

SISTEM PENGUMPULAN PENGETAHUAN PENYELESAIAN MASALAH

ISO 9000

MOHAMAD SYAKIRAN BIN MUHAMMAD

**Laporan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian dari syarat
penganugerahan ijazah Sarjana (Teknologi Maklumat)- Pembuatan**

**Fakulti Sains Komputer dan Sistem Maklumat
Universiti Teknologi Malaysia**

Mac, 2004

Untuk Abah, Cik yang sentiasa memberikan dorongan dan semangat. Hadirmu tidak pernah memberikan tekanan tetapi ketenangan.

*Aduhai Ayah pujuklah Ibu
Jangan Menangis tersedu-sedu
Pergi anakanda kerana Ilmu
Pulang anakmu kerana rindu*

Untuk ahli keluarga yang lain terima kasih kerana sentiasa memberikan perangsang dan semangat.

Untuk kawan-kawan (Lang, Aizi, Hadie, jawa, farah, aznirul, suzy, erna, shakirah, liza, yamin, nuar, roy, danial, zeli dan pelajar MSCIT2003) yang sentiasa bersama membantu dan menempuh suka-duka serta kegembiraan bersama sama. Terima kasih di atas persahabatan yang murni ini.

*Kucarimu Teman bagai mencari mutiara putih
walau ke dasar lautan sanggup ku selami
ku tak percaya persahabatan yang telah kalian berikan
bak sebutir permata yang begitu berharga*

Semoga sentiasa dilindungi Allah ...

“War will never stop till the day u die”

PENGHARGAAN

Syukur kepada Allah s.w.t kerana dapat saya melaksanakan projek sarjana ini. Di sini sukacitanya saya ingin merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada penyelia projek iaitu **Dr. Azizah Binti Abdul Rahman** dan **En. Azlan Bin Mohd Zain** di atas segala bimbingan dan idea-idea yang dicurahkan oleh mereka di sepanjang tempoh menyiapkan projek ini. Penghargaan juga ditujukan kepada arwah Dr. Nasaruddin Bin Zenon semoga dicucuri rahmat oleh Nya dan di tempatkan di kalangan orang yang beriman (*Al-Fatihah*). Penghargaan juga ditujukan kepada staf SIRIM Berhad, Kak Shidah, Kak Lijah, Abg. Azhar, Abg Man dan pensyarah-pensyarah yang telah membantu dan mencurahkan ilmu kepada saya di sepanjang pengajian saya di UTM.

ABSTRAK

ISO 9000 adalah sistem kualiti yang semakin popular dan menjadi arah aliran dunia industri perkhidmatan pada masa kini ini termasuk jugalah sektor perkhidmatan. Namun proses untuk mendapatkan persijilan sering menimbulkan masalah. Pengetahuan pengalaman organisasi lepas dalam pelaksanaan ISO tidak didokumenkan. Banyak organisasi di dunia hari ini yang menggunakan berbagai teknik dan teknologi untuk menguruskan pengetahuan mereka dengan lebih baik. Tujuan mereka adalah untuk membantu pekerja untuk memperbaiki cara mereka menyumbang kepada organisasi melalui kerjasama, perkongsian pengalaman dan pengetahuan serta belajar dari orang lain. Kajian literatur telah dilakukan untuk membuktikan sokongan aplikasi pengurusan pengetahuan (KM) kepada komuniti praktis (CoP) organisasi yang telah mendapat persijilan ISO. Ciri-ciri untuk sistem ini dihasilkan melalui adaptasi model pengurusan pengetahuan Nonaka dan Takeuchi dengan proses penyelesaian masalah ISO 9000. Ini dapat membantu komuniti praktis organisasi terutamanya melalui perkongsian pengalaman dari organisasi yang berpengalaman. Sistem Pengumpulan Pengetahuan Penyelesaian Masalah ISO 9000 dicadangkan bagi membantu untuk mewujudkan persekitaran perkongsian pengetahuan antara organisasi yang telah mendapat persijilan ISO dengan organisasi yang ingin menuju ke arah persijilan ISO. Tujuan utama adalah untuk mendapatkan pengetahuan pengalaman yang dilalui oleh organisasi yang telah mendapat ISO melalui kerjasama, perkongsian pengalaman dan pengetahuan serta pembelajaran dari pengalaman orang lain.

