

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO TÁCITO EN EL ARXIU HISTÓRIC FOTOGRAFIC DEL I.E.F.C.

Laia Foix Navarro

Arxiu Històric Fotografiè de l'Institut d'Estudis Fotografiè de Catalunya

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

El Arxiu Històric Fotografiè de l'I.E.F.C. es un archivo histórico fotográfico que cuenta con un fondo de más de 700.000 originales de autor, la mayoría negativos fotográficos. Fondo formado a partir de más de 70 colecciones y fondos distintos, de ámbito temático generalista en su conjunto, si bien hay colecciones con distintos perfiles temáticos (fotografía de viajes, excursionismo, fotoperiodismo, editorial, artístico, médico, etc.). Cronológicamente, pertenecen en su mayoría al período que va desde finales del siglo XIX hasta mediados del siglo XX.

El archivo cuenta con más de treinta años de historia, en que se ha querido cumplir con los dos objetivos básicos de conservación y difusión de las fotografías custodiadas.

En una primera etapa (desde sus inicios en la década de los setenta, hasta 1997 aproximadamente) destaca la voluntad de agrupar y custodiar fondos y colecciones dispersos, que en muchos casos se hallaban en peligro de desaparición por abandono, descuido o desinterés. En este período se constituye la mayor parte de la colección y se llevan a cabo distintas iniciativas para darlo a conocer e incentivar su difusión y uso.

Posteriormente, se inicia una etapa de cambio y mejora en la gestión y organización de la colección. El objetivo principal es el inventario y catalogación de las imágenes de las colecciones más relevantes -que suponen aproximadamente unas 150.000 fotografías, es decir, un 20% del fondo del archivo-, sin olvidar la preservación y difusión del fondo. Cabe destacar la automatización de la gestión y los procesos documentales; la creación de una base de datos que soporte el catálogo de consulta; así como la obtención de copias de consulta de los originales en soporte digital.

Finalmente, a partir del año 2002 aproximadamente, se dibuja una nueva etapa en la cual todavía nos hallamos inmersos. En esta nueva etapa, en que seguimos con el inventario, la catalogación y la difusión de las imágenes del archivo, nos planteamos además otros objetivos. Iniciamos el estudio y procesamiento de otras colecciones con la voluntad de dar acceso progresivamente a la totalidad del fondo custodiado. Iniciamos la gestión del conocimiento tácito de los profesionales de la entidad para mejorar y garantizar la calidad de los procesos técnicos y documentales llevados a cabo. E iniciamos la gestión sistematizada del conocimiento tácito de los usuarios para ampliar y mejorar la identificación del contenido de las imágenes.

Proyectos iniciados que implican la gestión de conocimiento tácito:

- base de datos de fotógrafos y fondos fotográficos
- base de datos de procesos de deterioro del material fotográfico
- recopilación y sistematización de la cultura organizativa: redacción de los manuales de procedimientos de los procesos técnicos y documentales llevados a cabo en la entidad. Gestión de la calidad en los procesos y actividades.
- captación del conocimiento de los usuarios que mejora y amplía la identificación del contenido de las imágenes.

Características intrínsecas de la gestión de conocimiento tácito:

- Conocimiento que no está basado en documentación, no es conocimiento explícito. Se trata de conocimiento o información sin soporte documental. El objetivo es recopilar el capital intelectual e informacional del archivo para poderlo compartir, conservar y reutilizar.
- Necesidad de gestionar este conocimiento con el soporte de un entorno automatizado. La gestión del conocimiento tácito implica que continuamente -y a veces de forma imprevisible- cambie la información de que disponemos. Esta continua actualización hace que sea imprescindible el soporte tecnológico.

Proceso seguido en la gestión del conocimiento tácito:

- Captura. Identificación del conocimiento útil/crítico. Determinar quién tiene este conocimiento, y qué valor aporta a la organización.
- Convertir este conocimiento en conocimiento explícito: sistematizar la captura y el procesamiento.
- Distribuirlo. Hacerlo accesible allí donde es necesario. Incluirlo en los circuitos propios de los procesos llevados a cabo cotidianamente.
- Reutilizarlo. La reutilización de este conocimiento es la razón esencial que justifica su gestión.

Es decir, transformar el conocimiento tácito en información procesable.

