



”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

“Hacer un mejor uso de los conocimientos de una empresa es vital para lograr el liderazgo del mercado”

Marc Rosenberg



CÓMO MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA COMPAÑÍA A TRAVÉS DE LA IMPLANTACIÓN DE ”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0” EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN

”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”: HACIA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE LA COLABORACIÓN.

Los objetivos que se han planteado tradicionalmente las Organizaciones respecto a la gestión del conocimiento han consistido en hacer explícito y accesible el know how a los empleados, conocer las mejores prácticas y las experiencias relevantes y conservar esta información en una base de datos ampliamente disponible. La realidad es que las estrategias desarrolladas no siempre han logrado estos objetivos debido a que los usuarios no están conformes con los canales y plataformas disponibles, no saben usarlas para obtener lo que necesitan de ellas o no reciben las respuesta que esperan.

Es precisamente en este Gap donde las tecnologías Web 2.0 aportan soluciones. Constituyen aplicaciones o sitios Web donde los usuarios pueden interactuar con otros para compartir información, desarrollarla, almacenarla incluso organizarla realizando una gestión del conocimiento colaborativa.

En los últimos 10 años se han producido cambios significativos que inciden directamente en el conocimiento generado y la necesidad de una correcta gestión por parte de las Organizaciones: Llegada de la Net Generation a las empresas, las nuevas tecnologías Web 2.0 y el incremento de la información y cambios en su canalización.

Este panorama exige adaptaciones en los procesos de gestión del conocimiento con el fin de aprovechar estas circunstancias como oportunidades de crecimiento y posicionamiento empresarial.

Esta Newsletter constituye un recorrido por los aspectos más relevantes del ”Knowledge Management 2.0” como tendencia clave para mejorar los modelos de gestión del conocimiento incrementando la competitividad de la organización.



”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

CONOCE ”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

Evolución de Knowledge Management 1.0 a ”Knowledge Management 2.0”

Knowledge Management 1.0	”Knowledge Management 2.0”
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación operativa	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación Estratégica: Información construida en colaboración abierta y compartida
<ul style="list-style-type: none">• Los profesionales de la organización poseen conocimientos exclusivos	<ul style="list-style-type: none">• La información y el conocimiento es compartido por todos para crecer como Empresa
<ul style="list-style-type: none">• Se contribuye con conocimiento y opiniones al logro de objetivos individuales y de equipo principalmente	<ul style="list-style-type: none">• Se contribuye con conocimiento y opiniones al logro de objetivos la organización en global
<ul style="list-style-type: none">• Sólo es posible comunicarse de forma abierta con los miembros más cercanos de la Organización	<ul style="list-style-type: none">• Es posible comunicarse con todas las áreas y jerarquías de la Compañía en un espacio virtual abierto
<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad individual	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad compartida
<ul style="list-style-type: none">• Mis ideas no siempre son conocidas o reconocidas	<ul style="list-style-type: none">• Mis ideas pueden ser conocidas y reconocidas

Fuente: Presentación “Web 2.0:Al interior de las organizaciones” de Claudio Bravo, consultor y conferenciante en Comunicación Corporativa y Nuevas Tecnologías.

Un alto en el camino... Recordemos dos conceptos clave para entender KM 2.0:

Inteligencia Colectiva: Se refiere al conocimiento generado por una comunidad de personas (como pueden ser los profesionales de una Organización) través de herramientas Web 2.0 y que es almacenado y gestionado para la solución de problemas en el momento que se necesite.

Open Innovation: Proceso abierto, creativo y global a través de herramientas Web 2.0 donde se utiliza información interna y externa para construir nuevo conocimiento.

¿En qué consiste KM 2.0?

La incorporación de nuevas tecnologías Web 2.0 para la gestión del conocimiento genera un cambio cultural en la organización donde los profesionales se convierten en el motor de la creación, clasificación y distribución del Know How a través del intercambio de información en diálogo abierto.

Se trata de compartir para conocer, por este motivo nacen conceptos como la Inteligencia Colectiva, Open Innovation o Comunidades vinculados a este término: Es la socialización del conocimiento.

