

COMPARTINT CONEIXEMENTS: ESPACIO DE ENCUENTRO Y GENERACIÓN DE NUEVAS IDEAS

Núria Balagué Mola

Marina Carbonell Ferrando

Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona

Comunicación presentada en el IV Congreso EDO 2016, celebrado en Barcelona los días
11,12 i 13 de mayo de 2016

Resumen

El Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado con la norma ISO 9001 desde el año 2000. El sistema de gestión ha evolucionado en estos 15 años y ha ido dotándose de los elementos que dan solidez a la manera cómo las bibliotecas gestionan su conocimiento, requisito que la nueva norma ISO 9001:2015 señala ya como imprescindible.

Esta comunicación se centra en la presentación de los objetivos, características y resultados de las jornadas internas de difusión del conocimiento que se han venido celebrando en el Servei de Biblioteques en los últimos 10 años.

En primer lugar, se presenta una breve revisión bibliográfica de trabajos relacionados con la gestión del conocimiento en las bibliotecas universitarias y, a continuación, se describen, también brevemente, las características del Servei de Biblioteques: misión, bibliotecas que lo conforman, equipamientos, servicios que se ofrecen y recursos humanos que lo gestionan.

En segundo lugar, se presentan los principales elementos sobre los que se apoya la gestión del conocimiento en el Servei de Biblioteques – tanto los elementos más tecnológicos (Intranet, wiki, bases de datos), como los que tienen una menor relación con las TIC.

En tercer lugar, se detalla una de las actividades de creación y transmisión del conocimiento corporativo que da más peso a las relaciones presenciales interpersonales, las jornadas anuales *Compartint Coneixements a les Biblioteques de la UAB*. Estas jornadas han sido concebidas como un espacio de intercambio de ideas y de informaciones en el que se ofrecen presentaciones breves a cargo de personas de todos los ámbitos del Servei de Biblioteques. Son un foro presencial donde compartir experiencias, mostrar actividades innovadoras y encontrar soluciones a problemas comunes. Se presentan los objetivos, las temáticas, los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción de los asistentes y, finalmente, las lecciones aprendidas a lo largo de las 9 convocatorias de estas jornadas que han tenido lugar hasta la fecha.

COMPARTINT CONEIXEMENTS: ESPACIO DE ENCUENTRO Y GENERACIÓN DE NUEVAS IDEAS

Núria Balagué Mola

Marina Carbonell Ferrando

Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona

1.1. *La gestión del conocimiento en las bibliotecas*

Tradicionalmente, las bibliotecas han gestionado el conocimiento que otros han creado. Debido a las características inherentes a su naturaleza y función, las bibliotecas poseen una facilidad y ventaja competitiva natural para trabajar con el propio conocimiento ya que, precisamente, gestionar información conforma su negocio principal.

Desde los años 90 del siglo pasado los profesionales del ámbito de la biblioteconomía y la documentación han considerado la gestión del conocimiento como una disciplina de interés prioritario. En el año 2003, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), que es el principal organismo internacional que representa los intereses de los usuarios y de los servicios bibliotecarios y de documentación, creó una sección específica (Knowledge Management Section) para facilitar la aplicación de la gestión del conocimiento en las bibliotecas mediante el desarrollo de un programa de actividades que apoya a los profesionales de la información que la implementan en sus organizaciones.

IFLA define la gestión de conocimiento como “un proceso de creación, almacenamiento, distribución, aplicación y reutilización del conocimiento para permitir que una organización logre sus metas y objetivos” (IFLA, 2003). Cuando hablamos de gestión del conocimiento en las bibliotecas nos referimos a la gestión, control sistemático y difusión del conocimiento como recurso imprescindible para proporcionar servicios bibliotecarios e información de alta calidad.

