

Jadual 8 Penarafan markah berdasarkan skor (Clark et al. 2021)

Skor	Penarafan
>80.3	Cemerlang
68 – 80.3	Bagus
68	Sederhana
51 – 68	Buruk
<51	Teruk

Jadual 9 Gred markah skor skala kebolehpayaan sistem (James & Jeff 2018)

Gred	Skor skala
A	78.9 – 100
B	72.6 – 78.8
C	62.7 – 72.5
D	51.7 – 62.6
F	0 – 51.6

Berdasarkan gred markah skor skala pada Jadual 4 di atas, gred A bermaksud kebolehpayaan pada subjek yang dijalankan amat tinggi akan tetapi gred ini selalu diperoleh secara individu dan jarang diperoleh oleh mana-mana badan organisasi. Kebanyakan organisasi memperoleh gred B dan C pada skor skala kebolehpayaan sistem. Kedua gred ini bermaksud kebolehpayaan pada subjek yang dijalankan dapat diterima tetapi memerlukan penambahbaikan dari organisasi dan individu sendiri. Manakala gred D dan F bermaksud kebolehpayaan tidak dapat diterima oleh individu atau organisasi.

Jumlah purata skor skala kebolehpayaan sistem bagi kesemua responden di PTSL adalah sebanyak 69. Ini menunjukkan bahawa PTSL berada di penarafan 'Bagus' untuk meneruskan amalan pengurusan pengetahuan mengikut amalan standard. Dari segi gred pula, PTSL dikategorikan dalam gred C yang menyatakan bahawa kebolehpayaan dalam menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan dapat diterapkan tetapi perlu menambah baik lagi. Walaupun PTSL tidak mengamalkan pengurusan pengetahuan secara berstruktur, akan tetapi pengamalan pengurusan pengetahuan dibuat tanpa disedari dan sejurusnya menunjukkan keputusan bagaimana PTSL dapat memperoleh hasil keputusan yang bagus.

KESIMPULAN

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti dan menilai sejauh manakah amalan pengurusan pengetahuan diamalkan di Perpustakaan Tun Sri Lanang (PTSL). Lima seksyen utama bagi amalan standard pengurusan pengetahuan yang berkhhususkan di perpustakaan dapat dikenal pasti melalui kajian terdahulu. Lima seksyen ini digunakan untuk membandingkan amalan pengurusan pengetahuan di PTSL dengan amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan. Sesi temu bual dijalankan untuk mengetahui pengamalan pengurusan pengetahuan yang diamalkan oleh kakitangan di PTSL manakala penggunaan borang soal selidik pula adalah untuk mengetahui sejauh manakah kakitangan PTSL bersedia untuk menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan berdasarkan lima seksyen yang dikenal

pasti. Hasil temu bual menunjukkan bahawa kakitangan PTSL tidak menekankan amalan pengurusan pengetahuan kerana kurangnya panduan dan motivasi akan tetapi masih mengamalkannya tanpa disedari. Hasil maklum balas borang soal selidik menunjukkan bahawa kakitangan PTSL mendapat skor skala sebanyak 69 iaitu berada pada tahap 'Bagus'. Hal ini menunjukkan bahawa PTSL bersedia dan mampu untuk menerapkan amalan standard pengurusan pengetahuan di perpustakaan. Hasil kajian ini dapat memberikan ruang dan panduan asas kepada penyelidik masa hadapan.

RUJUKAN

- Adedokun-Shittu, N. A., & Shittu, A. J. K. 2013. Knowledge Management Implementation in Information Society: A Review of IUM Library KM Strategy. *International Journal of Knowledge Management*, 9(4), 51–66. <https://doi.org/10.4018/ijkm.2013100104>
- Agarwal, N. K., & Islam, M. A. 2014. Knowledge management implementation in a library: Mapping tools and technologies to phases of the KM cycle. *Vine*, 44(3), 322–344. <https://doi.org/10.1108/VINE-01-2014-0002>
- Ahmad, K., & Rafiq, M. 2018. *Methods of Knowledge Management Practices in Pakistani Universities' Libraries*. 4(1), 115–126
- Almalki, S. 2016. Integrating Quantitative and Qualitative Data in Mixed Methods Research—Challenges and Benefits. *Journal of Education and Learning*, 5(3), 288. <https://doi.org/10.5539/jel.v5n3p288>.
- Bangor, A., Staff, T., Kortum, P., Miller, J., & Staff, T. 2009. Determining what individual SUS scores mean: adding an adjective rating scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114–123
- Binyamin, S., Rutter, M., & Smith, S. 2016. the Utilization of System Usability Scale in Learning Management Systems: A Case Study of Jeddah Community College. *ICERI2016 Proceedings*, 1, 5314–5323. <https://doi.org/10.21125/iceri.2016.2290>.
- Borgstede, M., & Scholz, M. 2021. Quantitative and Qualitative Approaches to Generalization and Replication—A Representationalist View. *Frontiers in Psychology*, 12(February), 0–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.605191>
- Clark, N., Dabkowski, M., Driscoll, P. J., Kennedy, D., Kloo, I., & Shi, H. 2021. Empirical Decision Rules for Improving the Uncertainty Reporting of Small Sample System Usability Scale Scores. *International Journal of Human-Computer Interaction*. <https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1870831>.
- Fokoué, E., & Gündüz, N. 2016. An Information-Theoretic Alternative to the Cronbach's Alpha Coefficient of Item Reliability. *British Journal of Mathematics & Computer Science*, 15(1), 1–9. <https://doi.org/10.9734/bjmcs/2016/23944>
- Lewis, J. R., & Sauro, J. 2018. Item Benchmarks for the System Usability Scale. *Journal of Usability Studies*, 13(3), 158–167
- Lewis, J. R., Utesch, B. S., & Maher, D. E. 2015. Investigating the correspondence between UMUX-LITE and SUS scores. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 9186(August 2015), 204–211. https://doi.org/10.1007/978-3-319-20886-2_20.
- Hakiman, H., Munadi, M., & Ernawati, F. 2019. Design of knowledge management implementation in Islamic universities. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(1), 266–277. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7131>
- Singh, R. 2012. *Knowledge management practices in academic libraries*. September 2012, 1–31. <http://mapule276883.pbworks.com/f/Knowledge+management+practices+in+academic+libraries.pdf>