Una referencia para saber más: “**Web 2.0 Tools for Knowledge Management**” Resumen de la presentación de la conferencia desarrollada por Mark Frydenberg, Profesor Titular, Departamento de Sistemas de Información Computacional, Bentley College en Boston. <http://kmspace.blogspot.com/2008/04/web-20-tools-for-knowledge-management.html>



”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

CONOCE ”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

Pero, ¿qué objetivos se pueden lograr incorporando ”Knowledge Management 2.0”?

- Generar una nueva cultura en la Organización basada en la cooperación para la generación y gestión del conocimiento.
- Dotar de un enfoque, de las estructuras y de las herramientas adecuadas para integrar el conocimiento que proviene de distintos puntos de la Compañía.
- Construir una zona de acceso única de información clave y en crecimiento continuo a través de la colaboración de los miembros de la Organización.
- Elevar la implicación de las personas al poder compartir experiencias, desarrollar conocimientos y generar las mejores prácticas en colaboración.
- Impactar en los resultados de negocio.
- Asimilar rápidamente la información más reciente de un mercado dinámico lo que facilita el impacto en los resultados de negocio.
- Proporcionar ”just-in-time” información y referencias que se necesiten en cada momento favoreciendo la mejora en el desempeño y la productividad.

Variables a tener en cuenta en la implantación de ”Knowledge Management 2.0”

Fuente: Overlap





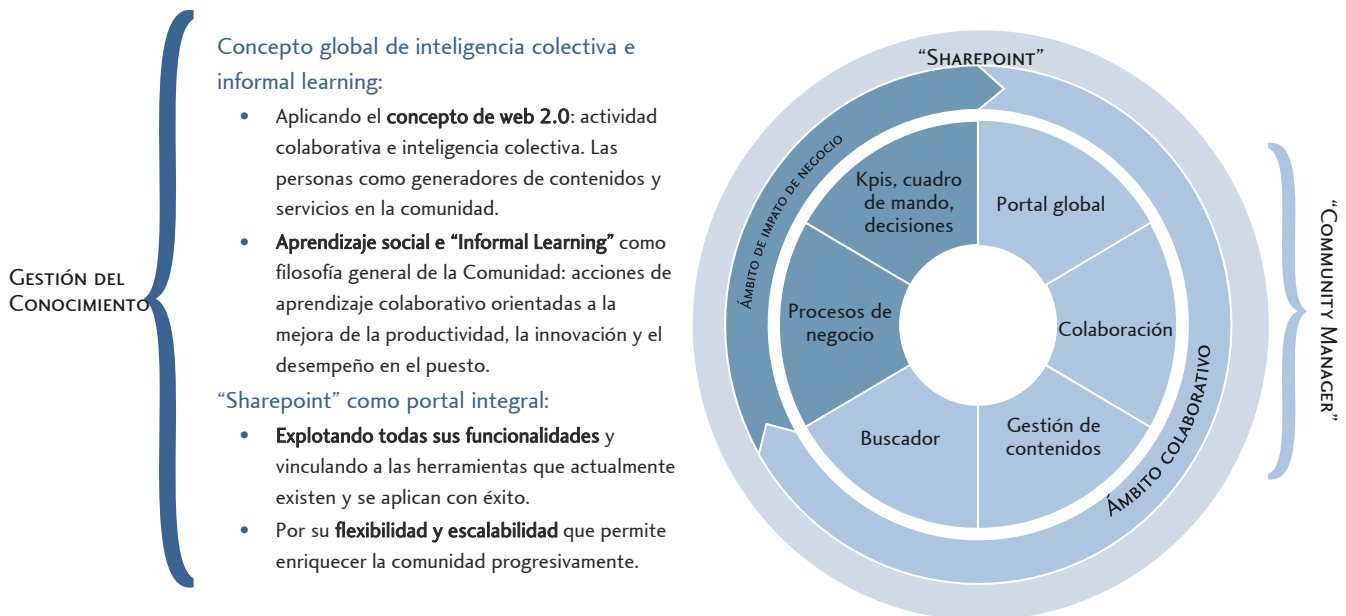
"KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0"

LA IMPLANTACIÓN, DE "KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0"

La implantación de "Knowledge Management 2.0" debe consistir en una solución que:

- Impacte en los resultados de negocio.
- Se focalice en las variables implicadas de la organización.
- Integre los recursos adecuados a las características de la compañía y a los objetivos planteados.

