

Una actuación profesional, un rol social. Gestores del metaconocimiento

Por Josep M^a Rodríguez Rovira

Resumen: Experiencias recientes y concretas ligadas a procesos de implantación de sistemas del conocimiento a través de intranets corporativas muestran el importante papel que pueden tener los profesionales de la información. En estos casos, el profesional especialista en “metaconocimiento”, en cuanto desarrolla metodologías de creación, captación, evaluación, difusión y aprovechamiento del conocimiento, ha conseguido unos resultados muy positivos para la organización, y para él mismo un reconocimiento de la labor realizada ya que su trabajo le ha comportado asumir un rol de liderazgo dentro de su organización.

Palabras clave: Gestor de la información, Gestor del metaconocimiento, Sistemas del conocimiento, Liderazgo, Papel social del profesional de la información.

Title: Professional activity and social roles: “metaknowledge” managers

Abstract: Recent experiences, in which knowledge systems have been implemented on corporate intranets, have highlighted the important role that information professionals can play. In these cases the professional—converted into a “metaknowledge” specialist by developing methodologies for creating, capturing, evaluating, promoting and sharing knowledge—has achieved very positive results for both the organisation and the professional’s own career, as he/she takes on a leadership role within the organisation.

Keywords: Knowledge manager, Metaknowledge manager, Knowledge systems, Leadership, Social role of the information professional.



Josep M^a Rodríguez Rovira

Rodríguez Rovira, Josep M. “Una actuación profesional, un rol social. Gestores del metaconocimiento”. En: *El profesional de la información*, 2001, diciembre, v. 10, n. 12, pp. 30-32.

Varias experiencias, un común denominador

En este artículo me voy a referir principalmente a la realidad de un sector profesional que posee una gran vitalidad, así como unas muy buenas perspectivas de futuro. Quiero hacerlo no desde la introspección, sino refiriéndome a algunas experiencias en las que hemos participado profesionalmente en el último año, interpretándolas y globalizándolas. En concreto se trata de actividades —ligadas a procesos de implantación de sistemas de gestión del conocimiento mediante intranets corporativas— que se han desarrollado en tres grandes empresas de servicios, un hospital y una empresa consultora.

Todas ellas son situaciones de partida muy diferentes, de necesidades a resolver también diversas —en al-

guno de los casos ni siquiera existía el departamento desde el que abordar las actividades que se planteaban—, pero todas con un común denominador: el activísimo papel jugado por los profesionales de la información que han sido impulsores de estos procesos.

¿Qué experiencias?

En cualquier caso, dependiendo de las necesidades y de las prioridades de cada organización, se ha puesto el énfasis en uno u otro aspecto de los sistemas desarrollados. Sin entrar en detalles particularizados, en cada uno de ellos se ha puesto en marcha una combinación de varios servicios, algunos de los cuales podemos ver en el cuadro adjunto a este texto.

¿Con qué resultados?

Las consecuencias de la implantación de estos sistemas y aplicaciones han sido altamente positivas para las empresas por la mejora de eficiencia que suponen para sus actividades, y han comportado, para los profesionales que han impulsado los procesos, bien un reconocimiento positivo de la labor realizada (en algún caso se ha creado un departamento donde no lo había) o incluso un aumento de sueldo y/o categoría. Es decir, su trabajo les ha permitido asumir un rol directivo dentro de su organización, con lo cual a veces han obtenido también un papel de liderazgo en su mismo entorno, convirtiéndose en un referente por lo avanzado de las soluciones implantadas.

¡Felicidades!

Cien números editados de EPI, una revista estrictamente profesional, son una muy meritoria labor que tiene en mi opinión dos causas fundamentales: la primera, la capacidad y profesionalidad del equipo que la impulsa; la segunda, la gran vitalidad de un sector con una extensa trayectoria y un todavía más amplio campo de acción para el futuro.

