



La Gestión del Conocimiento desde el Departamento De Análisis de la Información



Chloé Vicente

Directora del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Adolfo Ibáñez



Ximena Celis

Coordinadora del departamento de Análisis de la Información y de la Biblioteca de Postgrado de la Universidad Adolfo Ibáñez

I. Sobre la Ponencia

Las nuevas oportunidades que brinda la evolución de la tecnología no para de sorprendernos sobre todo por las aplicaciones organizacionales que podemos darles dentro del contexto de la Sociedad del Conocimiento. El precursor de la teorización de este concepto, Peter Drucker, ya indicaba en 1969 en su libro *La Era de la Discontinuidad*, "la tecnología es cultura y su fundamento es el conocimiento: en los nuevos sectores económicos emergentes. El conocimiento es el recurso económico nuclear". Adicionalmente, una definición pragmática podría ser

Colegio de Bibliotecarios de Chile A.G. Diagonal Paraguay 383, Torre 11, Depto. 122 - Santiago, Chile - Fono: (56-2) 222 5652

Código Postal 6510017 - Email: cbc@bibliotecarios.cl Página web: <http://www.bibliotecarios.cl>



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

entregada por los estudios de (Davenport & Prusak, 1998), cuando indican que es una mezcla de experiencias, valores, información y “saber hacer” que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información. Sin embargo, en el contexto actual de rápidos y drásticos cambios, las organizaciones deben encontrar nuevas formas de utilizar los conocimientos de sus miembros (Alavi & Leidner, 2001) y (Nonaka y Takeuchi, 1999) que, la mayoría de las veces, no sólo se encuentran dentro de documentos formales o bases de datos institucionales, sino que están también dispersos en los procedimientos organizativos, las prácticas y normas.

Entendemos la Gestión del Conocimiento, primero como la manera de conseguir que distintas personas de una organización actúen de forma coordinada y consistente; segundo, como la creación de todas las condiciones internas de la organización que favorezcan los procesos relacionados con el conocimiento, su creación, conservación, difusión y fomento; tercero, en descubrir cómo localizar a las personas que poseen conocimientos específicos (activos intangibles generadores de valor en la organización) y en cómo distribuir ese conocimiento para que se use de una forma efectiva. En otros términos, la gestión del Conocimiento se centra en identificar el saber (*know how*) necesario a las personas apropiadas, en el momento correcto, para que puedan tomar las mejores decisiones.



1. Objetivo

Considerando la Gestión del Conocimiento como un flujo dinámico que permite generar ventajas competitivas sostenibles y que en el caso de las instituciones de educación superior tiene un valor fundamental dado que representa el sello distintivo de su producción académica, investigación de avanzada, formación de profesionales, responsabilidad social y vinculación con el medio; en este ámbito, las bibliotecas universitarias “han venido desempeñando un papel fundamental en la difusión de conocimientos desde que se les reconoció en el siglo XIX una función social estrechamente vinculada a la educación, la universidad, la investigación y el desarrollo de las facultades humanas” (UNESCO, 2005).

a. Objetivos Generales:

- Fomentar el cambio en la mentalidad de la organización
- Organizar grupos de trabajo multidisciplinarios independientes de las áreas de conocimiento a trabajar
- Implementar redes de confianza cooperativa entre los investigadores y la biblioteca
- Crear un repositorio de acceso abierto de la producción académica que no tenga problemas de copyright.

b. Objetivos específicos

- Utilizar herramientas inspiradas en la Gestión de competencias para potenciar los recursos humanos en redes colaborativas a nivel de la organización
- Generar interoperabilidad entre el software existente de biblioteca y el repositorio documental



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

- Vincular las producciones académicas de tesis de postgrado, crear registros de autoridad y otros atributos que las pongan a disposición pública.
- Implementar un sistema de control de producción académica del staff de profesores, investigadores y alumnos de la Universidad
- Crear sistemas de gestión de datos, que contengan la información relacionada con usuarios, reclamos, sugerencias, formularios y otros instrumentos que permitan gestionar clientes v/s servicio.