PROYECTO DE CREACIÓN DE UNA BASE DE DATOS DE FOTÓGRAFOS Y FONDOS FOTOGRÁFICOS

El objetivo de este proyecto es disponer de una herramienta de consulta para conocer la localización de las distintas colecciones y fondos fotográficos de fotógrafos y entidades afines. Saber quien custodia estos materiales, su accesibilidad para consulta u obtención de reproducciones, derechos de explotación, etc.

La captura de este conocimiento se lleva a cabo mediante la recopilación de datos facilitados por profesionales de la propia entidad y de los usuarios. Se procede a la identificación de los fondos de fotógrafos o archivos fotográficos, su localización y disponibilidad actual.

Este proyecto incluye también la recopilación de datos acerca de los fotógrafos de las colecciones que el archivo custodia. En muchos casos, la falta de datos biográficos completos nos lleva a la investigación y contrastación de informaciones procedentes de fuentes orales, o de procedencia confusa.

Este conocimiento se recoge en una base de datos que centraliza todas las informaciones referentes a fondos fotográficos históricos y permite la accesibilidad a los datos desde distintos puntos de vista. Su reutilización pretende reforzar la función del Arxiu Històric Fotogràfic como centro de referencia en fotografía histórica. Asimismo, se pretende mejorar nuestro servicio a los usuarios al permitirnos atender más exhaustivamente las consultas sobre este tema.

PROYECTO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO REFERENTE A PROCESOS DE DETERIORO DEL MATERIAL FOTOGRÁFICO

En el trabajo cotidiano en el archivo es imprescindible tener unas nociones básicas sobre preservación y conservación de materiales fotográficos, que permitan unas buenas prácticas en su manipulación, utilización y procesado documental. Dada la especificidad de nuestro centro, contamos con un fotógrafo especializado en materiales antiguos y en su conservación. Este proyecto tiene como objetivo principal poder compartir el conocimiento propio de este perfil profesional especializado y utilizarlo en la práctica diaria, creando una base de datos que gestione la información sobre identificación de procesos de deterioro de materiales fotográficos y actuaciones a llevar a cabo.

La explicitación de este conocimiento referente a procesos de deterioro se ilustra a partir de los fondos propios del archivo:

- Mediante la identificación de materiales y procesos fotográficos.
- Estableciendo pautas de identificación y de actuación ante los procesos de deterioro de los materiales fotográficos, especialmente los más habituales en nuestro fondo.
- Ilustrando con fotografías de los fondos propios del archivo toda la información recopilada (ubicación original de las fotografías -contenedores, suciedad, situaciones de riesgo por fricción, acidez..., procesos de deterioro, pautas de manipulación correcta, materiales de conservación, instalaciones, procesos de restauración...)

Este conocimiento se transforma en información escrita y se procesa en una base de datos que permite su recuperación de forma eficaz y eficiente ante las distintas necesidades de información posibles por parte del personal del archivo. Paralelamente, se gestionan también en una base de datos, las imágenes que ilustran toda esta información; para permitir su recuperación para cualquier uso posterior.

Esta información se distribuye y se hace accesible mediante el diseño de interfaces que facilitan la consulta por parte del personal para mejorar los procesos de identificación y actuación ante materiales fotográficos deteriorados. Asimismo, se da soporte a las actividades de formación y divulgación que el Departamento de Documentación lleva a cabo (cursos, seminarios, publicaciones, etc.).

PROYECTO DE GESTIÓN DE LA CULTURA ORGANIZATIVA: MANUAL DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La primera etapa de este proyecto es el análisis de los procesos documentales y de gestión que se llevan a cabo en la entidad. A continuación se procede a su especificación y explicitación mediante la redacción y consenso de los manuales que recogen esta información. Estos manuales de procedimientos, utilizados en la práctica cotidiana, se evalúan continuamente corrigiéndolos y completándolos progresivamente. Posteriormente se sistematiza la información y se recopila en una sola estructura que gestione de forma eficiente la cultura organizacional del archivo. Actualmente esta estructura es una base de datos, pero se trabaja con la perspectiva de una intranet corporativa que mejore y potencie la accesibilidad a esta información como apoyo al trabajo diario.