Ejemplo de solución integradora para la implantación de "Knowledge Management 2.0":





Recursos útiles para la implantación de “Knowledge Management 2.0”:

- **“Sharepoint”**: Consiste en una plataforma Web de trabajo colaborativo y gestión de información, especialmente orientada a compartir documentos de Microsoft Office.
- **“Community Manager”**: Figura clave que constituye un facilitador y catalizador en la implantación de soluciones 2.0. Sus funciones principales consisten en diseñar, gestionar y dinamizar los contenidos.
- **Comunidad de prácticas**: Grupos sociales constituidos con el fin de desarrollar un conocimiento especializado, compartiendo aprendizajes basados en la reflexión compartida sobre experiencias prácticas. Son seleccionados en el contexto de la ‘práctica del trabajo en la corporación’.
- **“Social Networking”**: Herramientas Web 2.0 diseñadas para la creación de espacios que promuevan o faciliten la conformación de comunidades de intercambio social.
- **Videoconferencia Web**: Son reuniones virtuales a través de Internet cuyos participantes pueden estar en distintas ubicaciones físicas
- **Blog**: Sitio Web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente documentos de una o varias personas, donde el autor conserva siempre la libertad de publicar bajo su criterio.
- **“RSS Feed”**: RSS (Really Simple Syndication) es un sitio orientado a la publicación de obras actualizadas, tales como blogs, titulares de noticias, audio y vídeo en un formato normalizado
- **“EPSS” (“Electronic Performance Support System”)**: Dispositivo electrónico que proporciona a los profesionales información y recursos para ayudarles a realizar una tarea
- **“Mashup”**: (Aplicación Web híbrida) es un sitio o aplicación Web que usa contenido de otras aplicaciones Web para crear uno nuevo y personalizado.



”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

Los principios que destaca Marc Rosenberg para la implantación de “Knowledge Management 2.0”:

Marc Rosenberg, señala 7 principios fundamentales a tener presentes con el fin de planificar la implantación de “Knowledge Management 2.0” en la Compañía:

- Creación de una biblioteca de conocimiento donde el contenido esté unificado y sea accesible bajo demanda del usuario.
- La información almacenada debe ser relevante y estar actualizada.
- Permitir búsquedas a través de múltiples fuentes y diferentes tipos de información.
- Que el usuario tenga capacidad para decidir cuál es la información importante y organizarla en vistas personalizadas.
- Facilitar los medios para compartir ideas a través de la colaboración.
- Habilitar un único punto de acceso común al conocimiento.
- Generar capacidad de adaptación al crecimiento corporativo, dispersión geográfica y nuevos usos.

Marc Rosenberg en la conferencia “Beyond e-learning” que desarrollo para la ASTD en Atlanta en 2007, destacó que el uso de las herramientas Web 2.0 como son las redes sociales y comunidades para la gestión del conocimiento, facilitan la creación de una cultura de aprendizaje dentro de las Compañías y favorece el crecimiento de la Innovación. La colaboración de los empleados utilizando este tipo de tecnología rompe barreras jerárquicas dejando fluir el conocimiento a nivel vertical y horizontal, tanto formal como informalmente.

Accede a la presentación de la conferencia del 2007 de Marc Rosenberg en el siguiente enlace a la ASTD:

<http://astd2007.astd.org/PDFs/Handouts%20for%20Web/SU201.pdf>

Obstáculos a manejar para el éxito en la implantación de “Knowledge Management 2.0”:

- Uso de nuevas herramientas: Pensar que incorporando la tecnología por sí sola va a crear un intercambio de conocimientos entre los miembros de la organización.
- Choque con la Cultura organizativa: Los profesionales de la empresa están habituados a una serie de patrones y procedimientos que, aunque sean conscientes que es necesario cambiarlos, pueden resistirse a ellos.
- Compromisos vacíos - la falta de equilibrio entre el apoyo de la alta dirección y la línea para la aplicación del modelo.
- Colaboración para el impulso de los nuevos procesos.
- Calidad de la información – Construir conocimiento a través de las nuevas tecnologías Web 2.0, pero no filtrar y clasificar adecuadamente el conocimiento que va en ellas.
- Integración en el trabajo – Es necesario lograr que cubran las expectativas de los usuarios sobre las respuestas que necesitan en su día a día y que puedan hacer uso de los nuevos procesos integrados en los actuales.