ABSTRACT

ISO 9001 is a quality system that is fast becoming popular and has also become a taken path of service based industries around the world including the service sector. However, the process of acquiring certification seems to be riddled with problems. A big number of organizations around the world use a number of techniques and technologies to manage knowledge thoroughly. Their objective is to help subordinates/workers improve their methods of giving to the organization in terms of co-operation, experience and knowledge sharing, and also learning from other co-workers. Literature reviews have been conducted to prove that knowledge management (KM) support applications towards respective communities of practise (CoP) have indeed been ISO certified. Key points of the developed system have been adapted from Nonaka and Takeuchi KM model with support of the ISO 9000 problem solving methods. This will help the CoP in terms of experience sharing from more advanced organizations. The '*Sistem Pengumpulan Pengetahuan Penyelesaian Masalah ISO 9000*' is proposed to help create a knowledge sharing environment between organizations that intend on acquiring ISO certification. The main objective is to acquire the experience knowledge of successful ISO certified organizations though co-operation, experience and knowledge sharing and also to learn from others experience.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiii
	SENARAI ISTILAH	xiv
	SENARAI SINGKATAN	xv
	SENARAI LAMPIRAN	xvi
BAB I	Pengenalan	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Pernyataan Masalah	3
	1.3 Objektif	5
	1.4 Skop Kajian	5
	1.5 Kepentingan Kajian	6
	1.6 Ringkasan	7

BAB II	KAJIAN LITERATUR	
2.1.	Pengenalan	8
2.2.	ISO 9000	9
2.3.	Sejarah ISO 9000 di Malaysia	11
2.4.	Siri MS ISO 9000	12
2.4.1.	Proses Pindaan	13
2.4.2.	Perubahan Struktur Piawaian Siri-Siri ISO 9000	14
2.4.3.	Matriks Perkaitan ISO 9001 : 2000 Dan ISO 9001 : 1994	17
2.4.4.	Perlaksanaan Piawai MS ISO 9000 : 2000	17
2.4.5.	Kesimpulan	19
2.5.	Pengurusan MS ISO 9000	20
2.5.1.	Pengiktirafan	20
2.5.2.	Proses Persijilan	21
2.5.3.	Langkah-Langkah Pelaksanaan MS ISO 9001 : 2000	23
2.5.4.	Kesimpulan	26
2.6.	Pengurusan Maklumat (<i>Knowledge Management</i>)	27
2.6.1.	Evolusi Pengurusan Pengetahuan	28
2.6.2.	Bagaimana Terbentuknya Pengetahuan	29
2.6.3.	Kepentingan Pengetahuan di Dalam Pengurusan Pengetahuan	31
2.6.4.	Definisi Pengurusan Pengetahuan	33
2.6.4.1.	Idea-idea Daripada Definisi Pengurusan Pengetahuan	33
2.6.4.2.	Definisi Pengurusan Pengetahuan yang Sesuai Dengan Kajian	34
2.6.5.	Model Pengurusan Pengetahuan	35
2.6.5.1.	Model Hedlund Dan Nonaka	36
2.6.5.2.	Model Boisot	37
2.6.5.3.	Model Nonaka Dan Takeuchi	38
2.6.6.	Kesimpulan	40

2.7. Pengetahuan Eksplisit dan Tacit	41
2.7.1. Proses pembangunan pengurusan pengetahuan	43
2.7.2. Kesimpulan	45
2.8. Perkongsian Pengetahuan	46
2.8.1. Elemen perkongsian pengetahuan	46
2.8.2. Pendekatan Pengurusan Pengetahuan Dalam Konteks Perkongsian Pengetahuan	48
2.8.2.1. Kakitangan	49
2.8.2.2. Proses	50
2.8.2.3. Teknologi dan Sistem Maklumat	50
2.8.3. Komuniti Praktis (CoP)	51
2.8.4. Kesimpulan	54
2.9. Masalah Pengimplementasian ISO	54
2.10. Ringkasan	56

BAB III METODOLOGI PEMBANGUNAN

3.1. Pengenalan	58
3.2. Rangka Kerja Operasi	59
3.3. Metodologi Pembangunan Sistem	61
3.3.1. Model Prototaip	61
3.3.1.1. Prototaip Penjelajahan	63
3.4. Fasa-fasa Pembangunan Sistem	65
3.4.1. Fasa Kajian Awal	66
3.4.2. Fasa Analisa Sistem	66
3.4.3. Fasa Reka bentuk Sistem	67
3.4.4. Fasa Implementasi Sistem	68
3.4.5. Fasa Verifikasi dan Validasi Sistem	68
3.5. Kaedah	68
3.5.1. Unified Modeling Language (UML)	69

