

**IFLANET**

International Federation of Library Associations and Institutions

[Search](#) [Contacts](#)**Annual Conference**

66th IFLA Council and General Conference

Jerusalem, Israel, 13-18 August

Code Number: 057-110-S

Division Number: VI

Professional Group: Management and Marketing- Part I

Joint Meeting with: Information Technology and Social Sciences Libraries

Meeting Number: 110

Simultaneous Interpretation: *Yes*

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIGLO XXI

Tang Shanhong

Library of Chinese Defense Science and Technology Information Center (CDSTIC)

Beijing, China

E-mail: Tshong@263.net

Resumen:

La economía del conocimiento es un nuevo concepto aparecido en todo el mundo en los últimos años. Como subdisciplina de la economía del conocimiento, la gestión del conocimiento es un concepto completamente nuevo así como un nuevo modelo de gestión. Funciona para convertir activos intelectuales de trabajadores y miembros del personal de las organizaciones en fuerzas altamente productivas - nuevo poder y valor de la competencia. La gestión del conocimiento requiere una conexión de la información con la información, la información con las actividades y la información con el hombre - para compartir el conocimiento (incluyendo el conocimiento tácito y explícito). Las funciones convencionales de una biblioteca son reunir, procesar, difundir, almacenar y usar la información documental para dar servicio a la sociedad. En la era de la economía del conocimiento, la biblioteca se convertirá en tesoro del conocimiento humano, participará en la innovación del conocimiento y será un eslabón importante en la cadena de innovación del conocimiento. En el siglo XXI, la biblioteca tendrá que hacer frente inevitablemente al nuevo tema de la gestión del conocimiento.

Paper

Introducción

La economía del conocimiento se basa en el conocimiento. En la era de la economía del conocimiento la gestión se refiere a identificar, adquirir, desarrollar, resolver, usar, almacenar y participar del conocimiento de una manera efectiva, a crear un acercamiento para transformar y compartir el conocimiento tácito y explícito y a aumentar la necesidad y capacidad de novedad utilizando el saber del equipo. Desde que el conocimiento se ha convertido en la fuerza conductora para el desarrollo social, la atención de la sociedad a la información y el conocimiento está creciendo del mismo modo que, poco a poco, se está incrementando la demanda de la gente. Este hecho ha propiciado un buen entorno para el desarrollo de la biblioteca (1). Más aún, como la información y el conocimiento se han convertido en factores importantes de producción para el moderno sistema económico, forzosamente la sociedad necesitará una gestión reforzada de información y conocimiento. Cómo administrar el conocimiento se convertirá en un asunto importante que tendrán que afrontar las bibliotecas en un futuro cercano y deberá centrarse en una investigación efectiva y desarrollo del conocimiento, en la creación de las bases del conocimiento, en el intercambio y participación del conocimiento entre el personal de la biblioteca (incluyendo sus usuarios), en la formación del personal de la biblioteca, y en agilizar el proceso explícito del conocimiento implícito.

Características de la gestión del conocimiento en bibliotecas

Cada vez será más importante en bibliotecas el papel de la gestión del conocimiento junto con el desarrollo de la economía del conocimiento. Se trata de un nuevo modo de gestión, que se enorgullece de poseer las siguientes particularidades y características no comparables con una gestión convencional:

La gestión de los recursos humanos es la esencia de la gestión del conocimiento en bibliotecas

El recurso más importante en el sistema de la economía del conocimiento es la persona de talento que controla el conocimiento. La competitividad del talento se ha convertido en el foco principal del mercado competitivo en la era de la economía del conocimiento en la que las bibliotecas concederán gran importancia a la formación vocacional y educación permanente del personal de biblioteca para que eleven su nivel de conocimiento científico y la capacidad de adquirir e innovar su conocimiento. De la misma manera, respetarán el valor humano, lo guiarán, lo llevarán a potencializar el saber del personal y adoptarán el desarrollo de los recursos del conocimiento de la capacidad del personal como un medio importante para mejorar el trabajo de una manera eficiente. Una mejora en conjunto de la calidad del personal de biblioteca y un posicionamiento del valor humano se convertirán en objetivos importantes de la administración del conocimiento en las bibliotecas. El objetivo de la gestión del conocimiento en bibliotecas es fomentar la novedad del conocimiento