II. Metodología: Gestión del Conocimiento

Entendemos que la información producida dentro de una universidad es extensa y que las necesidades de información que plantea la Sociedad del Conocimiento no necesariamente son satisfechas por las TICs y la Web; en efecto, existe gran cantidad de información que no se encuentra disponible o rescatable, la cual puede ser relevante para la red universitaria. Consideramos por lo tanto que las bibliotecas tienen un rol predominante en minimizar las brechas de acercamiento a una información organizada inteligente, versátil, y eficazmente para la comunidad universitaria. La gestión del Conocimiento, articulada desde la biblioteca y en colaboración con los expertos, es pues el eslabón imprescindible para el posicionamiento del Profesional de la Información en la Sociedad del Conocimiento.

La idea de poner a disposición de nuestros usuarios algún tipo de soporte o sistema nuevo de información se ha venido convirtiendo en una de las inquietudes de nuestro trabajo, más aún pensando y repensando de qué manera desde nuestra mirada, nuestra gestión, nuestros escritorios y experiencias, podemos convertirnos en un eslabón efectivo, útil y funcional para coadyuvar los procesos y pasos que permitirían la gestión del conocimiento dentro de nuestra institución.



III. Desarrollo de la Ponencia

Considerando los desafíos que plantea la Sociedad del Conocimiento para los profesionales de la información, quisimos considerar, desde una biblioteca universitaria, la generación de conocimiento con valor agregado para el conjunto de la comunidad. En este sentido, el rol del departamento de análisis es crucial dada su responsabilidad en la organización de la información de acuerdo a las pautas metodológicas de normalización y acceso de la información que definen. Así, el trabajo ya no sólo está centrado en la obtención de estándares de calidad en el procesamiento y análisis de información, los lineamientos estratégicos tampoco están relacionados exclusivamente con las actividades rutinarias del proceso, sino que el cambio está orientado ahora a la gestión y optimización de los recursos intelectuales de la Universidad.

La situación específica de la unidad, en cuanto a las restricciones de recursos humanos, fue produciendo la necesidad de poner en marcha un plan de empoderamiento de las competencias, fortalezas y experiencias de cada uno de los integrantes del equipo. De esta manera, en un trabajo de retroalimentación constante, un aprendizaje planificado, dinámico y estratégico, se ha contribuido a una toma de decisiones de forma apropiada y a tiempo. En este sentido, se fue activando un flujo de ideas con la finalidad de poder visualizar posibles mejoras e innovaciones que permitieran cumplir el logro de nuestras metas para buscar soluciones a las problemáticas y necesidades que identificamos, creando, almacenando y compartiendo nuestro conocimiento explícito, tácito y nuestra visión como equipo .

Así, estableciendo una cadena de valor del conocimiento de los integrantes del equipo y distribuyendo las tareas para hacer frente a las necesidades de nuestros usuarios,



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

nuestra mirada de la gestión de conocimiento se basa en la producción de productos que permitan compartir conocimiento, optimizando la utilización de las herramientas tecnológicas disponibles y creando alianzas estratégicas con otros equipos de trabajo como informáticos y proveedores de servicios de información.

Este enfoque permite que nos convirtamos en los distribuidores de la información de manera de que los miembros de nuestra comunidad u otra puedan acceder a ellos y puedan darle un valor agregado en el proceso de reciclaje de esta información.

En definitiva, el Departamento de Análisis de la Información ha procurado integrar los estratégicamente valiosos datos dentro del Catálogo de Biblioteca, pero nos hemos propuesto ir más allá con la integración de datos, coincidiendo con la visión de Tang Shanhong para quién “las bibliotecas deben jugar el papel de mover el conocimiento y usar los diferentes medios y canales para difundir los nuevos conocimientos” (Shanhong, 2000).

Los efectos de la gestión dentro del Departamento de Análisis durante 2009-2010 ha traído consigo interesantes resultados: desde poner en marcha un nuevo sistema automatizado administrador de Biblioteca que ha permitido organizar nuestros recursos de información en base a una plataforma montada en el software Aleph, hasta la parametrización de los registros actualizados a formato MARC, obteniendo muy buenos resultados en la migración de los registros que conformaban y contenían el sistema antiguo, logrando la co-habitabilidad con los nuevos registros poblados. Desde entonces, podemos contar con una nueva base de datos como resultado de este proceso de migración y poblamiento.