3.5.2. Konsep Unified Modeling Language	70
3.5.3. Teknik Rajah Use case	71
3.6. Justifikasi Perkakasan	71
3.7. Keperluan Perisian	73
3.7.1. Rational Rose C++ 4.0	74
3.7.2. Microsoft Project 2000	75
3.7.3. Active Server Pages (ASP)	75
3.7.4. Microsoft SQL Server 2000	76
3.8. Reka bentuk Input Dan Output	76
3.9. Ringkasan	77

BAB IV REKABENTUK

4.1. Pengenalan	78
4.2. Rangka Kerja Sistem	79
4.3. Reka bentuk Dan Pembangunan Sistem	80
4.4. Reka Bentuk Proses	81
4.4.1. Aktor dan <i>Use Case</i>	82
4.4.2. Rajah Jujukan	82
4.4.3. Rajah Kelas	83
4.5. Reka Bentuk Fizikal	83
4.5.1. Reka bentuk Pangkalan Data	84
4.5.2. Reka bentuk Antara Muka	84
4.6. Spesifikasi Input	85
4.6.1. Pentadbir Sistem	86
4.6.2. Pengguna Sistem	86
4.7. Spesifikasi Output	87
4.8. Ringkasan	88

BAB V	PEMBANGUNAN DAN PENGUJIAN	
5.1.	Pengenalan	89
5.1.1.	Pengguna	90
5.2.	Carta Navigator Sistem	91
5.2.1.	Modul Untuk Mendapatkan Pengetahuan Pengalaman Pengamal ISO	92
5.2.2.	Modul Paparan Pengetahuan	92
5.2.3.	Modul Pentadbir Sistem	93
5.2.4.	Modul Penghasilan Borang Soal Selidik	94
5.3.	Manual Pengguna	94
5.4.	Hasil Sistem Terhadap Pengurusan Pengetahuan	95
5.5.	Pengujian Sistem	96
5.6.	Ringkasan	98
BAB VI	KESIMPULAN	
6.1.	Pengenalan	99
6.2.	Hasil Pencapaian Sistem	99
6.3.	Cadangan	102
6.4.	Kekangan	103
6.5.	Kesimpulan	104
6.6.	Ringkasan	106
BIBLIOGRAFI		107
LAMPIRAN A - L		114 - 201

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKASURAT
2.1	Evolusi Pengurusan Pengetahuan	29
2.2	Perbandingan Di antara Modul-Modul KM	40
2.3	Perbezaan di antara Pengetahuan Eksplisit dan Pengetahuan Tacit	43
2.4	Jadual Keperluan Teknologi Komuniti Praktis	53
3.1	Cara notasi <i>UML</i> menyokong pandangan-pandangan dalam proses pembangunan perisian.	70
3.2	Spesifikasi perkakasan komputer untuk pembangunan sistem	72
6.1	Spesifikasi perkakasan komputer untuk pembangunan sistem	100

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKASURAT
2.1	Peta Kajian Literatur	9
2.2	Model Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan Pendekatan Proses	18
2.3	Tanda Persijilan	21
2.4	Proses Persijilan ISO 9000	22
2.5	Rajah transformasi data	29
2.6	Model Hedlund dan Nonaka	36
2.7	Model Boisot (1997)	38
2.8	Model Nonaka dan Takeuchi	40
2.9	Pengetahuan Eksplisit dan Tacit	42
2.10	Elemen-elemen dalam perkongsian pengetahuan (Federal Aviation Administration, FAA)	46
2.11	Kunci bagi merealisasikan pengurusan pengetahuan	49
3.1	Rangka Kerja Operasi	59
3.2	Model Prototaip	62
3.3	Aktiviti-aktiviti Prototaip Penjelajahan	65
4.1	Model Adaptasi untuk Rangka Kerja sistem	80
4.2	Rajah Reka bentuk Senibina Sistem	81
4.3	Rajah reka bentuk hierarki antara muka.	85

SENARAI ISTILAH**BAHASA MALAYSIA****Daya Saing****Komuniti Praktis****Pemboleh****Penyimpanan dan Penapisan****BAHASA INGGERIS***Competitive Advantage**Communities Of Practice**Enabler**Retention and Refinement*

