

Comunidades de práctica para el servicio de Biblioteca de la UAH.¹

José Ignacio Sánchez Galán.

0.- Introducción:

Se presenta el siguiente proyecto de innovación para el establecimiento de un programa de **Gestión del conocimiento** para el servicio de Biblioteca de la UAH, con la metodología denominada “**Comunidades de práctica**”.

Una **comunidad de práctica** es un *grupo de personas unidas informalmente por sus competencias compartidas e intereses mutuos en una práctica o desempeño dados, que hace que de forma natural compartan sus experiencias y conocimientos de forma informal y creativa*. En el término *prácticas* se engloban ideas, herramientas, información, lenguaje, documentos, temas todos ellos dirigidos a la materia dominante de la comunidad donde se desarrollan sus conocimientos.

Todo parte de una idea en la que se pueden agrupar personas con los mismos intereses y en donde surge un método alternativo a los programas de aprendizaje y entrenamiento dentro de las organizaciones.

1.- Objetivos:

Los objetivos que se pretenden con la creación de una estructura de comunidades de práctica son los siguientes:

- Diseñar un programa de gestión del conocimiento para el servicio.
- Crear un entorno de trabajo colaborativo.
- Fomentar la comunicación entre los miembros de los equipos de trabajo.
- Crear un entorno y plataforma de aprendizaje y enseñanza.
- Concentrar la información del servicio en un espacio compartido.
- Desarrollo de una plataforma de trabajo compartido.

2.- Desarrollo del contenido:

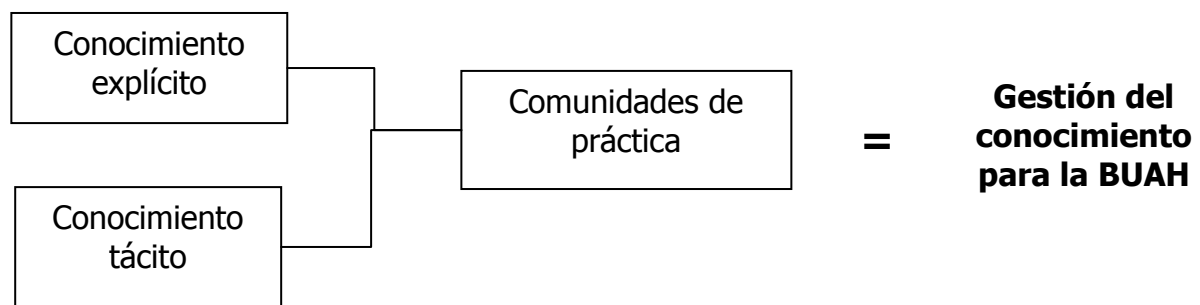
Para todo esto debemos desarrollar algunos conceptos necesarios para entender esta propuesta.

El programa de gestión del conocimiento que se está planteando parte de los conceptos de conocimiento tácito y conocimiento explícito. Con Gestión del Conocimiento estamos hablando del esfuerzo que se requiere para captar el conocimiento crítico con el que se llevan a cabo las tareas de trabajo, cómo se comparte información dentro de la organización, y capitalizar sobre la “memoria” o habilidades intelectuales del conjunto del equipo de trabajo para mejorar en la toma de decisiones,

¹ Trabajo premiado en la II Edición del concurso de ideas y proyectos para el personal de administración y servicios de la Universidad de Alcalá

mejorar la productividad o promover la innovación, por ejemplo. El objetivo de un programa de Gestión del Conocimiento será crear un espacio de aprendizaje y de compartir trabajo uniendo juntos a todos los componentes de un servicio, en este caso de biblioteca, para crear flujos de comunicación e información entre los miembros del servicio, independientemente de su posición jerárquica o geográfica. Hablamos de conocimiento cuando la información es analizada, procesada y localizada en un contexto. Hay dos tipos principales de conocimiento, conocimiento explícito y conocimiento tácito.

El conocimiento explícito es aquel que ha sido ya codificado o fijado en algún formato, por ejemplo todos los documentos de trabajo y de normalización de la biblioteca serían conocimiento explícito; este tipo de conocimiento es fácilmente compartible, se trabaja de manera cómoda, y lo más importante, se puede gestionar de manera controlada, con bases de datos, repositorios, manuales, ordenes internas.