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

Detalle de la migración:

<u>Previo</u>	<u>Posterior</u>
Ausencia de Formato MARC	Formato MARC
Catálogo antiguo poco usado	Vocabulario controlado
Información poco recuperable	se logró una integración de registros
Problemas de recuperación en modo de búsqueda avanzada	Unificación de soportes
Problemas de compatibilidad de los formatos de los registros Problemas con la migración a formato MARC	Por medio de inventario se descubrió que muchos registros se perdieron en el proceso de migración (no se sabe con certeza si los registros reflejan la cantidad de libros que están como existencias)
No existían normativas y regulaciones de acuerdo a las reglas internacionales en materia de catalogación	Catalogación compartida y uso de herramientas z39.50
El personal de la unidad no disponía de herramientas metodológicas	Capacitación del personal del departamento

Hemos trabajado desde el principio teniendo la claridad de que para normalizar nuestra base de datos debíamos de invertir nuestros mayores esfuerzos y experiencias con la finalidad de poder identificar indicadores de calidad que nos permitieran manejarnos dentro de una base de datos confiable. En esta búsqueda continua, orientada a la calidad de nuestro trabajo es relevante e importante explicar los pasos de normalización

Colegio de Bibliotecarios de Chile A.G. Diagonal Paraguay 383, Torre 11, Depto. 122 - Santiago, Chile - Fono: (56-2) 222 5652

Código Postal 6510017 - Email: cbc@bibliotecarios.cl Página web: <http://www.bibliotecarios.cl>

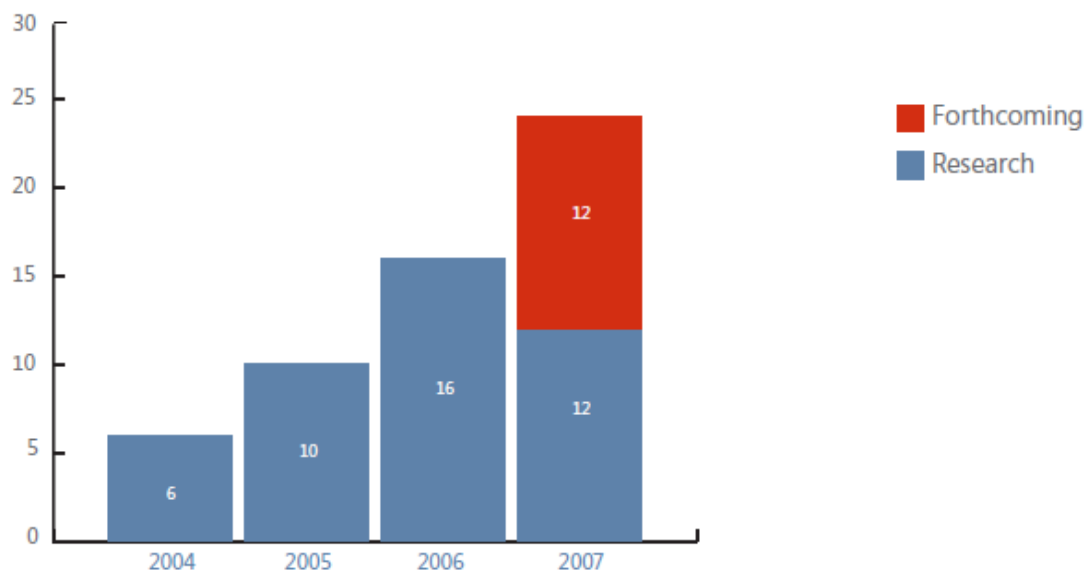


XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

realizados primeramente con la creación de una base de datos de autoridades, la que no existía y que sin la cual difícilmente podríamos hacer que nuestro presente catálogo fuese consistente.