La formalización de la cultura organizacional nos permite unificar métodos de trabajo lo cual redundará en una mayor calidad en los procesos. Facilita el trabajo al personal de la entidad y también a los colaboradores externos (profesionales, voluntarios, estudiantes, etc. que desarrollan su actividad en el archivo de forma puntual o temporal). Por último, facilita la revisión y evaluación de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo.

PROYECTO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS PARA LA MEJORA Y AMPLIACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS IMÁGENES.

Para entender la razón de este proyecto, debemos tener en cuenta la realidad del archivo como servicio público externo de libre acceso. Las fotografías del archivo son consultables a través de un catálogo off-line que incluye una copia de consulta digital. La base de datos que hay detrás de este catálogo cuenta con más de veinte-mil registros correspondientes a unidades documentales simples: es decir, más de veinte-mil fotografías digitalizadas consultables. Se trata en su mayoría de negativos fotográficos, que no incluyen información sobre sí mismos (autor, fecha, localización...) ni sobre su contenido (título o pie de foto, identificación de la imagen reproducida -edificios, personas, actos..-). Esta ausencia de datos se ve agravada en los casos en que no se dispone de documentación auxiliar (listados, registros, inventarios...) y actúa en detrimento de la colección, al no dotarla de contenidos identificables y recuperables.

Ante esta situación, el archivo se planteó como objetivo la captación de conocimiento tácito sobre el contenido de las imágenes, que en muchos casos aportaban los mismos usuarios. El beneficio que esto supone es evidente sobre todo en aquellos casos en que nos permitía dotar de contenidos imágenes que de otra manera quedaban anónimas. Incluso en aquellos casos en que se disponía de inventarios o listados, la aportación que los usuarios hacían, revalorizaba las imágenes al concretar individualmente los contenidos de cada fotografía.

Hacíamos visible, asimismo, el valor positivo de compartir el conocimiento propio. La inmediatez con que se refleja en el catálogo el conocimiento aportado por los usuarios, permite valorar esta información, e incentiva la participación desinteresada mostrando su utilidad. En muchos casos, el conocimiento de los usuarios es imprescindible al aportar una información que no está en soporte documental, o no es fácilmente accesible.

La metodología empleada se planteó en todo momento dentro del circuito documental del archivo. Para garantizar el éxito del proyecto era necesario minimizar los recursos que exigía procesar este conocimiento tácito, y hacerlo siguiendo las pautas establecidas para el resto de procesos documentales; asimismo, era importante disponer del correspondiente conocimiento explícito con la máxima inmediatez en el catálogo público, estableciendo procesos de revisión interna para mantener la calidad de los datos y de la información contenida en el catálogo.

El archivo tuvo presente en todo momento que el eje vertebrador de su sistema de información es el catálogo, y la base de datos que hay detrás. Por lo tanto, todos los procesos debían converger en esta herramienta.

La captación y explicitación del conocimiento tácito se hace directamente en la base de datos. Las informaciones, identificaciones o cualquier dato que los usuarios faciliten -ya sea como fuente oral o mediante anotaciones escritas -cartas, mails...- son introducidos en la base de datos, en un campo específico que permite las búsquedas por texto completo, con lenguaje natural. Dado que el grado de fiabilidad de las fuentes orales es relativo y no siempre se puede contrastar o comprobar, se mantiene la identificación de la fuente (persona o entidad, y fecha). Este input en la base de datos se lleva a cabo de forma paralela o inmediata a la recepción de la información; por lo que su disponibilidad es también inmediata. Las pautas establecidas para el resto de procesos documentales -y aplicadas también en este caso- supone el uso del idioma del catálogo, y la unificación de los procesos de entrada de datos en cuanto a estilo y procedimientos técnicos.

Una revisión posterior, contrasta y valora las distintas informaciones que se tienen de una determinada imagen, y establece los puntos de acceso adecuándolos al vocabulario controlado que utiliza el archivo para el análisis y representación del contenido de las imágenes. Este proceso es imprescindible para mantener el nivel de calidad del catálogo y potenciar la pertinencia en la obtención de resultados de las búsquedas que se llevan a cabo en la base de datos. Cuando este proceso finaliza, podemos decir que el conocimiento tácito aportado por el usuario ha completado su circuito documental en el archivo, y se ha convertido en conocimiento explícito plenamente reutilizable. Este conocimiento queda a disposición de los usuarios del catálogo que lo disfrutan tanto en la interrogación y planteamiento de la búsqueda, como en la obtención de resultados, en que disponen de todos los datos que el archivo tiene de cada una de las imágenes.

