



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number: 132-122-S
Division Number: I
Professional Group: Library and Research Services for Parliaments
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 122
Simultaneous Interpretation: Yes

Innovación en la era del conocimiento en la Biblioteca Parlamentaria de Nueva Zelanda

Moira Fraser

Bibliotecaria Parlamentaria
Wellington, New Zealand

RESUMEN:

La gestión del conocimiento es un término ampliamente utilizado en nuestras fuentes bibliográficas. El significado del término para las bibliotecas parlamentarias y hasta qué punto pueden aplicarse los principios y procesos de la gestión del conocimiento en el entorno de un Parlamento y, más específicamente, en la Biblioteca Parlamentaria de Nueva Zelanda serán el tema que discutiremos en el presente documento.

Los parlamentos son organizaciones complejas que se desenvuelven en áreas que difieren marcadamente de las organizaciones empresariales. Para citar un ejemplo, normalmente tienen una estructura federal, con cuatro o cinco entidades que se mantienen unidas por vínculos un tanto sueltos. Un director ejecutivo se encuentra a cargo de una empresa y es responsable de asegurar la operación eficiente y eficaz de la compañía. Generalmente, tal no es el caso de los parlamentos. La mayoría de las grandes empresas persiguen una meta común y todos los miembros de la compañía trabajan en pro de ésta. Generalmente, tal no es el caso de los parlamentos.

En un entorno parlamentario, no todos los procesos de gestión del conocimiento son pertinentes o aplicables. En nuestra opinión, el intercambio de conocimientos es el componente más importante de un programa de gestión del conocimiento. No obstante, debemos admitir que, en cierta medida, el intercambio de conocimientos no responde a una conducta natural – cierto es que todas las organizaciones

tienen áreas donde comparten conocimientos, pero pueden hacerlo de mala gana. En los parlamentos, las áreas en las cuales se comparten conocimientos (aunque a regañadientes) son más amplias, se encuentran más institucionalizadas y son menos vulnerables a la separación en razón de las fronteras partidistas y porque los parlamentos tienen operaciones medulares fuertes. A la luz de lo anterior, el área de gestión del conocimiento es el tema de reflexión que resulta de utilidad para las bibliotecas parlamentarias.

El Grupo Gartner ha definido la gestión del conocimiento como una (...) “disciplina que promueve un enfoque integrado y de colaboración para crear, captar, organizar, tener acceso y hacer uso de los activos de información de una empresa. Esos activos incluyen las bases de datos, los documentos y, lo que es más importante, la capacidad y experiencia tácitas y no captadas de los trabajadores”.

Se definen seis procesos de conocimiento, a saber:

- Cultura de intercambio de conocimiento;
- Infraestructura del conocimiento;
- Dirección de un equipo de conocimiento;
- Ordenación de los procesos de conocimiento;
- Definición del contenido del conocimiento, y;
- Difusión del conocimiento.

En nuestra opinión, algunos de estos procesos del conocimiento se aplican más que otros al trabajo de las bibliotecas parlamentarias.

Cultura de intercambio de conocimiento

Es el proceso de conocimiento más importante, reconocido ampliamente como el más complejo porque exige un alto grado de cambio de cultura. Igualmente, se considera el más problemático de todos los procesos del conocimiento para los parlamentos. Existe intercambio de conocimiento más allá de las fronteras de los partidos, pero normalmente es intensamente político, cuidadosamente controlado y de naturaleza limitada. No se presta para sistemas y procesos de intercambio de conocimiento formalizados y estructurados.

Las unidades administrativas pueden mejorar su intercambio de conocimiento dentro de su propia unidad y entre unidades administrativas. Así, existen oportunidades para que las bibliotecas parlamentarias mejoren su intercambio de conocimiento, tanto al interior de la misma biblioteca como con otras unidades de apoyo.

Infraestructura del conocimiento

Aquí se incluye una gama de herramientas tecnológicas que permiten la gestión del conocimiento. Generalmente, las tecnologías utilizadas son herramientas que permiten:

- ◇ Visualizar y buscar acceso a la información;
- ◇ Aplicar algunas herramientas de definición de perfiles;
- ◇ Aplicar tecnología “push”; y
- ◇ Aplicar una herramienta de software para grupos o flujo de trabajo que apoya la creación, organización y comunicación de contenido.

Muchas bibliotecas parlamentarias cuentan con herramientas de visualización y búsqueda, algunas tienen herramientas “push”, pero la mayoría no trabaja con herramientas de software de grupos o flujos de

trabajo. En general, la biblioteca parlamentaria es un usuario de esta infraestructura, posiblemente un usuario constante, y no un elemento clave influyente o un socio en la toma de decisiones en el área de infraestructura conjuntamente con los profesionales de la tecnología de la información.

Dirección de un equipo de conocimiento

El personal de una biblioteca parlamentaria tiene muchas de las características de un equipo de conocimiento, en el sentido de que realiza tareas de investigación y análisis, divulga, adquiere y organiza conocimiento, y frecuentemente capacita en el uso de los recursos de conocimiento y promueve su aplicación. Un equipo completo de gestión del conocimiento probablemente incluya a personas cuyas funciones son ajenas a las bibliotecas parlamentarias, como es el caso de las personas que facilitan las redes (grupos de personas que hablan entre sí en toda la organización e intercambian conocimiento bajo nuevas modalidades) y los gerentes de iniciativas de conocimiento quienes dirigen proyectos tendientes a cambiar la cultura de intercambio de conocimiento y captar el capital intelectual de la organización en sistemas estructurados.