SENARAI SINGKATAN

SINGKATAN	MAKNA
CoP	<i>Communities Of Practice</i>
IIS	<i>Internet Information Services</i>
KM	<i>Knowledge Management</i>
UML	<i>Unified Modeling Language</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
SIRIM	<i>Standards and Industrial Research Institute of Malaysia</i>
SMR	<i>Standard Malaysia Rubber</i>
EHS Services	<i>Environmental, health, workplace safety, and quality management consulting firm.</i>
DSM	<i>Department Standard Malaysia</i>
UKAS	<i>United Kingdom Accreditation Services</i>
INTAN	<i>National Institute Of Public Administration</i>
MAMPU	<i>Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Malaysia</i>

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKASURAT
A	Carta Gantt	114
B	Rajah Use Case	118
C	Rajah Jujukan	122
D	Rajah Kelas	130
E	Reka bentuk Pangkalan Data	133
F	Carta Navigator Sistem Mengikut Modul Yang Dibangunkan	140
G	Soalan Soal Selidik	142
H	Matriks Perkaitan antara ISO 9001 : 2000 dan ISO 9001 : 1994	147
I	Manual Pengguna	151
J	Senarai Skop Yang Diiktiraf Oleh DSM dan UKAS	183
K	Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 2 Tahun 2002	190
L	Maklum balas Pengguna Daripada Proses Pengujian Menggunakan Borang Soal Selidik	196

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Perkongsian pengetahuan menjadi satu perkara yang penting dalam menjalankan aktiviti-aktiviti dalam organisasi. Lima tahun kebelakangan ini banyak organisasi telah cuba untuk merealisasikan perkongsian pengetahuan dengan berbagai cara. Kebanyakan cara yang digunakan dalam merealisasikan perkongsian pengetahuan adalah untuk membolehkan kakitangan menyelesaikan sesuatu masalah, mengurangkan kos yang bertindih dan membolehkan mencipta sesuatu inovasi yang baru melalui proses perkongsian pengetahuan. Bagi mewujudkan perkongsian pengetahuan yang berjaya, organisasi tersebut perlulah memahami siapa yang akan menerima pengetahuan yang ingin dikongsi iaitu penerima pengetahuan (Dixon 2002).

Prioriti utama dalam negara-negara yang maju adalah dalam meningkatkan produktiviti pengetahuan. Negara yang menjalankan konsep pengetahuan akan menguasai ekonomi di abad ke 21 ini (Drucker,2000). Untuk mewujudkan perkongsian pengetahuan di universiti atau pusat pengajian tinggi, kecekapan

perkongsian pengetahuan perlulah di bangunkan dan disepadukan ke dalam sistem organisasi tersebut.

Menurut Steven Horne of Arthur Anderson, beliau mencadangkan pembangunan sistem yang dilakukan perlulah diukur berasaskan kepada kualiti, masa dan kos. Tetapi jika melihat kepada proses di dalam perkongsian pengetahuan, ia memfokuskan kepada output atau keputusan-keputusan yang dicapai. Bilangan organisasi yang telah membangunkan pembelajaran inventori secara efektif semakin bertambah dan berkembang semenjak proses pembelajaran pengetahuan adalah asas kepada tahap kecekapan manusia dan pembentukan pengetahuan dalam era ekonomi berasaskan pengetahuan.

Pengurusan pengetahuan yang baik akan dapat membantu organisasi terus belajar, pengetahuan baru dapat dipraktikkan dan ia boleh digunakan pada bila-bila masa ia diperlukan (Brandenburg and Carrol, 1995). Pengumpulan, penggunaan dan penyimpanan pengetahuan membolehkan pekerjaan dijalankan dengan lebih efisien dalam menghadapi masalah yang berulang.

Perkara yang akan ditekankan dalam projek ini adalah mengenai pembangunan sistem pengurusan pengetahuan ISO 9000. Perkongsian maklumat adalah perkara yang akan dititik beratkan dalam pembangunan sistem ini. Perkongsian maklumat ini dapat dibantu dan di tingkat dengan menggunakan pengurusan pengetahuan (*Knowledge Management*) sebagai alat untuk menyokong matlamat memberikan perkhidmatan produk yang cemerlang (Donald, et al, 2003).

