

La Gestión del Conocimiento en Bibliotecas y Centros de Información

2das. Jornadas de Bibliotecas Digitales
Junio 2004

Martín Gerván
InfoHELP S.A.
marting@infohelp.biz
WWW.INFOHELP.BIZ

Objetivo de la Presentación

“Ayudar a las organizaciones a hacer una eficaz gestión y distribución de sus recursos de información y conocimiento.”

+

“Aclarar conceptos relacionados con la Gestión del Conocimiento.”

Punto de Partida: Función de la Biblioteca

- Reunir
- Procesar
- Difundir
- Almacenar, y
- Usar

La información
documental para dar un
servicio a la sociedad

La razón de ser
de la Biblioteca es:

El usuario final.

Sus necesidades y sus demandas de
información.

¿Qué entendemos por Gestión del Conocimiento?

Concepto General: Economía del Conocimiento

Subdisciplina: Gestión del Conocimiento

¿Qué requiere la Gestión del Conocimiento?

La conexión de:

- La información con la información
- La información con las actividades
- La información con el hombre

Para compartir el conocimiento, incluyendo el conocimiento tácito y explícito.

Activos Intangibles

Son los que aportan verdadero valor a las organizaciones.

Activo Intangible es todo aquello que una organización utiliza para crear valor, pero que no lo contabiliza.

ANTECEDENTES

Fondo de Comercio

Aproximación a la valuación de un intangible
(concepto estático)

ANTECEDENTES (cont.)

Teoría de Recursos y Capacidades

Aparece en la década de los 80.

Precursora de la Gestión del Conocimiento

Analiza recursos y capacidades como base para la formulación de su estrategia.

Breve resumen de los fundamentos de la Teoría de Recursos y Capacidades

1. Las organizaciones son diferentes entre sí.
2. Los recursos y capacidades juegan un papel cada vez más relevante en la estrategia.
3. El beneficio de una organización es función de las características del entorno y de los recursos y capacidades con que dispone.

Enlazamos la Teoría de Recursos y Capacidades con el Aprendizaje Organizativo

Aprendizaje individual y de procesos de captación, estructuración y transmisión de conocimiento corporativo

Gestión del Conocimiento

Gestión de Activos Intangibles que generan valor para la organización.

Diferencias entre:

- DATO
- INFORMACIÓN
- CONOCIMIENTO

¿Y qué es el Capital Intelectual?

Es un concepto casi contable.

Modelos de medición de los Activos Intangibles.

Definición mas precisa de Gestión del Conocimiento.

Conjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una organización aumente en forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas en el tiempo.

Conclusiones

- Aprendizaje Organizativo
- Gestión del Conocimiento
- Medición del Capital Intelectual

Son conceptos relacionados y complementarios

La biblioteca o centro de información debe implementar técnicas administrativas y gerenciales que faciliten su reconversión.

DIFERENCIACIÓN:

Las bibliotecas forman parte de una organización, que tiene como objetivo asegurar un espacio que las haga únicas ... las mejores en su sector.

Delimitar con exactitud el concepto de biblioteca.

Está determinado por la visión estratégica de
hacia dónde, cómo y con qué se atienden las
demandas de información.

Definición de Biblioteca

Servicio tecnificado que acompaña los procesos de investigación de los usuarios, que utiliza estándares de calidad en sus procesos de recolección, sistematización y disseminación de la información.

El servicio se fundamenta en el cúmulo de conocimiento de un campo específico brindando valor agregado a la gestión de la organización a la que pertenece y que tiene como responsabilidad adicional salvaguardar y difundir adecuadamente el capital intelectual de la organización.

La biblioteca debe lograr posicionarse adecuadamente en la organización.



Para lograrlo deberá:

1. Ser capaz de producir nuevo conocimiento mediante la experiencia
2. Mejorar la comunicación
3. Identificar, calificar y generar las fuentes de conocimiento y ser capaz de transferirlo eficazmente
4. Estar en condiciones de medir resultados a partir de los datos, información y conocimiento dentro y fuera de la organización
5. Acortar los tiempos de proyectos de planeamiento
6. Optimizar los procesos incrementando la productividad
7. Utilizar con mayor grado los recursos existentes dentro de la organización
8. Posibilitar la creación de un círculo virtuoso entre el aprendizaje de nuestra unidad de información y el de la organización en pleno.



La biblioteca deberá efectuar mediciones sobre los procesos de Gestión del Conocimiento (Capital Intelectual) cuantitativamente y cualitativamente.



1. Incremento en los niveles de satisfacción del usuario
2. Elevación de la tasa de crecimiento de los servicios de información ofrecidos
3. Incremento de la participación en el mercado
4. Reducción de costos en la prestación de servicios
5. Incremento del índice de empleados satisfechos
6. Incremento cuanti y cualitativo de las comunicaciones
7. Elevación de los niveles de impacto de servicios y productos
8. Crecimiento de los índices de liderazgo
9. Retención de empleados
10. Incremento en los índices de motivación
11. Crecimiento de la base de conocimiento
12. Reducción de los tiempos de respuesta a las demandas



Algunos conceptos que ayudan a pensar



Un acercamiento adecuado a nuestro entorno interno y externo, posibilitará nuestro posicionamiento en la organización.

El conocimiento es la fuente de competitividad de las organizaciones.

Comprender claramente que la gestión de recursos humanos es la esencia de la gestión del conocimiento en las bibliotecas. El recurso humano es medular en la capacidad de innovar.

Considerar prioritario los aspectos vinculados con la difusión y conversión del conocimiento.
La tecnología es un aliado vital.



Muchas gracias!!!

Preguntas y Respuestas

INMAGIC®
DB/TextWorks®