En el momento que nos planteamos como Sistema la posibilidad de potenciar activamente la investigación de la institución -siempre bajo el prisma de poder ofrecer una dinámica de servicios innovadores- nos comprometimos como equipo a organizarnos en un trabajo colaborativo orientado a la gestión de competencias que impulsara la creatividad en pos de la consolidación de servicios de excelencia. Esto por supuesto conlleva nuevos retos que de alguna forma ponen a prueba nuestra capacidad de producción y exteriorización de nuestro potencial creativo para promover la disseminación de la investigación de nuestra institución, colaborando en el aumento de la capacidad de la organización para liderar proyectos de investigación.



1. PUBLICACIONES ISI 2004-2007¹

En este sentido, uno de los principales desafíos radica en motivar a los investigadores a contribuir con su producción a la base de conocimientos que se está formando. Evidentemente, esta biblioteca se incorpora a una matriz tecnológica ya implementada por el departamento de Tecnologías de la Información de la Universidad, integrada con el sistema automatizado de gestión de Biblioteca (Aleph, en este caso). Por el momento, los profesores tienen áreas de trabajo y especialización las que están aisladas dentro de la estructura informacional y no se encuentran relacionadas con nuestros catálogos lo que incide en que no sean recuperables. El sistema que esperamos poner en marcha tiene varias aristas, primero pretende ser un medio de comunicación efectivo entre la biblioteca específicamente desde su departamento de análisis de información y la comunidad universitaria; segundo, llegar a constituirse en un acceso de información/conocimiento con la intención de compartir y poner a disposición un repositorio amplio que sea útil y

¹ Fuente: http://www.uai.cl/images/stories/Facultades/Negocio/Impact_Report_2007-2008.pdf



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

permita a los profesores, investigadores y alumnos de nuestra comunidad utilizarlo en la transformación, reciclaje y creación de conocimientos, hecho por lo demás relevante en materia de innovación como sello distintivo de nuestra institución. Y tercero, pretende poner a disposición los trabajos que cada investigador desee publicar específicamente pensando en los working papers, apuntes, sugerencias de investigación, notas entre otros que no se encuentren supeditados o sometidos al control de las políticas de publicación editorial.

Las aplicaciones estratégicas que van a alimentar este repositorio se articulan en torno a las siguientes áreas:

Listados expertos	Producción Académica	Registro de Autoridad	Áreas de Conocimiento	Registros Bibliográficos	Términos o pts. de acceso	Guía de Expertos	Documento Tipo
<i>Datos principales y claves de los miembros de la comunidad participante de gestión.</i>	<i>Listado de los artículos Papers, libros, reviews, tesis y otros del autor</i>	<i>Registro de autoridad de autor</i>	Líneas de investigación intereses académicos u otros	autor (es), título, editorial, año, “abstract y el link al documento completo	palabras claves	<i>Datos y vinculo a la guía de expertos versión html</i>	Digital PDF

Herramientas de difusión

La principal herramienta de difusión que utilizaremos será nuestro propio catalogo bibliográfico, donde vincularemos registros de autoridad, con registros de la producción documental y vinculados a su vez también a soportes html los que contendrán los documentos en texto completo.

Esperamos que la capacidad de difusión de información, de este sistema permita un mejoramiento de la gestión de la página Web, potenciando la información interna



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

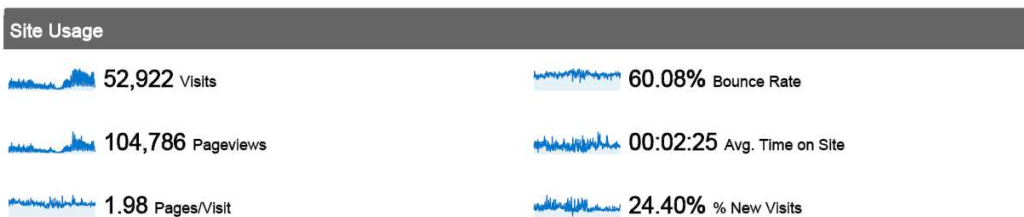
(páginas personales) por ende consideramos que será ideal para la publicación, comunicación y difusión de los documentos académicos.

Finalmente, las áreas claves deben articularse de forma armoniosa para asegurar un acceso facilitado, intuitivo y la colaboración de los usuarios.