1.2 Penyataan Masalah

Peter Drucker (1995) menyatakan, pengetahuan bukan hanya satu lagi sumber seperti buruh, modal tetapi ia adalah satu-satunya sumber terpenting buat masa ini. Ini bermakna, selain aset yang bersifat nyata (*tangible*) itu penting, dalam dunia yang berasaskan pengetahuan, aset yang bersifat tak nyata (*intangible*) merupakan aset yang paling mustahak dan wajar diurus secara sistematik. Pengurusan pengetahuan merupakan bidang yang multi-displin dan memberikan banyak manfaat kepada organisasi. Menurut De Jarnet (1996) pengurusan pengetahuan adalah pembentukan pengetahuan yang mana di sertai dengan pemahaman pengetahuan, penyebaran pengetahuan dan menggunakannya serta pengubahsuaian pengetahuan menjadi lebih mudah difahami dan lebih efektif.

Dalam konteks persijilan ISO, terdapat beberapa kriteria yang perlu diberikan penekanan untuk membolehkan sesebuah organisasi mendapat taraf jaminan kualiti. Semasa mengimplementasikan persijilan ISO terdapat pelbagai masalah yang dihadapi oleh organisasi. Sesebuah organisasi yang telah berjaya mendapat taraf persijilan kualiti ISO mungkin menghadapi masalah yang sama dan penyelesaian yang dilaksanakan adalah pengetahuan yang cukup bermakna. Melalui temu ramah yang dijalankan terhadap beberapa responden yang telah melalui proses persijilan, kebanyakan organisasi tidak selalu menguruskan pengetahuan mereka secara efektif. Penyelesaian masalah terpaksa dicari sendiri oleh organisasi yang baru mengimplementasikan. Ini menyebabkan tempoh masa yang meningkat (mampu, 2002a). Pengetahuan dari pengalaman kejayaan dan pengalaman kegagalan tidak diuruskan dengan betul di mana selepas sesebuah organisasi mendapat ISO, pengalaman yang diperolehi tidak dicatatkan dan dikongsi bersama-sama. Pada masa kini setiap organisasi hanya menumpukan kepada hal masing-masing dan pengetahuan hanya berlegar di dalam organisasi tertentu sahaja.

Maklumat mengenai penyelesaian permasalahan yang timbul dapat dikongsi di antara satu organisasi dengan organisasi yang lain, langkah yang sama dapat dijalankan di organisasi yang bermasalah. Sekiranya organisasi yang telah mendapat ISO mencatatkan penyelesaian masalah masing-masing, ini sedikit sebanyak dapat membantu organisasi lain dalam mencari penyelesaian. Contoh masalah adalah seperti kurangnya kerjasama di antara pekerja, pekerja tidak mendokumentasikan ISO tetapi meniru laporan dari rakan sejawat dan pemahaman ISO masih kurang (Zuraidah Mohd. Zain, 1997). Mungkin tidak semua organisasi menghadapi masalah ini, tetapi sekiranya digabungkan kesemua penyelesaian masalah, jalan penyelesaian mungkin akan diperolehi

Keperluan dan peluang pengurusan pengetahuan antara organisasi akan menghasilkan material penyelesaian masalah masing-masing, memiliki teknik pedagogi tertentu, mempunyai kefahaman praktikal tertentu dan juga mewujudkan hubungan antara organisasi. Semua ini merupakan aset yang penting dan boleh dikongsi serta diguna berulang kali (Carrol et al, 2003).

Realiti yang berlaku di kalangan organisasi ialah masing-masing membangun dan mentakrifkan teknik dan pengalaman penyelesaian masalah yang terbaik secara perseorangan dalam membudayakan pengajaran mereka secara berasingan. Mereka mentakrifkan peningkatan taraf kualiti secara individu dan jarang sekali dikongsi secara profesional di kalangan rakan sekerja dan juga organisasi (Carrol et al., 2003). Maka dalam projek ini permasalahan yang cuba dikupas adalah:

- 1) Bagaimana untuk merealisasikan perkongsian pengetahuan dalam penyelesaian masalah pelaksanaan ISO?
- 2) Bagaimana cara pengetahuan dikumpulkan untuk disebar?
- 3) Bagaimanakah pengetahuan dapat ditukarkan daripada tacit kepada eksplisit.

1.3 Objektif

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk membangunkan sistem pengumpulan pengetahuan ISO 9000 berdasarkan pengetahuan pengamal ISO. Elemen-elemen yang dikaji dapat mewujudkan persekitaran perkongsian maklumat antara pengamal ISO dan mereka-mereka yang sedang atau akan mendaftar ISO. Bagaimanapun kajian yang dijalankan ini hanyalah memfokuskan kepada sektor perkhidmatan sahaja.