La novedad del conocimiento es la esencia de la sociedad de la economía del conocimiento. Como principio básico, las bibliotecas representan un eslabón indispensable en la cadena de sistema científico para coleccionar, procesar, grabar y distribuir el conocimiento y la información. Son una importante conexión en la innovación del conocimiento. En segundo

lugar, las bibliotecas forman parte directa en el proceso de investigación científica. El trabajo de la biblioteca es un componente más de la innovación del conocimiento. En tercer lugar, las bibliotecas deben prestar atención a la difusión y conversión del conocimiento. Actúan como puentes para convertir los resultados de la innovación del conocimiento en fuerzas realmente productivas. La gestión del conocimiento en bibliotecas busca promover relaciones entre bibliotecas, entre la biblioteca y el usuario, para reforzar el conocimiento trabajando en red y agilizar el flujo del conocimiento. En la era de la economía del conocimiento, las bibliotecas tendrán que investigar sobre el desarrollo y aplicación de los recursos de información, construir bibliotecas virtuales, proteger los derechos de propiedad intelectual en la era electrónica, etc., poniendo de esta manera las bases para la innovación del conocimiento (2).

La tecnología de la información es una herramienta para la gestión del conocimiento en bibliotecas

La adquisición del conocimiento es el punto de partida de la gestión del conocimiento en las bibliotecas. La aplicación de las tecnologías de información amplía el área de adquisición del conocimiento, eleva la rapidez de la adquisición y reduce sus costes. En la sociedad moderna es imposible cumplir tales tareas importantes utilizando solo la capacidad de las personas ya que el conocimiento cambia de día en día. Será posible unir estrechamente fuentes de conocimiento y trabajadores del conocimiento a través de redes de ordenadores, construyendo de esta manera redes de conocimiento en bibliotecas basadas en la realización de informatización de puestos únicos. (3). El conocimiento adquirido debe ser acumulado y dirigido a almacenes de conocimiento de bibliotecas. La prioridad de las tecnologías de la información en el campo de la grabación del conocimiento es importante no sólo en la cantidad, sino también en la recuperación, salida y seguridad del conocimiento. La tecnología de la información es también indispensable en la aplicación e intercambio del conocimiento y otros campos. Funciona como una fuente y un instrumento para la innovación del conocimiento.

Contenido de la gestión del conocimiento en bibliotecas

Como un nuevo método de gestión, la gestión del conocimiento en las bibliotecas deja mucho que desear en su sistema teórico. En mi opinión, esta gestión debe incluir los siguientes puntos:

Gestión de la novedad del conocimiento

Este punto se refiere a la gestión de la producción, difusión y transferencia del conocimiento así como de los sistemas de redes mantenidas por instituciones y organizaciones afines. Incluye tres aspectos, a saber, gestión de la innovación teórica del conocimiento, gestión de la innovación técnica y gestión de la innovación organizativa.

La gestión de la innovación teórica supone enriquecer y extender los campos de investigación teóricos y prácticos de la biblioteconomía y la ciencia de la información a través del seguimiento de los últimos desarrollos logrados por la biblioteconomía en el mundo entero. La gestión de la innovación técnica conlleva la gestión de los sistemas de redes hechas por instituciones y organizaciones que se refieren al curso total de las innovaciones técnicas. En su evolución de bibliotecas convencionales a bibliotecas electrónicas o bibliotecas digitales, las bibliotecas deben llevar a cabo adelantos y progresos para construir mejoras técnicas que apoyen la gestión del conocimiento. La gestión de la innovación organizativa supone crear un

juego de sistemas de gestión organizativas efectivas adaptables a las exigencias de la era de biblioteca electrónica para apoyar y reforzar las actividades de la gestión del conocimiento, mejorando los departamentos funcionales y los procedimientos operativos de las bibliotecas.