El conocimiento tácito es personal, no articulado, difícil de expresar, se posee de forma individual; esto implica que es más fácil entenderlo por medio de una conversación que por un documento escrito, está relacionado con el “know-how” o saber hacer de cada uno, son los pequeños trucos diarios o la intuición ante las situaciones. Es decir, que el conocimiento tácito es adquirido por los profesionales de todas las categorías de forma individual y personalizada, pero su comunicación dista de estar normalizada, es lo que le hace un experto interactuando en su trabajo y por su experiencia, no está anotado en ningún sitio porque reside en las “cabezas” de los trabajadores, y de su ciencia vía prueba y error.

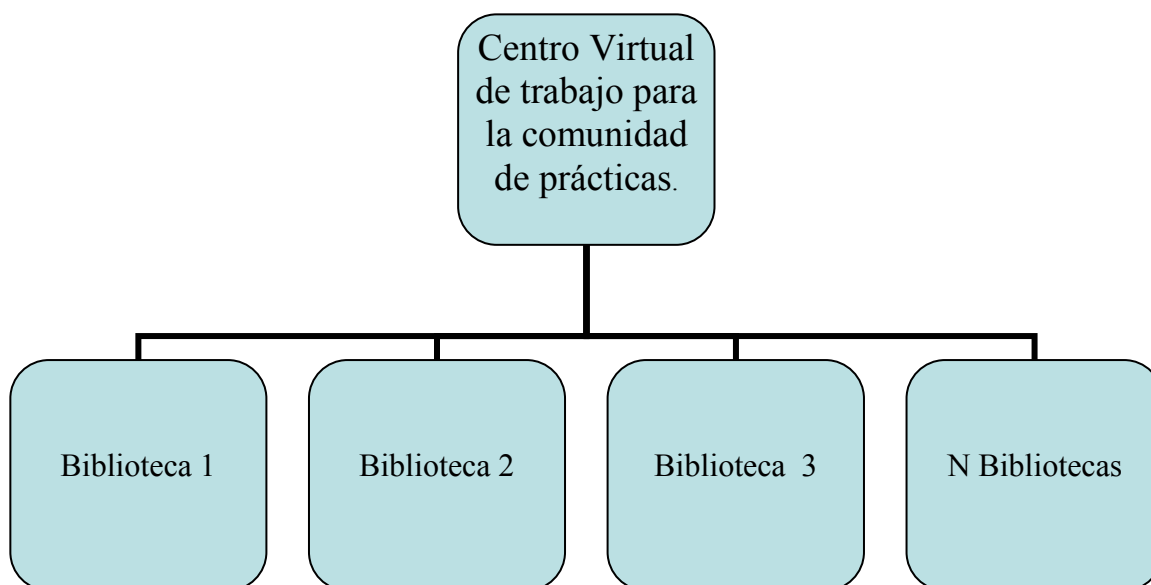
Se estima que el ochenta por ciento del conocimiento que se aplica diariamente es conocimiento tácito.

Así, uno de los métodos utilizados por la Gestión del Conocimiento como disciplina es por medio de las comunidades de práctica, por medio de ella se quiere que se manejen esos intangibles dentro del personal, cómo hacerlos salir a la luz y poder gestionarlos de tal manera que enriquezcan al grupo. Esto genera conocimiento en el entorno que es aprovechado por todos los miembros de la comunidad.

Los beneficios que puede aportar esta tecnología serían:

- Aprendizaje colaborativo: Según la teoría pedagógica del constructivismo, todos los miembros de una comunidad de prácticas pueden aportar algo y a su vez ser enriquecidos por los conocimientos de los demás miembros de la comunidad.
- Productividad: Al compartir habilidades se suman sinergias entre los componentes del equipo.
- Absentismo laboral: Hay grandes problemas de “absentismo laboral” en sentido estricto que quedaría resueltos. Cuando un empleado se va por jubilación, traslado o baja se resiente en el servicio directo, si ha sido capaz de dejar plasmados sus “conocimientos” en la comunidad esas habilidades no se pierden , más bien se quedan y han aportado en los demás miembros.
- Mejora continua del capital intelectual del servicio de las bibliotecas.
- Se pueden resolver problemas técnicos de manera consensuada o participativa.
- Cuando personal nuevo llega, al participar de la comunidad de prácticas puede ser informado de todas las novedades de manera colaborativa.
- Se crea una cultura propia entre los miembros que incita a compartir información y mejorar en las relaciones personales, con la consecuente mejora en la cohesión de los equipos de trabajo.
- Compartir una agenda: Todos los miembros de la comunidad pueden compartir la ejecución de tareas del servicio en un espacio temporal.

