



# PENGURUSAN ILMU

**Pengetahuan** biasanya berhubung-kait dengan daya kognitif dan berbentuk peribadi manakala pengurusan melibatkan proses organisasi. Banyak tenaga kerja mahir/berpengetahuan tidak gemar diuruskan secara lama. Kini, pengetahuan telah dikenalpasti sebagai salah satu sumber yang wajib bagi sesebuah organisasi yang ingin berkembang maju. Di negara kita Malaysia, semenjak beberapa tahun kebelakangan ini, banyak pihak telah mula menunjukkan minat dalam topik pengurusan pengetahuan sebagai persediaan terhadap K-Ekonomi, pengurusan alaf baru dan teknologi.

Sebenarnya minat terhadap pengurusan pengetahuan telah pun bermula sejak pertengahan 90-an lagi. Banyak organisasi yang inovatif telah mula melihat pengetahuan /kemahiran/ pengalaman menjadi nilai utama (dan akademik menjadi nilai alternatif) dalam perkhidmatan dan produk keluaran masing-masing terutamanya dalam alaf baru ini.

Ini terbukti menerusi :

- Kesedaran terhadap kepentingan agama/rohani dan kesamaan nilai-nilai budaya ketimuran untuk semua kaum dalam membina negara.
- Kesedaran terhadap pentingnya kualiti, keselamatan dan kesihatan pekerjaan, pengurusan alam sekitar, revolusi teknologi dan pengurusan alaf baru dll. menerusi sistem seperti 6 sigma, ISO-Kaizen-Blitz, ISO 9000:2000, ISO-14000, ISO-18000, Konsep Pemetaan Minda, TQM, 7+7 peralatan QCC, pengambilalihan dan gabungan dua atau lebih organisasi dsb.
- Pengetahuan terhadap pergerakan pasaran domestik dan antarabangsa., persediaan menghadapi impak globalisasi.
- Mengambil contoh dari organisasi pesaing sama ada dalam atau luar negara dan mempelajari rahsia kejayaan mereka.
- Inovasi tertentu seperti teknologi maklumat yang terlibat e-dagang,

internet, multimedia, teknologi digital dan komunikasi dsb. Ini jelas dilihat hasil daripada pembangunan Koridor Raya Multimedia.

Aspirasi kerajaan Malaysia menerusi Wawasan 2020, K-Ekonomi, Daya Usaha Strategik Satu, Formula Malaysia dan keseluruhan dasar/sub-sub dasar/ misi, objektif, sasaran dsb. Perkara-perkara di atas telah dan juga menyebabkan peningkatan dalam perkhidmatan pelanggan, penyelesaian masalah yang lebih pantas, penyesuaian terhadap perubahan pasaran dan sebagainya telah menjadi pemangkin kepada pengetahuan korporat.

## Apakah Pengurusan Maklumat?

Pengurusan maklumat merupakan pengurusan yang lengkap dan teratur ke atas pengetahuan dan proses yang berkaitan. Pengurusan pengetahuan yang betul caranya akan memudahkan pembangunan, pengumpulan, perancangan, penyebaran, penggunaan dan pemanfaatan. Antara implikasinya adalah perkongsian pengetahuan dengan penuh 'ketelusan' dan 'ketulusan' demi kemajuan organisasi, inovatif - menjadikan sebarang idea bernas kepada keuntungan positif dan berorientasikan keputusan (result oriented) bekerja dengan lebih pintar dan bukannya terlalu bergantung kepada pemimpin atau sistem atau prosedur yang terlalu ketat.

- Program pengurusan pengetahuan biasanya melibatkan salah satu atau lebih aktiviti-aktiviti berikut :
- Perlantikan ketua - bagi mempromosikan agenda dan membangunkan rangka kerja.
- Membangunkan pasukan pengetahuan yang terdiri daripada manusia dari pelbagai pengetahuan/kemahiran/latar belakang.
- Membuat asas pengetahuan - amalan terbaik, senarai kepakaran, kepintaran pasaran dsb.
- Pengurusan proses yang lebih aktif - ke atas pembangunan pengetahuan,

pengumpulan, penyimpanan dsb. Pusat pengetahuan - titik utama untuk kemahiran pengetahuan dan mempermudah aliran pengetahuan.

- Teknologi kerjasama - LAN/WAN/VPN/Intranet dan lain-lain bagi mempermudah akses terhadap pengetahuan.
- Pasukan modal intelek-bagi mengenalpasti dan mengaudit aset yang 'tidak nyata' (intangible) umpamanya pengetahuan.
- Jaringan pengetahuan - jaringan pakar secara kerjasama dan fungsi silang - dalaman dan luaran.
- Perkongsian pengetahuan - dalam semua bentuk komunikasi.

## Panduan Ke Arah Mencapai Kejayaan

Antaranya :

- Pemimpin yang berpengetahuan dan tahu bagaimana untuk memandu agenda ke hadapan, menggalakkan keceriaan, komitmen dan akauntabiliti.
- Sambutan pengurusan atasan / tertinggi - seperti CEO dsb.
- Jaringan pengetahuan yang betul termasuklah dari segi perniagaan/keuntungan, kebajikan tenaga kerja (aset dalaman) menerusi latihan dan pembangunan serta penilaian prestasi yang adil, tepat dan telus.
- Visi, Misi, Objektif, Sasaran yang dapat diukur dan mampu dilaksanakan oleh semua pihak mengikut upaya masing-masing serta menjadi rangka kerja yang akan memandu agenda kemajuan.
- Mewujudkan budaya yang menyokong inovasi, belajar/mengajar dan perkongsian maklumat. Ini biasanya berkaitan dengan penghargaan/insentif dari majikan kepada pekerja.
- Satu infrastruktur teknikal yang menyokong kerja berdasarkan pengetahuan daripada peralatan sokongan yang mudah ke peringkat

teknologi tinggi dan kemungkinan peluang untuk menduduki pengurusan tertinggi.

- Proses pengetahuan bersistem - disokong oleh pakar pengurusan maklumat dan pengguna serta pembekal maklumat berkenaan.
- Biasanya, agenda pengetahuan berkembang menerusi proses penilaian projek-projek peringkat permulaan yang mampu mengenalpasti keupayaan dan membangunkan sikap ingin belajar/mengajar.

## Isu dan Cabaran

Antara isu yang perlu diberikan perhatian dalam kita mengamalkan 'pengetahuan itu kuasa' atau 'perkongsian pengetahuan itu kuasa' ialah :

- Fobia/Sikap inferiority complex - sikap takut untuk mempelajari perkara baru apa lagi untuk keluar dari bawah tempurung.
- Terlalu menumpukan perhatian kepada proses yang terperinci daripada proses pembangunan pengetahuan.
- Ingin cepat mendapatkan keputusan, malas bekerja dan selalunya mengharapkan orang lain yang lebih pandai melakukannya.
- Sikap 'menutup pintu' antara unit-unit dalam sesebuah organisasi.
- Organisasi tidak memberikan penghargaan/insentif yang sepatutnya kepada mereka yang menyumbangkan pengetahuan.
- Keupayaan menangani masalah ini akan memajukan sesebuah organisasi dalam menghadapi cabaran era globalisasi.

Sumber : En. Shamshul Bahar Yaakob /Diskusi Pagi 18

Oleh :  
Norsyahiza bt. Hamzah