En estos sistemas, lo primero que se requiere es que las personas que lleven a cabo la tarea de las actividades de la gestión del conocimiento elaboren fórmulas para los planes de la gestión y coordinen todas las actividades relacionadas con la gestión del conocimiento. En segundo lugar, se requiere el establecimiento de grupos especiales de dirección para el flujo del conocimiento para el cumplimiento de todas las tareas relacionadas con las actividades de la gestión del conocimiento. Se deben establecer comités de recursos electrónicos, compuestos de varios tipos de especialistas, que lleven a cabo las tareas de evaluación, obteniendo y creando recursos electrónicos por una parte y coordinando las actividades de los departamentos de negocios y de estimularlos en estrecha colaboración en tales campos a fin de obtener y organizar los recursos de información electrónica así como, por otra parte, suministrar servicios. (4)

Gestión de la difusión del conocimiento

La difusión del conocimiento es de igual importancia si la comparamos con la innovación del conocimiento. Los agentes creadores del conocimiento no tienen ni mucho tiempo ni energía para preocuparse de los usuarios del conocimiento. Aunque hay una multitud de usuarios del conocimiento, es muy difícil adquirir el conocimiento que ya existe en las mentes de los creadores del conocimiento restringidas por objetivos y condiciones subjetivas. Por lo tanto, las bibliotecas deben jugar el papel de mover el conocimiento y usar los diferentes medios y canales para difundir los nuevos conocimientos. En el siglo XXI, la red Internet, con su gran masa de información y extenso contenido, proporcionará a la gente el principal acercamiento para buscar el conocimiento y adquirir información. Pero ahora emerge la información absurda, salaz, falsa y descortés que resulta de la búsqueda de los beneficios comerciales y objetivos políticos en la red. Es necesario, por tanto, fortalecer la gestión de la difusión del conocimiento en las bibliotecas como sigue:

1. estrechar ininterrumpidamente la creación de los propios recursos y documentos de las bibliotecas y profundizar en el desarrollo de los recursos de la información del documento
2. elevar continuamente la calidad del personal de la biblioteca y mantener una permanente formación del trabajo del personal hacer un uso completo de todos los medios para mantener la seguridad de operación de las redes y prevenir las actividades criminales en línea así como la difusión en línea de una información inapropiada (5).

La gestión de la aplicación del conocimiento

En el siglo 21 las bibliotecas deben conceder una especial importancia al suministro de servicios para que la gente adquiera conocimiento y pueda ejercer máximas funciones y eficiencia de la información del conocimiento. Por tanto, los servicios del conocimiento basados en redes de información rápidos deben ser llevados a cabo por:

1) La creación de bibliotecas virtuales o centros de información de empresas, gobiernos, organizaciones públicas e instituciones de investigación científica. Es difícil para una empresa o una organización social disponer de la suficiente mano de obra y de recursos materiales y financieros para reunir, organizar y desarrollar la información. También es difícil e innecesario

gastar gran cantidad de dinero en fuentes de información para su propio uso. Las bibliotecas pueden crear bibliotecas virtuales o centros de información para aquellos órganos separadamente, y según los requisitos de su respectiva información, usando abundante recursos de información en las redes de información de alta velocidad.

2) Llevar a cabo servicios de digitalización del conocimientos lo que es, de hecho, un mercado de desarrollo de las bibliotecas en el siglo XXI. Ello presupone la creación paso a paso de sistemas de servicios de información orientado a los usuarios como son, difusión de la información, búsqueda de la información y especial suministro de la información; acelerar la creación de bibliotecas digitalizadas; estudiar los métodos, medios y técnicas de distribución de la información; y búsqueda con Internet como base y la técnica del web como objetivo principal.