El concepto sería crear un entorno virtual donde las diferentes unidades de Biblioteca puedan estar comunicadas a lo largo de toda la jornada laboral, como si se tratara de un único centro de trabajo, con lo que se ahorra en reuniones, en ubicaciones, en desplazamientos, etc.



Pongamos varios ejemplos para ilustrar diferentes situaciones que pueden solucionarse:

- Caso formación: A lo largo del año diversos departamentos necesitan formar en elementos pequeños o específicos a todo el personal de una determinada función, como los auxiliares para circulación, personal encargado de la gestión de publicaciones periódicas o la catalogación de recursos electrónicos. Este tipo de formación se encuentra ajustada a una presencia física en un centro en repetidas sesiones de formación. Esto causa un problema de ubicación de personal, falta de recursos humanos puntuales, etc...

Sería una buena solución generar una plataforma que distribuyera el conocimiento explícito con un documento de trabajo, explicaciones, documentos de “Power Point”, y que al final una plataforma de aprendizaje por medio de un foro pudiese servir de prácticas de formación, donde se cuelguen las dudas que surgen, casos anecdóticos, etc.

- Caso selección: Hay ocasiones en que hay que decidir la compra de recursos electrónicos, la implantación de una nueva metodología, el uso de tal o cual tecla de catalogación. Todos en el servicio conocemos estos casos. Se puede crear una plataforma con elección de *pool* o encuestas para saber la opinión de los especialistas implicados.
- Caso de “aislamientos”: Hay centros donde algunos trabajadores trabajan de manera aislada o solos, con esta plataforma se pueden sentir vinculados a un grupo de trabajo más amplio dentro del servicio de bibliotecas.

Sobre las comunidades de práctica posibles tenemos:

- Normalización: Para personal que desempeñe funciones de catalogación
- Circulación: Personal con funciones de préstamo.
- Adquisiciones: Personal involucrado en las tareas propias de estas operaciones.

- Gestión de revistas: Personal encargado en el control de las publicaciones periódicas.
- E-Buah: Encargados de esta colección.
- Información bibliográfica y bases de datos.

Se pueden crear tantos espacios de cooperación y aprendizaje como se consideren oportunos dentro del servicio.

Estas comunidades podrían estar dirigidas en principio por los jefes de área de cada sección, pues son las mayores interesadas en canalizar estos conocimientos y saber de primera mano qué está pasando en las diferentes bibliotecas en las acciones de trabajo de su interés.

En las áreas donde no hay una jefatura o creadas de manera espontánea el liderazgo puede ser compartido y/o cíclico, pasando la responsabilidad de la acción por cada uno de los miembros de la comunidad en función de un plazo temporal de 4 a 6 meses. (por ejemplo)

Sobre el software, hay diversas opciones de trabajo. Se han desarrollado programas de pago como **Lotus Notes** que pueden soportar este tipo de operaciones, pero hay programas Open Source de bajo o ningún coste que pueden ser adaptados para poner en práctica estas experiencias dentro de una intranet, como **Plone**, **Xoops**, o **Joomla**.

En el desarrollo del programa se deben tener en cuenta los conceptos de gestión del conocimiento que hemos mencionado anteriormente, por lo que se deberán desarrollar.

- Para el conocimiento explícito: Albergará
 - Área de documentos normativos.
 - Área de documentos técnicos.
 - Área de documentos de formación
 - Área de documentos de debate.
 - Documentación que se considere oportuna.
 - Agenda de trabajo
 - Área para las noticias relevantes del servicio.
- Para el conocimiento tácito:
 - Foros de debate para la comunidad.
 - Pool o encuestas.
 - Área de formación en línea.
 - Tablón de comunicaciones para los responsables de cada comunidad.
 - “Mesas de trabajo virtual” para poder celebrar reuniones virtuales.