Ordenación de los procesos del conocimiento

Los procesos del conocimiento se definen de la siguiente manera: adquisición, estructuración, organización, adición de valor y despliegue del conocimiento. Los bibliotecarios podrán describir tales procesos como adquisición, catalogación / indexación y respuesta a solicitudes de información. Los gerentes del conocimiento probablemente asuman una mayor responsabilidad en cuanto al proceso de aprendizaje, mediante, por ejemplo, la exploración de lo que hacen los usuarios con la información que les ha sido transmitida. Si la idea es avanzar aún más en la escala de gestión del conocimiento, sería útil concentrarse en responder las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo podría la Biblioteca Parlamentaria de Nueva Zelanda desplegar recursos de información que sean más sencillos de utilizar por parte del cliente?
- ¿Cómo puede agregarse valor a la información de manera que los clientes puedan absorberla más rápidamente y aplicarla en sus decisiones?
- ¿Qué capacitación y herramientas ha de ofrecer la Biblioteca de Nueva Zelanda para que sus clientes puedan investigar de forma competente los recursos de información a su disposición (incluida Internet) cuando así lo necesiten?
- ¿Cómo debería integrar la Biblioteca de Nueva Zelanda el acceso a la información interna así como a la información más tradicional publicada que las bibliotecas siempre han suministrado?
- ¿A qué tipo de información quieren tener acceso los clientes de la Biblioteca de Nueva Zelanda sobre la base de un servicio integral, único y completo, y cuáles son las iniciativas de la Biblioteca que permitirían brindar ese tipo de servicio?
- ¿Cómo debería la Biblioteca de Nueva Zelanda ofrecer a nuestros clientes acceso a una amplia gama de formatos que vayan más allá de los documentos impresos que normalmente se encuentran en la biblioteca?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación que permiten integrar la información a través de todo el parlamento?

- ¿Cuál es la naturaleza de la relación de la Biblioteca con los canales de comunicación, de contribuyente o de propietario?

Definición del contenido del conocimiento

La definición del contenido del conocimiento incluye la creación de una colección de información acompañada de un resumen de su contexto y su utilidad, lo que permitirá al usuario adecuado encontrar la información adecuada en el momento adecuado. En muchas bibliotecas parlamentarias, las publicaciones de investigación brindan algunos aspectos de esta actividad, en el sentido de que ofrecen análisis, contexto y comparaciones de información. Asimismo, esta actividad puede incluir aspectos de ordenación de documentos, tales como el control de versiones y rastreo de documentos. La catalogación e indexación forman parte de esta actividad, especialmente cuando tales actividades se concentran en el contexto y el contenido de la información.

Propagación del conocimiento

Este proceso incluye las conversaciones con la base de clientes acerca de lo que se hace en cada oportunidad con el fin de maximizar el uso y la utilidad de las bases de conocimientos que creamos. Contempla además medir el valor de lo que hacemos con los sondeos de clientes y otras mediciones de desempeño. También incluye la propiedad de los canales de conocimiento, entre los cuales pueden estar las carteleras de anuncios, los grupos de conversación de Intranet y otras formas de propagación del conocimiento en todo el parlamento.

Iniciativas de gestión del conocimiento en la Biblioteca Parlamentaria de Nueva Zelanda

A partir de la argumentación precedente sobre los procesos del conocimiento, la adopción plena de la gestión del conocimiento requeriría una ampliación radical del papel de la mayoría de las bibliotecas parlamentarias. Ciertamente no existe un mandato para la implementación de la gestión del conocimiento en el Parlamento de Nueva Zelanda; ¡el mandato apenas permite pasar del mero servicio bibliotecario a la gestión de la información! Sin embargo, se está trabajando sobre algunos aspectos relativos a la gestión del conocimiento. Entre ellos cabría destacar los siguientes:

- Profundizar nuestra comprensión sobre las necesidades de información del cliente a través de un programa de enlace con el cliente;
- Trabajar con otros organismos parlamentarios para relanzar los sitios parlamentarios en Intranet e Internet. En particular, estamos trabajando para asumir el liderazgo en la estructuración y organización del conocimiento y en la interfaz con el usuario, incluidas las herramientas de visualización y búsqueda disponibles;
- Participar en las iniciativas de gobierno electrónico, particularmente en lo relativo a las normas de metadatos, y permitir tomar decisiones acerca de los cambios que deben llevarse a cabo en nuestros propios procesos de catalogación e indexación, facilitando de esta manera la integración de la información en una gama de formatos y para una gama de dispositivos de servicio (incluidos los teléfonos WAP , etc.);
- Examinar nuestra gama actual de productos de concientización de manera que puedan ofrecer una información más directa y precisa: información que nuestros lectores puedan leer con mayor rapidez, que les resulte más pertinente y que puedan utilizar con mayor facilidad para informarse sobre las decisiones que han de adoptar;

- Establecer relaciones con otros organismos parlamentarios para aumentar el número de proyectos de colaboración que entiendan el flujo de información en el parlamento de forma tal que responda a las necesidades de los Miembros del Parlamento y no a los límites organizativos tradicionales.

La gestión del conocimiento es una disciplina estrechamente vinculada al trabajo del bibliotecario, y guarda cierto grado de pertinencia para las funciones de las bibliotecas parlamentarias. Algunos de los procesos del conocimiento son importantes para las bibliotecas parlamentarias, mientras que otros no lo son. Es responsabilidad de cada biblioteca parlamentaria, y entre ellas la Biblioteca Parlamentaria de Nueva Zelanda, examinar qué les resulta de utilidad en la disciplina de la gestión del conocimiento y dar inicio a proyectos cuando así corresponda hacerlo.