Secara ringkasannya, projek ini akan cuba mencapai objektif seperti berikut:

1. Membangunkan sistem bantuan berkomputer untuk pengumpulan pengetahuan ISO berdasarkan pengalaman pengamal ISO 9000
2. Mewujudkan modul perkongsian pengetahuan bagi penyebaran pengetahuan penyelesaian masalah ISO 9000.

1.4 Skop Kajian

Pengimplementasian kajian penyelidikan hanya memfokuskan kepada skop kajian dilakukan iaitu:

- i. Kajian hanya melibatkan sektor perkhidmatan di Malaysia sahaja
- ii. Setiap maklum balas pengguna akan dianalisa kekerapannya dan kandungan maklum balas tidak akan dianalisa dan paparan maklum balas pengguna akan dipaparkan mengikut tajuk.
- iii. Mendapatkan pengetahuan pengalaman daripada organisasi yang telah mendapat ISO dalam sektor perkhidmatan.
- iv. Maklum balas soal selidik akan dipaparkan sahaja tanpa membuat penganalisan terhadap kandungan maklum balas yang diterima.
- v. Kajian berdasarkan ISO 9000 :2000.

1.5 Kepentingan Kajian

Hasil dari kajian yang dilakukan, dijangka mempunyai beberapa kepentingan tertentu. Secara umum, ia dapat di lihat dari tiga aspek yang berbeza. Pertama dari sudut organisasi yang ingin mendapatkan persijilan ISO. Kedua, ianya memberikan sumbangan kepada badan kualiti SIRIM berhad dan ketiga ianya diharapkan dapat mewujudkan perkongsian pengetahuan serta memberikan maklumat kepada umum tentang masalah yang sering wujud dalam mengimplementasikan ISO.

Jika dikaji dari sudut organisasi yang ingin mendapatkan ISO, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan panduan dan pendedahan awal tentang persediaan menghadapi ISO 9001 : 2000 dan langkah-langkah yang perlu diambil bagi menyelesaikan masalah. Tip atau cadangan diharap dapat membantu pihak organisasi dalam membuat persediaan mencapai keperluan persijilan ISO.

Kebanyakan syarikat sekarang mendapatkan pakar runding dalam membantu mereka melaksanakan persijilan ISO. Kos yang tinggi terpaksa dikeluarkan untuk menampung khidmat pakar runding. Dengan kewujudan sistem ini diharap dapat membantu organisasi dalam mendapatkan panduan yang dimasukkan oleh pengamal ISO berdasarkan pengalaman yang mereka lalui semasa mengimplementasikan persijilan ISO.

Kajian ini juga dapat membantu badan berkualiti seperti SIRIM Berhad dalam membuat kajian mengenai masalah yang sering dihadapi oleh organisasi yang ingin atau sedang mengimplementasikan persijilan ISO. Maklumat ini amat berguna kepada pihak SIRIM dalam mencari formula untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Ianya juga boleh menjadi perunding dalam menyelesaikan masalah berdasarkan kumpulan maklumat penyelesaian masalah yang dimasukkan oleh pengguna.

1.6 Ringkasan

Pengetahuan dari pengalaman kejayaan dan pengalaman kegagalan perlu diurus dengan baik dan ia merupakan satu-satunya sumber terpenting buat masa ini. Pada masa ini terdapat peningkatan minat terhadap perkembangan pengurusan pengetahuan di dalam organisasi. Latar belakang masalah cuba mencari penyelesaian bagaimana untuk berkongsi pengalaman bagi faedah bersama. Objektif utama kajian ini adalah untuk membangunkan satu sistem pengumpulan pengetahuan berdasarkan pengalaman pengamal ISO. Hasil kajian ini penting untuk tiga pihak iaitu organisasi yang dalam proses menuju ke arah ISO, pihak SIRIM Berhad dan masyarakat umum. Skop pembinaan prototaip hanya tertumpu kepada tiga modul iaitu untuk mendapatkan pengetahuan pengalaman organisasi yang telah mendapat ISO, memaparkan penyelesaian masalah yang dimasukkan oleh pengamal ISO dan menyediakan template soal selidik untuk kajian bagi pihak SIRIM Berhad.