Normas de una comunidad de prácticas:

- El grupo se genera de forma homogénea

- La información y conocimientos que comparten son los mismos.
- Su participación es voluntaria.
- Se forma a todas las personas que quieran participar para el correcto funcionamiento del sistema.
- Lo más importante es la participación y el respeto.

Desarrollo:

El desarrollo debe realizarse en una serie de fases que implican desde la Dirección de la Biblioteca, en el caso de que se acepte, y después a todos los miembros del servicio que quieran adherirse al proyecto.

Las tareas que deben realizarse son:

- Exposición del proyecto a la Dirección.
- Preparar el software para el proyecto.
- Elegir un grupo piloto para probar el proyecto.
- Explicar el proyecto a todos los miembros del servicio para fomentar la participación.
- Formar en el uso de la plataforma a los miembros de la comunidad que quieran participar.
- Evaluación y propuestas de mejora.
- Funcionamiento.

Una vez desarrollada esta técnica puede ser exportable al resto de servicios y departamentos de la Universidad.

Cronograma:

	Sept. 07	Oct. 07	Nov. 07	Dic. 07	Ene. 08	Feb. 08	Mar. 08	Abr. 08	May 08	Jun 08
Exposición										
Software										
Formación										
Grupo piloto										
Evaluación										

Exposición: Relativo al momento de presentar el proyecto a Dirección de Bibliotecas.

Software : Desarrollo de la aplicación y plataforma informática.

Formación: Programación del programa de gestión del conocimiento y su traslado al personal.

Grupo piloto: Voluntarios de prueba de la plataforma.

Evaluación: Detección de errores y soluciones.

Referencias.

Austin-M. What makes a good CoP? [community of practice] . *Information World Review* **2005** (217) p. 10-12

Bailey-TR, Hendrickson-SM. How to grow a community of practice: the JPL information providers network . *Information Outlook* **2004** 8(3) p. 12-17

Choi, Mina. Communities of practice: an alternative learning model for knowledge creation. *British Journal of Educational Technology* **2006** Vol. 37 N.1 p. 143-146

Cohen-A. Libraries, knowledge management, and communities of practice . *Information Outlook* **2006** 10(1) p. 34-7

Furlong-GP, Johnson-L. Community of practice and metacapabilities. *Knowledge Management Research and Practice* **2003** 1(2) p. 102-12

Gallivan-MJ. Examining workgroup influence on technology usage: a community of practice perspective. Proceedings of the 2000 ACM SIGCPR Conference

Ghandi, S. Knowledge management and reference services *The journal of academic librarianship*, **2004**, 30, 368-381

Gouvea, M.; Motta, C. & Santoro, F. Designing support to participation in communities of practice through recommender systems *Advanced Learning Technologies, 2005. ICALT 2005. Fifth IEEE International Conference on*, **2005**, 326-327

Millen-DR; Fontaine-MA & Muller-MJ . Understanding the benefit and costs of communities of practice *Communications of the ACM*, **2002**, 45(4), 69-73

Mojta, Debbie. Communities of practice: Dare to share the knowledge. *Proceedings of the 30th annual ACM SIGUCSS*. **2002** p.34-36

Montoni, M.; Miranda, R.; Rocha, A.R. & Travassos, G.H. Knowledge acquisition and communities of practice: An approach to convert individual knowledge into multi-organizational knowledge *ADVANCES IN LEARNING SOFTWARE ORGANIZATIONS, PROCEEDINGS*, **2004**, 3096, 110-121

Wenger, Etienne. Comunidades de práctica: aprendizaje, significado e identidad. Paidós, Barcelona. **2001**. 348 p.

Comunidades de práctica para el servicio de Biblioteca de la UAH.

Beneficios para la gestión:

Resumen de los aspectos más importantes de la implantación de un sistema de Gestión del Conocimiento a través de comunidades de prácticas

- Aprendizaje cooperativo
- Colaboración entre los miembros del servicio.
- Mejora del capital intelectual.
- Sentimiento de pertenencia a un grupo de trabajo.
- Resolución de problemas técnicos de forma cooperativa.
- Creación de un centro virtual de trabajo
- Estimulación de la cooperación entre compañeros.
- Compartir conocimiento entre los miembros del servicio.
- Incremento de la productividad.
- Mejoras en el desarrollo organizacional dentro del servicio.
- Mejora en la comunicación dentro del propio servicio.