La gestión del conocimiento en el ámbito de las bibliotecas universitarias ha sido objeto de una abundante literatura profesional. Tardón (1999) señala tres objetivos básicos:

1. Potenciar el acceso al conocimiento que guardan las bibliotecas universitarias, tanto el contenido en documentos como en las personas que trabajan en ellas.
2. Aprovechar su experiencia tradicional como depósitos de información para agregar nuevos conocimientos internos estructurados y conocimientos tácitos.
3. Fomentar conductas culturales eficaces con relación a la creación, transmisión y utilización de conocimientos, para dinamizar las estructuras organizativas y prepararse a afrontar los nuevos retos de la sociedad de la información.

Las bibliotecas universitarias son elementos estratégicos en la preservación del saber y la gestión del conocimiento se configura como un instrumento que les permite consolidarse como organizaciones innovadoras que participan de manera activa en la generación de conocimiento (Sánchez Ambriz, y Flores Paredes, 2013).

Existe una amplia gama de herramientas que están siendo adoptadas por las bibliotecas universitarias para ayudar a que el conocimiento esté disponible para todos los que trabajan en

la biblioteca. Es evidente que la tecnología tiene un papel importante en la implementación del sistema, pero no es el más crucial, que son las personas. Como señala Tardón (1999), “las bibliotecas universitarias empeñan su futuro en la gestión inteligente de sus recursos humanos. Sólo un personal bien adiestrado en los ámbitos del contenido de la información, su infraestructura física o tecnológica y la gestión en el entorno académico universitario puede permitir el crecimiento sostenible de las bibliotecas universitarias en el nuevo milenio y evitar su atrofia.”

Mediante una buena gestión del conocimiento, se mejora la comunicación y se promociona una cultura de intercambio entre el personal de las bibliotecas (Islam, Agarwal, y Ikeda, 2015). El aprendizaje continuo está en la base misma del sistema, sobre el cual ejerce un efecto energizante que es esencial en el entorno de la información científica, siempre en constante evolución (Balagué, Düren, y Saarti, 2015).

Uno de los principales retos de las bibliotecas es investigar y determinar cuáles son los mecanismos más apropiados para mejorar y asegurar la calidad de sus servicios de manera que, paralelamente al interés mostrado en relación a la gestión de conocimiento, la gestión de la calidad ha ido haciéndose cada vez más presente en la actividad de las bibliotecas. Y uno de los enfoques más habituales para gestionar la calidad es mediante la aplicación de la norma ISO 9001. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.* Desde su aparición —en 1987— se ha producido año tras año una implantación cada vez más amplia de esta norma de calidad. Las relaciones entre la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001 son evidentes para un buen número de autores (Sivakumar, Devadasan, y Murugesh, 2014) y la reciente edición de ISO 9001:2015 apuesta decididamente por la gestión del conocimiento y eleva a nivel de requisito obligatorio el conocimiento y análisis del contexto y sus influencias sobre la organización, su estrategia y objetivos.

1.2. *El Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona*

La Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) se creó en 1968. El campus principal está situado en Bellaterra (Cerdanyola del Vallès), a unos 20 kilómetros del centro de la ciudad de Barcelona. La enseñanza y la investigación cubren una amplia gama de disciplinas relacionadas con las ciencias experimentales, humanidades, ciencias de la salud, ciencias sociales y tecnología. La comunidad universitaria se compone de unos 30.000 estudiantes de grado, 13.000 de postgrado y doctorado, 3.600 profesores e investigadores y 2.400 personas de administración y servicios.

El Servei de Biblioteques de la UAB se estructura en grandes unidades temáticas o atendiendo a criterios de territorialidad, y está formado por seis bibliotecas en el campus de Bellaterra y una en el de Sabadell, además de las cuatro bibliotecas ubicadas en las unidades docentes en hospitales del Àrea Metropolitana de Barcelona. Las bibliotecas dependen orgánicamente de las Administraciones de Centro y funcionalmente de la Dirección del Servei de Biblioteques.

Algunos datos cuantitativos: 1.300.000 libros, 72.000 colecciones de publicaciones periódicas, una biblioteca digital consolidada, más de 36.000 m² de espacios bibliotecarios y 4.900 plazas de lectura. Las bibliotecas, que reciben cada año un promedio de tres millones de visitas físicas y 2.300.000 de consultas a la biblioteca digital, son atendidas por una total de 165 empleados: un 46 % es personal bibliotecario y el resto personal técnico, administrativo y auxiliar de servicios.