3) Digitalizar los recursos de las bibliotecas. Las bibliotecas electrónicas o digitalizadas son los medios técnicos y mercados de desarrollo de las bibliotecas en la era de la economía del conocimiento. Los servicios de conocimiento de las bibliotecas en el futuro comenzarán con la creación de bases de datos que comprendan periódicos electrónicos y libros en diferentes lenguas que tengan características disciplinares y puedan operar en redes de información de alta velocidad. Se debe hacer un gran esfuerzo para transformar los grandes recursos existentes de información no electrónica en información electrónica e integrarlas en bibliotecas electrónicas.

Gestión de los recursos humanos

La gestión de los recursos humanos inicia su punto básico de partida en la formación de personas de talento altamente cualificadas para revitalizar la empresa de biblioteca. En la práctica, se debe prestar una atención completa a la diversidad y variedad de los requisitos del personal de biblioteca, reforzar la gestión del diferente personal de la biblioteca aplicando un acercamiento a la contingencia de la gestión. Para algunos, esto será un método rígido de gestión, con una supervisión rigurosa y un control impuesto y los requisitos de cantidad y calidad del trabajo se harán de acuerdo a reglas y procedimientos. Para el resto del personal, se podrá aplicar un método de gestión más flexible y dejarles participar en la consulta y toma de decisiones para llevar a cabo otras tareas, así como dirigir sus habilidades de gestión a un juego total y realizar objetivos organizativos y personales. Se debe hacer lo mejor en una continua educación del personal especializado, lo que no debería centrarse solamente en la teoría de la biblioteconomía y disciplinas relacionadas, sino que debería cubrir también el conocimiento de las últimas técnicas y reforzar la educación ética profesional (6).

Tecnologías para llevar a cabo la gestión del conocimiento en bibliotecas

Uno de los objetivos de la gestión del conocimiento en bibliotecas es promover el cambio de conocimiento entre el personal de la biblioteca, reforzar la conciencia y habilidades de la innovación, elevar el entusiasmo del personal y la posibilidad de aprender, haciendo que el conocimiento sea mejor aplicado a las actividades de empresa de la biblioteca y reconstruir la biblioteca hacia una organización de aprendizaje. Por lo tanto, el principal eje del procesamiento en la realización de la gestión del conocimiento de las bibliotecas es un diseño racional de la estructura organizativa y procedimiento de empresa de las biblioteca y promoción cultural, así como un apoyo modernizado de la información, creando de esa manera un ambiente y mecanismos incentivado para la innovación, cambio, estudio y aplicación del conocimiento.

En el campo de la estructura organizativa, procesos de empresa y cultura de bibliotecas

1) Introduciendo el sistema OPI

El Oficial Principal de Información (OPI) es un puesto visible de alta gestión, que ha ido apareciendo de manera sucesiva en los departamentos de gobierno y en grandes organizaciones de los países occidentales desde los años 80. Por su parte, el Oficial Principal de Conocimiento (OPC) es la persona de más alto nivel encargada de la gestión del conocimiento, que ha evolucionado desde un OPI, junto con la transición de la gestión de la investigación de la información hacia la gestión del conocimiento. El sistema OPC representa la última tendencia del desarrollo de la gestión de información de las organizaciones y marca la transición de la gestión del conocimiento desde un estadio de gestión de recursos de la información hacia el de la gestión del conocimiento.

2) Realizar una combinación sin costura de la gestión de la empresa de la biblioteca con la gestión del conocimiento durante el proceso reorganizativo de las bibliotecas.

La gestión del conocimiento se integra con el proceso total del intercambio de conocimiento, innovación y aplicación de la organización y se convierte en una fuerza conductora clave para la innovación del conocimiento, intercambio y aplicación de la organización. La implementación de la gestión del conocimiento sin duda elevará la organización del proceso de la empresa de la biblioteca. Esta reorganización será también el proceso de una combinación más de gestión de empresa de biblioteca con la gestión del conocimiento.