¿Qué enseñanzas podemos sacar de estas experiencias? ¿Es posible generalizar a partir de ellas? Hagamos algunas reflexiones con este objetivo:

Un poco de historia

En las sociedades prehistóricas y todavía hoy en algunas tribus, la transmisión del conocimiento se realizaba mediante palabras y gestos. La única posibilidad de percepción y captación era estar presente en el momento mismo de emisión del mensaje. Ninguna información ni conocimiento trascendía ni dejaba huellas fuera de estos momentos de contacto físico/preseñal entre la persona emisora y la receptora.

«Las consecuencias de la implantación de estos sistemas y aplicaciones han sido altamente positivas para las empresas por la mejora de eficiencia que suponen para sus actividades»

Esta situación hacía que la memoria colectiva, lo que constituye la cultura de un grupo, se fundamentara en los aspectos básicos de las actividades tendentes a garantizar la supervivencia. Con la invención de la escritura primero y de la imprenta después, la transmisión de conocimiento ya no requiere la presencia física entre emisor y receptor, su contacto auditivo/visual. La comunicación se puede realizar de manera totalmente intemporal y a cualquier distancia física.

«El contexto en el que desarrollan su actividad los profesionales de la información ha variado sustancialmente, cambiando con ello los contenidos y las formas de su ejercicio profesional»

Este proceso posibilita, y a su vez promueve, una creciente complejidad en la transferencia del conocimiento, de la cultura y de la organización social. El objetivo ya no es sólo garantizar la supervivencia, sino que su transmisión abarca a un conjunto de actividades cada vez más amplio y complejo.

El libro y la biblioteca, como recopilación y compendio de una gran diversidad de conocimientos, traen consigo la aparición de un tipo de profesional necesario para que todos aquellos que quieren adquirirlos sepan en qué documento los pueden encontrar.

Los bibliotecarios son los creadores y depositarios de esta información, de este metaconocimiento sobre el conocimiento contenido en los libros. Por ello, son

Algunos de los servicios, sistemas y aplicaciones utilizados para la gestión del conocimiento

- bibliografías de libros y revistas: catálogos y sumarios electrónicos,
- artículos de publicaciones propias o contratados externamente,
- dossier de prensa,
- literatura gris,
- recursos web,
- documentación que genera la empresa independientemente de su formato y ubicación,
- archivos y colecciones fotográficas o de vídeos,
- servicios de referencia y/o de novedades,
- perfiles de usuarios, sus necesidades y requerimientos,
- proyectos y estudios: tratamiento de contenidos, grupos de trabajo que han participado en ellos,
- entornos de trabajo virtual para grupos,
- personalización de entornos de trabajo en portales,
- información y documentación de procesos de calidad,
- bases de datos de "benchmarking",
- bases de datos de marketing relacional,
- bases de datos de preguntas más frecuentes (faq),
- bases de datos de atención al cliente (atc),
- clientes, competencia, inteligencia comercial (crm), y
- recursos humanos (rrhh).

los intermediarios entre el conocimiento que alguien ha plasmado en una obra y todos aquellos que quieren adquirir estos conocimientos.

Durante siglos, la cantidad de conocimientos a transmitir fue relativamente escasa y también fueron pocos los que buscaron acceder a ellos. Los medios que utilizaban los bibliotecarios para su difusión en el ejercicio de su función eran también limitados y, sobre

todo, ellos intervenían poco en la creación, aunque sí lo hacían en su almacenamiento, selección y difusión.

¿Y ahora qué?

En la actualidad, el desarrollo económico, social y tecnológico abre la puerta a cambios culturales y organizativos de gran profundidad en todas las organizaciones. El contexto en el que desarrollan su actividad los profesionales de la información ha variado sustancialmente, cambiando con ello los contenidos y las formas de su ejercicio profesional.