El primer enfoque sistemático para la gestión del conocimiento se llevó a cabo a finales de los años noventa, cuando se introdujo el sistema de gestión de calidad ISO 9001. En marzo del año 2000 se convirtió en el primer servicio de bibliotecas de España en disponer de un sistema de gestión de la calidad certificado. Desde entonces, ha participado también en diversos procesos relacionados con la calidad, como los procesos de evaluación impulsados por el CBUC y la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (2000, 2006). Además, en 2003 obtuvo el Certificado de Calidad otorgado por la Dirección General de Universidades.

Las bibliotecas disponen de una Carta de servicios que explicita los compromisos de servicio y sus indicadores y, periódicamente, se llevan a cabo encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a las prestaciones. El enfoque hacia la calidad también está presente en el Plan Estratégico 2015-2018 del Servei de Biblioteques, donde se presenta su misión: “Proporcionar recursos informativos y servicios de máxima calidad, de acuerdo con los objetivos de excelencia de la UAB en la educación, la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento”.

El sistema de gestión de la calidad certificado conlleva la existencia de auditorías internas y externas anuales. Hay que demostrar no sólo la buena gestión de los procesos que se realizan y los servicios que se ofrecen, sino también que se busca la mejora continua en todos los aspectos, en especial en el aumento de la satisfacción de los usuarios. Es en este marco que se encuadra la progresiva incorporación de elementos que facilitan la gestión del conocimiento en las bibliotecas.

1.3. La gestión del conocimiento en las bibliotecas de la UAB

A medida que se implantaba el sistema de gestión de la calidad se hacía evidente la necesidad e importancia de contar con un sistema eficaz de gestión de conocimiento para hacer frente a la cada vez mayor cantidad de datos e información que tienen que ser administrados por el personal de las bibliotecas. El plan estratégico 2011-2014 tenía como lema “La biblioteca, tu aliado digital” y ello implicaba que se debía poder proporcionar el mejor apoyo posible a todos los usuarios, no sólo a los que visitan presencialmente la biblioteca. Se buscaba que la biblioteca fuera reconocida como un aliado, un socio eficaz y de confianza que ayuda en las diferentes necesidades informacionales que se le plantean.

La gama de servicios que las bibliotecas ponen a disposición de los usuarios está creciendo y los procedimientos y los conocimientos necesarios para su realización necesitan ser continuamente actualizados y, al mismo tiempo, seguir siendo comprensibles para los miembros del personal. No puede haber una buena gestión del conocimiento sin una buena comunicación y, en un sentido amplio, los correos electrónicos, las llamadas telefónicas, la reuniones, las charlas e incluso las pausas del café, son todos elementos que contribuyen a la creación y la consolidación de la gestión del conocimiento.

1.3.1. Herramientas tecnológicas

La intranet, el gestor de proyectos, las bases de datos y el wiki son las herramientas se utilizan para crear y desarrollar el enfoque a la gestión del conocimiento. Todas estas herramientas tienen ciertos objetivos comunes:

- Garantizar el uso de información actualizada
- Contribuir a la transparencia interna
- Animar a todo el personal a compartir información

Además, cada herramienta tiene objetivos más específicos. Por ejemplo, la Intranet (Liferay) ha sido ideada como un repositorio de uso fácil donde localizar los procedimientos y otra documentación interna, para que la información se halle disponible de una manera ordenada, para que sea accesible a todo el personal y para evitar errores o pérdida de información.

El programa de gestión de proyectos (dotProject) fue elegido para ayudar a planificar, organizar, desarrollar y dar seguimiento a los proyectos y objetivos enmarcados por los sucesivos planes estratégicos del Servei de Biblioteques. Se trata de un programa fácil de usar que pone de manifiesto el avance y nivel de logro alcanzado.

Las bases de datos de gestión (diseñadas con PHP / MySQL) se crearon para contener los datos del sistema de gestión de calidad de una manera consistente y para fomentar la mejora continua. Posteriormente también se han creado otras bases de datos de gestión para el control y actualización de temáticas determinadas.