3) Reconstruir la cultura de la biblioteca usando la teoría de la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento inyectará nueva sangre a la cultura de la biblioteca. El principal contenido incluye: confianza mutua, cambio abierto, estudio, compartición y desarrollo del mecanismo de operación del conocimiento de las bibliotecas, disfrutando del proceso de la gestión del conocimiento (8). En una palabra, para hacer un completo uso del conocimiento, es necesario fomentar un nuevo tipo de cultura de biblioteca adaptable a sus exigencias. Éste es el alto nivel de exigencia a la hora de realizar la tecnología de la gestión del conocimiento.

En el campo de la tecnología de la información

Las principales tecnologías de información relacionadas con la gestión del conocimiento incluyen: Internet, intranet y extranet; arquitecturas de almacenamiento; sistemas de gestión de bases de datos; metadatos; compartir de recursos de información; "groupware"; "middleware"; proceso analítico en línea; análisis multidimensional y explotación de datos. Cómo convertir el objeto de la gestión del conocimiento - el conocimiento también se relaciona con algunas tecnologías básicas de información, incluyendo principalmente proceso de datos, hacer informes, comunicación en red, gestión del documento, búsqueda y recuperación de la información, bases de datos relacionadas y orientadas al objeto, publicación electrónica, flujo del trabajo y ayuda a la mesa de trabajo. (9)

A ello se suma que a causa de las diferencias en la arquitectura, uso y características entre la información y conocimiento, el almacenamiento y gestión del conocimiento es más complicado que el de la información. La tecnología de la arquitectura del almacenamiento, la tecnología del sistema de gestión de las bases de datos y "metadatos" son también las tecnologías clave en las gestión del conocimiento.

Conclusiones

El medio ambiente económico y el de la información esta cambiando rápidamente hoy en día. La gestión del conocimiento se ha convertido en una herramienta todopoderosa para promover la innovación y darse cuenta de rediseñar los diferentes modos de vida. Ocupa una posición privilegiada en la creación de los sistemas de innovación del conocimiento de un país. Cómo enfrente el círculo de bibliotecas el desafío de la economía del conocimiento y construya los sistemas de gestión del conocimiento es algo que demanda nuestro urgente estudio y solución.

Notas

1. Wang Yunhua. Knowledge economy and development of the library, *Library work & research*, 1996 (6), 17-19
2. Cao Yi. The reorientation of libraries in the knowledge economy era, *Library work & research*, 1999 (3), 24-26
3. Wang Delu. The collection and processing of knowledge. February 4, 1999
http://www.bssti.ac.cn/bsti_kmchina/gei/048_001.htm
- 4.
- 5.
6. Sheng Xiaoping. Knowledge management of libraries in the 21st Century. *Library magazine*, 1999 (8), 29-32
- 7.
8. Chen Rue. Thoughts and technologies of knowledge management. *Information knowledge in libraries*, 1999 (1), 10-13
9. Thomas H. Davenport. The future of knowledge management
<http://www.cio.com/archive/010196-dovenpor-content.html>

Sumario

Tang Shanhong se graduó de la universidad en 1994, como especialista en gestión de la información.

1994.7 - 1994.12 Trabajó en la biblioteca de Nanjing

Desde 1997.12 trabaja en el Centro de Información de la Biblioteca China de Defensa, Ciencias y

Tecnologías (Library of Chinese Defense Science and Technology Information Center - CDSTIC-), primero en la indización de documentos, después como ingeniero.

Dirección postal: 26 Fu Cheng Road, Beijing 1000036 China

Tel/Fax: (010) 68 45 65 15

Correo electrónico: Tshong@263.net

Traducción: Nuria Torres Santo Domingo; Correo electrónico: nuria.torres@aeci.es

Latest Revision: July 06, 2000

Copyright © 1995-2000
International Federation of Library Associations and Institutions
www.ifla.org