Fuente: Enfoque DiamondCluster de Gestión del Conocimiento por Marc Rosenberg and James Collie.

Accede a más información: <http://www.marcrosenberg.com/images/Building%20a%20Knowledge-Powered%20Company.pdf>



“KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

EJEMPLOS DE CÓMO LAS EMPRESAS COMPARTEN INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES:

Cómo la ASTD (The American Society for Training and Development) genera y comparte conocimiento con los profesionales del mundo en Facebook:

Un ejemplo de empresa que gestiona el conocimiento en Facebook para que los empleados puedan acceder y compartir información:

Un ejemplo de “Knowledge Management 2.0” a través de LinkedIn

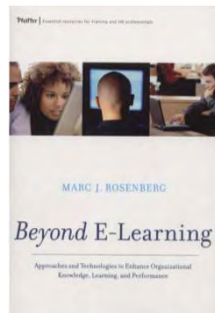
¿CUÁLES SON LOS 10 PRINCIPALES BENEFICIOS QUE PUEDE APORTAR LA INCORPORACIÓN DE KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0 A LA ORGANIZACIÓN?

- Aporta información just in time.
- Se produce durante el proceso de trabajo, se puede integrar en él.
- El usuario decide qué desea conocer, el constituye el primer motor de su desarrollo
- Constituye un catalizador del aprendizaje de la empresa.
- Aprovecha mejor la experiencia interna.
- Permite que las innovaciones salgan a la luz, se compartan y se gestionen.
- Mejora la satisfacción del empleado y facilita la retención del talento.
- Fomenta el sentimiento de equipo y aumenta el compromiso con la empresa.
- Se crea una infraestructura de conocimiento escalable que facilita el crecimiento de la Organización.
- Ayuda a la empresa a optimizar el uso de sus recursos internos.



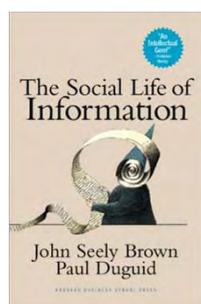
”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0”

REFERENCIAS DESTACABLES PARA LA IMPLANTACIÓN DE ”KNOWLEDGE MANAGEMENT 2.0” AL NEGOCIO



“**Beyond E-Learning: Approaches and Technologies to Enhance Organizational Knowledge, Learning and Performance**” escrito por Marc Rosenberg ofrece ideas sobre las mejores prácticas en las áreas de gestión del conocimiento, desarrollo y de otros elementos esenciales para el aprendizaje dentro de una organización.

Marc Rosenberg es líder en pensamiento y aplicación estratégica de e-learning, gestión del conocimiento, tecnologías de apoyo al desempeño, gestión del cambio..Autor de libros que constituyen un referente en estos temas a nivel internacional, como son los best seller: “E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age” (McGraw-Hill) o “Beyond E-Learning: Approaches and Technologies to Enhance Organizational Knowledge, Learning and Performance” (Pfeiffer).



“The social life of information” escrito por John Seely y Paul Duguid

- Este libro publicado en 2002, se puede considerar antiguo por lo rápido que se están desarrollando las tecnologías Web 2.0 y su implantación. Sin embargo, lo interesante de su lectura reside en el análisis social que realiza acerca de la implantación de estas tecnologías en el mundo empresarial. En definitiva, no basta sustituir un medio de transmisión de información por otro, sino que es necesario tener en cuenta los aspectos sociales que rodean al medio original. Esta lectura constituye un clásico para generar un buen conocimiento de esta tendencia.
- John Seely Brown fue investigador jefe de Xerox Corporation, hasta abril de 2002 y Director del Xerox Palo Alto Research Center (PARC).
- Paul Duguid es profesor adjunto en la Escuela de Gestión de la Información y Sistemas (SIMS) de la Universidad de California, Berkeley, investigador de profesor en el Queen Mary, Universidad de Londres e investigador senior en el Centro de Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Universidad de Santa Clara