Por último, el wiki (Redmine) fue adoptado como herramienta flexible y fácil de usar para la comunicación de los miembros de los equipos de trabajo de los diferentes proyectos. El wiki ayuda al personal a gestionar su participación en los proyectos y facilita el seguimiento de la evolución de las actividades que se realizan.

Desde el primer enfoque sistemático que se llevó a cabo a finales de los años noventa, cuando se creó el sistema de gestión de calidad, la intranet ha pasado de ser un mero depósito de los procedimientos a ser una herramienta integradora donde se fusionan las bases de datos, wikis, calendarios de eventos y otros elementos que promueven el mantenimiento, protección y crecimiento de los conocimientos técnicos de las bibliotecas. De hecho, la adopción del wiki se produjo más tarde, se propuso por primera vez como una forma de facilitar la comunicación entre las bibliotecas y el personal del Servicio de Informática, pero el personal de las bibliotecas vio en seguida que era una manera fácil de comunicar y controlar proyectos y su uso se ha extendido a muchos otros aspectos en los que las bibliotecas necesitan comunicar y supervisar tareas.

1.3.2. *El plan de formación*

Anualmente se realiza una detección de necesidades formativas que tiene en cuenta los objetivos a realizar, los nuevos requisitos, la implementación de nuevos servicios y los cambios en la asignación de tareas, así como la evaluación de la eficacia de la formación realizada en el año anterior. En base a todo ello se prepara una propuesta de plan de formación que incorpora todas las necesidades detectadas y se presentan para su validación a la Unidad de Formación del Área de PAS de la universidad y se integra en el plan general de formación de la institución. El objetivo fundamental de la formación es que las personas dispongan competencias profesionales permanentemente actualizadas, es decir que dispongan de las habilidades y capacidades que les permitan hacer su trabajo con éxito. La formación es una línea continua que abarca las actividades formales e informales, y las actividades de aprendizaje deben estar siempre a disposición del personal para ayudar a asumir los retos profesionales (Balagué y Fitó 2014). En el siguiente apartado se presenta una actividad formativa que ha tenido un papel importante en la consolidación de la gestión del conocimiento: *Compartint Coneixements a les biblioteques de la UAB*.

1.4. Compartint coneixements a les biblioteques de la UAB

En 2005 se inició la primera Jornada de *Compartint coneixement a les biblioteques de la UAB* y hasta la fecha se han realizado nueve ediciones. La jornada tiene una periodicidad anual y, en el mismo día se realizan dos ediciones, una en horario de mañana y otra en horario de tarde, para facilitar la asistencia de todo el personal de las diferentes bibliotecas que configuran el Servei. La decisión de duplicar el evento se debe a la necesidad de mantener el servicio a los usuarios plenamente operativo en todas las bibliotecas a lo largo de todo el día de celebración del encuentro.

1.4.1. Objetivos

La Jornada se concibe como un espacio de intercambio de ideas y de informaciones en el que se ofrecen presentaciones breves a cargo de personas de todos los ámbitos del Servei de Biblioteques, con el objetivo de hacer llegar a todo el personal las diversas experiencias que se llevan a cabo en las bibliotecas y que por el tamaño del Servei a veces son difíciles de compartir, y así promover el aprendizaje mediante el intercambio de experiencias y la compartición de buenas prácticas.

Sabemos que las personas son el principal activo y que el conocimiento que aportan a la inteligencia colectiva es el elemento distintivo que dará valor a los servicios que innovan (Barrera Corominas et al., 2009). Por tanto, hay que destacar el espíritu de globalidad de la Jornada, ya que el personal del Servei participa tanto como ponente como activamente durante el desarrollo de la Jornada transmitiendo dudas y experiencias. A lo largo de las nueve ediciones han participado como ponentes un total de 64 personas, generando más de 50 comunicaciones que se encuentran disponibles y consultables en el repositorio institucional [DDD](#) (Dipòsit Digital de la UAB). El 86% de las presentaciones han sido realizadas por personal del Servei (bibliotecarios 64% y administrativos y auxiliares de servicio 22%), mientras que 14% restante han sido de ponentes externos al Servei.