El principal objetivo conseguido es incuestionable: hemos dotado de contenidos significativos más de mil quinientas imágenes en estos tres años largos, a partir del conocimiento aportado de forma voluntaria y altruista por parte de los usuarios. Mucha de la información obtenida hubiera sido extremadamente difícil de encontrar por otras vías, y, en todo caso, hubiera supuesto un coste y unos recursos que actualmente no podemos afrontar.

Evaluación del Proyecto de gestión del conocimiento de los usuarios para la mejora y ampliación de la identificación del contenido de las imágenes.

Para evaluar el desarrollo de este proyecto, hemos analizado las aportaciones de los usuarios desde el año 2002, hasta inicios del 2005. A lo largo de este período se han recibido identificaciones de más de 1550 imágenes; las cuales se han analizado para ver el tipo de información aportado, así como su relevancia para la representación del contenido de las imágenes.

En la mayoría de casos (967% del total de identificaciones recibidas) la información facilitada ha supuesto la confirmación, ampliación o aportación de nuevos datos, respecto a los que ya figuran en el catálogo. Sin embargo, en algunos casos (4'3%) los datos aportados suponen una modificación de la información ya existente, que era errónea.

CONFIRMACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LOS DATOS DISPONIBLES

ACM-9-11776. Col. Roisin Datos existentes: * Palafrugell

Información aportada: "La Torre" en el camino de ronda de Llafranc a Calella (Fuente: Enric Madreñas, 8-5-02)

Datos resultantes:

DG: * Llafranc

* Calella

DM: * caminos de ronda

Comentarios: Llafranc y Calella son dos localidades pertenecientes al municipio de Palafrugell

MODIFICACIÓN -Y AMPLIACIÓN- DE DATOS

ACM-9-14558. Col. Roisin Datos existentes: * Reus

Información aportada: Esta placa no es de Reus, es del monasterio de Poblet, en Vimbodí (Fuente: Miquel González, 24-10-02)

Datos resultantes:

DG: * Vimbodí

DP: * Monasterio de Poblet (Vimbodí)

Comentarios: En este caso, se ha corregido el error de ubicación geográfica, ya que la imagen no pertenecía al municipio de Reus, sino al de Vimbodí. Además, se ha ubicado el objeto fotografiado en la entidad a la que pertenece.

En cuanto al tipo de información facilitada, se han tipificado los datos aportados según cinco categorías:

- **Datación cronológica:** cuando se han aportado datos sobre la fecha en que se tomó la imagen. Esta información es de gran ayuda, ya que la mayor parte del fondo sólo dispone de una datación por aproximación a partir de los datos biográficos del autor.

- **Localización geográfica:** cuando se han aportado datos sobre el lugar de la toma de la fotografía. Se recogen en esta categoría datos referentes a la localidad, municipio o región; así como de zonas naturales amplias que constituyan el objeto principal de la imagen (valles, sierras, montañas, playas...)

- Nombres propios de personas.

- Nombres propios de calles, edificios, entidades, así como de barrios, monumentos, etc.

- Nombres comunes referentes a oficios, actividades, objetos, estilos artísticos, etc. así como informaciones relacionadas con el contenido de la imagen: usos de los edificios, cambios de nombre - de entidades, calles...-, etc.

Del análisis de las identificaciones recibidas, hemos extraído los siguientes resultados cuantitativos. Como veremos, en muchos casos, la información aportada por el usuario suponen una aportación de datos relativos a dos o más categorías:

Datación cronológica 9%

Localización geográfica 19'4%

Nombres propios de personas 2%

Nombres propios de calles, edificios 61%

Nombres comunes 35%

DATACIÓN CRONOLÓGICA Y MODIFICACIÓN DE DATOS

ACM-9-8333. Col. Roisin Dato s existentes: * Prats de Llucanés

Información aportada: No es Prats del Llucanés, la imagen pertenece a Prat de Llobregat. Años 20, posiblemente el año 1924 o 1926 (Fuente: Enric Pallares, 7-3-05)

Datos resultantes:

DG: * Prat de Llobregat

Fecha: 192 -

Comentarios: En este caso, hemos obtenido una datación cronológica, que dada la especificidad del contenido de la imagen, es difícil de obtener sin el auxilio de fuentes especializadas. Además, se ha corregido el error de ubicación geográfica, ya que la imagen no pertenecía al municipio de Prats del Lluçanés, sino al de Prat de Llobregat.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

ACM-9-13797. Col. Roisin Datos existentes: * Pirineo de Lleida

Información aportada: Lago Gento. Valí Fosca (Fuente: Mireia Plans, 29-1-02)

Datos resultantes:

- DG: * La Torre de Cabdella
- * Valí Fosca, valle (Lleida)
- * Gento, lago (Lleida)

Comentarios: Del Pirineo de Lleida contamos con 60 negativos originales de autor, de los que sólo se indica que pertenecen a esta zona montañosa sin especificar población, comarca ni cualquier otro dato de identificación. En este caso hemos obtenido una ubicación geográfica completa, la identificación del contenido icónico -nombre del lago y del valle donde se encuentra- y posteriormente el municipio a que pertenece.

NOMBRES PROPIOS DE PERSONAS

ACP-1-942. Col. Merletti Datos existentes: * Radio Barcelona

Información aportada: En la foto vemos a Jaume Torrens, Ventura Gassol, Francesc Maciá, Jaume Aiguader y probablemente Pere Bosch Gimpera, rector de la Universidad de Barcelona. (Fuente: Julián del Olmo, 13-9-02)

Datos resultantes:

- DP: * Maciá i Llussá, Francesc (1859-1933, político)
- * Torrens, Jaume, secretario de dirección de Radio Barcelona
- * Gassol i Rovira, Bonaventura (La Selva del Camp 1893 - Tarragona 1980) político y escritor
- * Aiguader i Miró, Jaume (Reus 1882 - Méjico 1943) político, médico y escritor
- * Bosch Gimpera, Pere (Barcelona 1891 - Méjico 1974) arqueólogo y antropólogo
- * Radio Barcelona

Comentarios: Es obvia la revalorización de esta imagen a partir de la identificación de los principales personajes identificados, por su importancia y trascendencia durante el período de la República.

NOMBRES PROPIOS DEL BARRIO, Y DEL RÍO QUE FIGURAN EN LA IMAGEN

ACM-3-1705. Col. Thomas Datos existentes: * Pamplona

Información aportada: Río Arga a su paso por el barrio de Curtidores, al fondo la muralla de Pamplona y el Palacio de Capitanía (Fuente: Charo Lazcano, 27-4-04)

Datos resultantes:

DG: * Arga, río (Navarra)
* Curtidores, barrios (Pamplona)

Comentarios: En el caso de la ciudad de Pamplona, contamos con más de 370 negativos originales de autor, de los que inicialmente -como sucede en muchas otras ciudades- sólo disponemos del nombre de la ciudad a la que pertenece la imagen, sin información alguna que identifique más concretamente el contenido de la fotografía.

NOMBRE PROPIO DEL EDIFICIO FOTOGRAFIADO

ACM-9-12840. Col. Roisin Datos existentes: * Torroella de Montgrí

Información aportada: Interior del Palau Solterra. Edificio del siglo XVI propiedad de la Fundació Privada Vila Casas. Actualmente está reformado (Fuente: Jaume Busqué, 17-3-05)

Datos resultantes:

DP: * Palau Solterra, edificio (Torroella de Montgrí)
DM: * casas señoriales

Comentarios: en este caso, se trata de una imagen de la que tan sólo teníamos su pertenencia a la población de Torroella de Montgrí, sin que fuera representativa de la población. Al tratarse de un interior, dificultaba la localización del edificio. Su identificación da valor a la imagen y la dota de contenidos.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTENIDO Y MODIFICACIÓN DE DATOS

ACM-9-29940. Col. Roisin Datos existentes:

DG: * Bilbao
DP: * Caja de Ahorros municipal de Bilbao

Información aportada: Grupo de puericultoras con niños de la guardería la Casa Cuna del Niño de Bermeo, fundada el año 1930 por la Caja de Ahorros Municipal de Bilbao, actualmente BBK (Fuente: Rosa Olivares, 23-11-04)

Datos resultantes:

DG: * Bermeo
DP: * Casa Cuna del Niño de Bermeo
DM: * guarderías

Comentarios: En este caso, se ha modificado la ubicación geográfica de la imagen y se ha identificado una segunda entidad. Además, hemos dado sentido al contenido icónico relacionando los personajes con el centro de asistencia, y no con la entidad bancaria que gestiona el centro.