«Estamos ante un nuevo tipo de profesional, especialista del metaconocimiento. Su trabajo se refiere a las condiciones y métodos de creación, captación, evaluación, difusión y aprovechamiento del conocimiento»

Para empezar, el soporte de divulgación del conocimiento acumulado ya no está compuesto sólo de libros, revistas o documentos en papel en general. En muchos casos ni siquiera tienen un soporte físico, sino digital y, cada vez más, el conocimiento no está objetivado ni traspasado a ningún soporte que permita su almacenamiento, conservación y divulgación. Existe solamente en la mente de las personas que forman parte de una organización.

«El desarrollo económico, social y tecnológico abre la puerta a cambios culturales y organizativos de gran profundidad en todas las organizaciones»

A diferencia de las sociedades existentes con anterioridad a la década de los 50 y 60 del siglo XX, ahora tenemos no sólo la escritura, los libros y las bibliotecas, sino también herramientas tecnológicas que permiten recoger, almacenar y difundir los conocimientos con una extensión y profundidad muy superior a la de cualquier época anterior. Posibilitan, además, la inmediatez entre el momento de producirse el conocimiento y su divulgación universal.

Como un nuevo elemento de esta situación, la globalización (más allá de valoraciones político-ideológicas) es un hecho objetivo que ejerce una gran presión en el aprovechamiento máximo de los recursos y, de una manera especial, de las fuentes de información y conocimiento en las organizaciones. Es evidente que las exigencias que comporta todo ello para los responsables de asegurar la transmisión y optimizar los co-

nocimientos, son muy diferentes de las que se daban hace sólo unos años.

Especialistas del metaconocimiento

Lo que la referida situación exige del profesional de la información es que sea capaz de crear en sus organizaciones sistemas para:

—Definir e implementar metodologías para la determinación del conocimiento necesario en el cumplimiento de los objetivos.

—Determinar la información y el conocimiento necesarios para el desarrollo tanto de los procesos como de los procedimientos de actividad.

—Prever y organizar las formas de captación del conocimiento.

—Detectar las fuentes externas para obtención de la información necesaria.

—Integrar la información externa con la producida en la propia organización.

—Implementar formas de difusión de los conocimientos y su reutilización.

«En muchos casos el conocimiento ni siquiera tiene un soporte físico, sino digital y, cada vez más, no está objetivado ni traspasado a ningún soporte que permita su almacenamiento, conservación y divulgación»

Estamos pues ante un nuevo tipo de profesional, un especialista del metaconocimiento, del trabajo con todo lo que se refiere a las condiciones y metodología de creación, captación, evaluación, difusión y aprovechamiento del conocimiento. De las experiencias referidas y las reflexiones que sugieren, se puede deducir que el futuro de los profesionales de la información está en sus propias manos. De lo que cada uno sea capaz de aportar a su organización dependerá el rol que vaya a jugar en ella.

Bibliografía

Jacob, Pierre. "Identidad personal y aprendizaje". En: *Mundo científico*, 2001, n. 227, pp. 20-23.

Sperber, Dan. "Lo individual bajo el peso de lo colectivo". En: *Mundo científico*, 2001, n. 227, pp. 28-31.

Josep M^a Rodríguez Rovira, DOC6, Consultores en recursos de información.
jmrodriguez@doc6.es
<http://www.doc6.es>

This is the service that provides the information that is found by the librarian who consults with the VP who formulates the plan to launch the product that beats the competition to market

by a
mile.

This is Dialog.

More than 12 terabytes of content from the world's most authoritative publishers, and the products and tools to search every bit of it with speed and precision. Find out whether a trademark has been registered. Check the financial status of your competition. Research patent information on a new drug. Change the world. With Dialog, it's all in a day's work. To know more, visit www.dialog.com.

For your free information pack, please call +93 410 7669 Barcelona, +91 361 5434 Madrid or e-mail contact_spain@dialog.com.

THE DIALOG CORPORATION
Numancia 85-08029 Barcelona
Londres, 17-28028 Madrid

DIALOG
A THOMSON COMPANY

INFORMATION TO CHANGE THE WORLD / WWW.DIALOG.COM

©2001 The Dialog Corporation.