1.4.2. Contenidos

Los temas de cada Jornada han sido diversos en cada edición pero siempre quieren reflejar de manera destacada las buenas prácticas y actividades innovadoras que realizan las bibliotecas para promover el intercambio de experiencias. Por otro lado, algunos de los temas presentados reflejan los objetivos, proyectos, nuevos servicios y acciones de mejora en los cuales anualmente trabaja el Servei de Biblioteques.

Cada Jornada se inicia con un breve balance del año y de las propuestas y objetivos futuros, a cargo del Director del Servei de Biblioteques. Desde 2007 se invita a un ponente externo o de algún otro servicio de la UAB que presenta una visión de algún tema transversal en el cual el Servei de Biblioteques colabora o puede colaborar. Y desde 2012 se incluye una mesa redonda sobre un tema de interés para todo el colectivo, creando así un espacio de discusión, de participación activa, de resolución de problemas comunes y de buenas prácticas. Además, siempre que ha sido posible, se ha organizado alguna visita guiada a una exposición o los locales de alguna biblioteca, para así conocer y compartir sobre el terreno actividades organizadas por las bibliotecas de la UAB.

La Jornada es evaluada por todos los asistentes y en todas las ediciones, la valoración global se ha mantenido por encima del 7,5 en una escala de 10. En la misma encuesta hay una pregunta abierta donde proponer temas para las próximas ediciones, y éstos se tienen en cuenta en la programación de la siguiente Jornada.

En la siguiente tabla se muestran los datos globales de cada Jornada realizada hasta la fecha.

Tabla 1: Datos globales de las Jornadas *Compartint Coneixements*

Jornada	Asistentes	Ponentes	Visita/Mesa redonda	Valoración global
1 ^a 2005	102	Internos del Servei de Biblioteques: 11	Visita guiada a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca general	7,9
2 ^a 2006	78	Internos del Servei de Biblioteques: 10	Visita guiada a la Exposición “1 millón de libros”	7,71
3 ^a 2007	99	Internos del Servei de Biblioteques: 10 Ponente invitado: 1 (Responsable de la BCT de Terrassa, del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC)		7,59
4 ^a 2010	84	Internos del Servei de Biblioteques : 7 Ponente invitado: 1 (Tècnica de la Oficina de l'Autònoma Interactiva Docent)		8,2
5 ^a 2011	82	Internos del Servei de Biblioteques : 7 Ponente invitado: 1 (Responsable de la Oficina de Valorització i Patents de la UAB)		8,17
6 ^a 2012	76	Internos del Servei de Biblioteques: 9 Ponentes invitados: 2 (Informático del DDD, del Servei d'Informàtica de la UAB y Responsable de l'Oficina de Gestió de la Informació i de la Documentació de la UAB)	Mesa redonda: “El servicio de préstamo: innovaciones, problemas y oportunidades.”	7,73
7 ^a 2013	87	Internos del Servei de Biblioteques: 15 Ponente invitado: 1 (Responsable de la Oficina de Projectes Internacionales de Recerca de la UAB)	Mesa redonda: “La atención a los usuarios en los mostradores de información.”	8,33
8 ^a 2014	71	Internos del Servei de Biblioteques: 2 Ponentes invitados: 3 (Equipo de la consultora Momentum y Director de Bibliotecas del CSUC)	Mesa redonda: “Trabajo participativo en grupos para alimentar el Plan 2015-18”	8,19
9 ^a 2015	72	Internos del Servei de Biblioteques: 10 Ponentes invitados: 3 (Responsable de la Unitat de Gestió de Dades de l'Àrea de Recerca de la UAB y 2 profesores expertos en “El Quijote”)	Mesa redonda: “El making off de las exposiciones.” Visita guiada a la Exposición “Los Quijotes de la UAB.”	8,32

En la tabla 2 se muestra la relación de las comunicaciones presentadas, que son un reflejo de los temas que año a año han protagonizado los intereses y prioridades de las bibliotecas.