ACTIVIDADES, FOLKLORE

ACM-9-10657. Col. Roisin Datos existentes:

DG: * Camprodon

Información aportada: Ball de la Maniera en la Plaza Doctor Robert (Fuente: Miquel Pardo, 24-5-04)

Datos resultantes:

DG: * Plaza Doctor Robert, calles (Camprodon)

DM: * bailes populares

ESTILOS ARTÍSTICOS, RESPONSABLES DEL CONTENIDO ICÓNICO REPRODUCIDO

ACM-9-26431. Col. Roisin Datos existentes:

DG: * Comillas

Información aportada: Edificio "El Capricho" Vila Quijano del arquitecto Antoni Gaudí, y la capilla del Palacio de Sobrellanos (Fuente: Sergi Plans, 19-11-02)

Datos resultantes:

DP: * El Capricho, edificio (Comillas)

- Palacio de Sobrellanos, edificio (Comillas)

- Gaudí Cornet, Antoni (Reus 1852-Barcelona 1926), arquitecto - autor de la obra reproducida

DM: * arte modernista

Por último, se ha valorado la relevancia de la información aportada. Hemos establecido tres categorías para esta valoración:

- Información poco significativa: cuando se trata de información dudosa que el usuario no puede asegurar; o bien se trata de información que no aporta nada de nuevo respecto a los datos de que ya disponíamos; o bien cuando se trata de información poco relevante respecto al contenido principal de la imagen.

- Información significativa: cuando nos permite proporcionar un pie de foto o título en imágenes de las que sólo teníamos su localización geográfica u otra información genérica que no iba más allá del contenido icónico denotativo de la imagen; o bien cuando proporciona nombres propios de calles, entidades, edificios, etc.; o bien, cuando facilita datos respecto al estilo artístico de los elementos principales de la imagen.

- Información muy significativa: cuando facilita nombres propios de personas que aparecen en la imagen; cuando facilita dataciones cronológicas; cuando facilita informaciones de la ubicación geográfica en imágenes que no tenían ubicación geográfica, o ésta era errónea; o, por último, siempre que se aportan identificaciones muy exhaustivas del contenido de la imagen, muy completas y concretas, que serían difíciles de encontrar por otras fuentes.

Esta valoración cualitativa de las informaciones recibidas, se ha establecido a partir de las necesidades apreciadas en nuestro fondo para la correcta representación del conocimiento contenido en las fotografías. Es por tanto una valoración subjetiva y sujeta al tipo de imágenes de nuestro archivo; y a la presencia, o ausencia, de datos identificativos de la mayoría de imágenes.

Del análisis de las identificaciones recibidas, podemos resumir su relevancia tal como sigue:

Poco significativa 16,6%

Significativa 64,4%

Muy significativa 19%

CONCLUSIONES

A partir de nuestra experiencia en la gestión de conocimiento tácito que hemos resumido aquí, podemos sacar diversas conclusiones:

- El valor del conocimiento tácito como fuente de información. La necesidad de contemplar no solo la información en distintos soportes, sino también la información "sin soporte".
- El cambio de perspectiva como profesionales desde una situación inicial de gestión de la documentación, hacia una nueva etapa de gestión del conocimiento.
- La necesidad de asumir el reto profesional que supone la gestión del conocimiento, y en especial del conocimiento tácito. Diseñar procesos y metodologías que permitan la gestión del conocimiento tácito con la necesaria calidad para garantizar unos resultados óptimos.
- El valor de la interacción y la colaboración con los usuarios: no sólo como agentes receptores de servicios, sino también como agentes con un capital intelectual valioso para la entidad y para el resto de usuarios.
- Y por último, el replanteamiento de los objetivos de la entidad a partir de estas primeras experiencias en gestión del conocimiento tácito, que nos han permitido tomar conciencia del capital intelectual que tenemos en nuestro entorno y que no es reutilizable ni compartible sino se procesa adecuadamente.