Instrumentos de medición

- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Formularios de sugerencias de usuarios
- Contadores de visitas

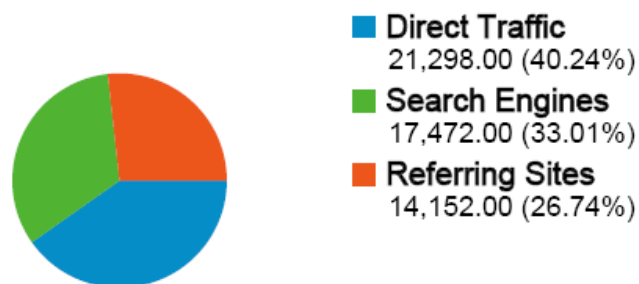
- Contadores de descarga de archivos o de visualización de página.
- Acceso, utilización y uso a nuestro portal.



2. REPORTE DE ACCESIBILIDAD AL PORTAL DE BIBLIOTECA²

² Google Analytics dashboard jul2007-jul2010

Traffic Sources Overview



3. REPORTE DE ORIGEN DEL ACCESO AL PORTAL DE BIBLIOTECA³

Retroalimentación

Los indicadores de medición que estamos obteniendo están otorgando resultados para la gestión de emplazamiento del sistema, pretendemos primeramente que la facultad de negocios sea nuestra plataforma de despegue del plan.

Con esto además, obtendremos una muestra que permitirá realizar un análisis acucioso, bajo una metodología deductiva donde podríamos establecer de qué forma los resultados de esta muestra son reflejo de problemáticas a nivel macro para revisar, rediseñar y finalmente implementar el modelo definitivo.

³ idem



IV. Conclusiones

Consideramos que para enfrentar el desafío de la gestión del conocimiento exitosamente, el equipo de profesionales de la información que trabaja en el Departamento de Análisis de la Información, ha de estar constantemente estimulado intelectualmente y capacitado, y debe poder contar con herramientas y metodologías rigurosas en el diseño de nuevos sistemas de gestión de bases de datos bibliográficas y documentales así como de gestión bibliotecaria.

Por otra parte, el desarrollo constante de las tecnologías de la información, hacen posible que las comunidades académicas puedan diseñar, construir y administrar nuevos sistemas de gerenciamiento de información orientados especialmente a satisfacer las necesidades no cubiertas con sistemas tradicionales. Por ello, la nueva propuesta arquitectónica está enfocada a una verdadera estructura del conocimiento, haciendo que la información se encuentre supeditada a una metodología de depuración y de gestión de calidad en todas las etapas del proceso de análisis de la información.

Finalmente, la Sociedad del Conocimiento nos obliga a desarrollar redes inteligentes de colaboración tanto dentro de la Institución como de nuestros propios servicios de biblioteca para aplicar innovación y ser capaces de crear siempre formas sistémicas e intuitivas de acceso al nuevo conocimiento.



V. Bibliografía

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quartely* , 25 (1), 107-136.

Bukowitz, W. R., & Williams, R. L. (2002). *Manual de Gestao do Conhecimento*. Sao Paulo: PriceWaterhouseCoopers.

Castells, M. (2006). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. México D. F.: Siglo Veintiuno.

Davenport, T., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organisations manage What they Know*. Boston, MA: Harvard University Press.

Girard, B. (2007). *Modelo Google: una revolución administrativa*. Bogotá: Norma.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La Organización creadora de Conocimiento*. México: Oxford University Press.

Shanhong, T. (2000). Gestión del Conocimiento en las Bibliotecas del siglo XXI. *66th IFLA Council and General Conference* (pág. 8). Jerusalem: IFLA.

Tapia, G. (2003). *Modelo de Diagnóstico de Gestión del Conocimiento para una Organización*. Universidad de Santiago de Chile, Ciencias de la Ingeniería. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.

Ulrich, D. (2006). *Propuesta del valor de recursos humanos*. Barcelona, España: Deusto.

UNESCO. (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Paris: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Vicente-De-Billion, C., & Oyarce-Gatica, A. (2010). ¿Está muriendo la biblioteca? Hacia la e-evolución. *El Profesional de la Información* , 19 (1), 70-76.