Tabla 2: Comunicaciones presentadas en las Jornadas *Compartint Coneixements*

Jornada	Comunicaciones
1 ^a 2005	Retos y oportunidades de futuro de las bibliotecas de la UAB
	Corinthian, SFX y Metalib, los programas que llegan
	Depósitos digitales del CBUC
	La intranet de la Biblioteca d'Humanitats
	¿Qué es la tecnología Wireless? La experiencia de la Biblioteca Universitària de Sabadell
	Silencio en las salas: cómo conseguirlo. Ideas para enfocar esta problemática
	El Centro de Documentación Europea UAB
2 ^a 2006	Cómo afrontar el reto de Bolonia desde las bibliotecas de la UAB. La experiencia de la Biblioteca de Medicina
	Hacia los 2 millones de libros: el futuro de nuestras colecciones
	El DDD, Depósito Digital de Documentos del Servicio de Bibliotecas
	La Cartoteca General
	Presentación del tutorial de la Biblioteca de Medicina
	El Blog de la Biblioteca Universitaria de Sabadell
3 ^a 2007	Conocer otras bibliotecas: Pequeña crónica de tres viajes del programa AGAUR (País Vasco, Holanda y EEUU)
	Estrategias de futuro
	El nuevo programa Millennium
	Las bibliotecas de Medicina en las unidades docentes
	Question point: Llega la referencia virtual
	Webs para grupos de investigación
	Biblioteca solidaria: El proyecto libros solidarios para La Marató de TV3 y Colaboración con la "Biblioteca Salvador Espriu" en Sucre, Bolivia.
4 ^a 2010	Conocer la experiencia de otras bibliotecas: "La Factoría" de la Biblioteca de la UPC
	Retos y proyectos de futuro en el Servicio de Bibliotecas
	Los e-book en las bibliotecas
	Mejoras del servicio de préstamo interbibliotecario
	El GEPA (almacén cooperativo de conservación y preservación de documentos)
5 ^a 2011	El Depósito Digital de Documentos de la UAB
	Nuevo Plan Estratégico del Servicio de Bibliotecas
	La investigación y el uso de las fuentes de información
	Las nuevas interfaces de búsqueda del CBUC
	La biblioteca digital de Historia del Arte Hispánico
	Millennium - Bibliografía recomendada
6 ^a 2012	Viajes Erasmus de bibliotecarios
	Nuevo Consorcio de Servicios Universitarios
	El DDD con lupa
	I-administración de la UAB
	La base de datos de índice de impacto
	Nueva figura de apoyo a la docencia y la investigación

	Balance 2012 y propuestas de futuro
	Horizonte 2020
7 ^a 2013	Mendeley: ¿red social o gestor bibliográfico?
	Grupo de Redes Sociales de las #bibliotecasUAB: ¿quiénes somos y qué estamos haciendo?
	La wikipedia y las bibliotecas de la UAB
	Entrega premios I Concurso de Fotografía "Las bibliotecas de la UAB"
	Presentación del resumen de logros del Plan estratégico vigente
8 ^a 2014	Nuevo Plan estratégico: Tendencias y posibles prioridades
	Nuevo Plan estratégico: conclusiones de las sesiones con equipo de dirección, cargos académicos y de gestión
	Posicionamiento estratégico y grandes tendencias que afectarán a las bibliotecas universitarias en los próximos años
	Presentación del nuevo plan estratégico 2015-2018
9 ^a 2015	El portal de la investigación de Catalunya
	El enriquecimiento de la colección de postales de bibliotecas con Google Street View
	Un "tres en uno" de estancias Erasmus en bibliotecas universitarias europeas
	Entrega premios II Concurso de Fotografía "Las bibliotecas de la UAB"

1.4.3. Valores

Uno de los objetivos principales de la Jornada es convertir el conocimiento individual en corporativo en un espacio de encuentro, relación, intercambio y participación donde todo el personal tiene voz y generar así colaborativamente el conocimiento de la organización. En este sentido cabe destacar la edición de 2014, dedicada monográficamente al nuevo Plan estratégico del Servei de Biblioteques 2015-2018.

Desde la perspectiva de la realización de 9 ediciones podemos afirmar que la Jornada:

- Es transversal: para generar los distintos temas se tienen en cuenta todas las bibliotecas y todos los niveles profesionales y se fomenta así la participación activa tanto en la preparación de la Jornada como en el desarrollo de la misma.
- Promueve las relaciones interpersonales y la socialización del conocimiento. Por ejemplo en la preparación de la mesa redonda, el moderador se reúne previamente con los participantes para preparar conjuntamente la mesa y se estudian las distintas prácticas para poder generar conjuntamente las preguntas que pueden llevar al debate.
- Fomenta las habilidades comunicativas del personal. Para algunos de los participantes es la primera vez que hablan en público y comparten una experiencia o una buena práctica.
- Se genera sentimiento de pertenencia, integrarse a un colectivo activo y sentirse orgulloso de formar parte del mismo.
- Anima a la participación activa: las mesas redondas son un espacio de discusión y de compartir buenas prácticas.

- Se difunde el conocimiento: algunas de las comunicaciones que se presentan pueden haber sido ya presentadas en alguna otra jornada externa o la inversa, presentarse más adelante en otras jornadas.
- Crea vínculos y fomenta la socialización.
- Se forman grupos de trabajo y se proponen nuevas ideas.
- Impulsa a conocer todo lo que se hace y lo que se va hacer: información sobre los proyectos de futuro.

Compartint coneixements es, en definitiva, un espacio de encuentro y participación activa que promueve la generación de conocimiento colaborativo, compartiendo experiencias, ideas y valores entre todos los que formamos el Servei de Biblioteques. Mediante esta interacción, las personas convertimos el conocimiento individual en corporativo y construimos así colaborativamente el conocimiento de la organización. El modelo, pues, desarrolla los hábitos de aprender y cooperar, que resultarán cruciales para el cambio en la organización (Barrera Corominas, A., et al. 2009).

Somos conscientes de que siempre hace falta más para conseguir una comunicación eficiente en nuestra organización, pero creemos que la *Jornada Compartint Coneixements a les Biblioteques de la UAB* es un paso modesto pero firme para conseguirlo.

Referencias

- Balagué, N., Düren, P., y Saarti, J.(2015). Benchmarking the Knowledge Management Practices in Selected European Higher Education Libraries, *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 4, 331-341.
- Balagué, N., y Fitó, N.(2014). Actualización profesional en el entorno universitario: la formación en el Servicio de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona, *Bid, textos universitaris de biblioteconomía i documentació*, 32. Recuperado de <http://bid.ub.edu/es/32/nbalague2.htm>
- Barrera Corominas, A., et al. (2009) *El treball col·laboratiu a l'Administració. Aportacions del programa Compartim*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Recuperado de http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/gestio_coneixement/treball_colaboratiu_compartim.pdf
- International Federation of Library Associations and Institutions (2003), *Knowledge Management Section*. Recuperado de <http://www.ifla.org/km>
- Islam, A., Agarwal, N.K., y Ikeda, M. (2015). Knowledge management for service innovation in academic libraries: a qualitative study, *Library Management*, 36 (1/2), 40-57.
- Sánchez Ambriz, G., y Flores Paredes, J.(2013). La gestión del conocimiento en las Bibliotecas Universitarias: ¿el qué, cómo y para qué?, *Palabra Clave*, 2 (2), 24-39.
- Sivakumar, V.M, Devadasan, S.R. y Murugesh, R. (2014). Theory and practice of knowledge managed ISO 9001:2000 supported quality system, *The TQM Journal* 26 (1), 30-49.

Tardón, E. (1999). Bibliotecas universitarias y gestión del conocimiento, *El profesional de la información*, 8 (4), 22-28.

Universitat Autònoma de Barcelona. Servei de Biblioteques (2015). *Pla Estratègic 2015-2018*. Recuperado de <http://ddd.uab.cat/record/43712>