

LOS MAPAS CONCEPTUALES COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN UN SERVICIO DE REFERENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD: CASO BIBLIOTECA JUAN ROA VÁSQUEZ DE LA UNIVERSIDAD EL BOSQUE

*Sebastian Vargas Jiménez, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C. Colombia
sebfin07@gmail.com*

Abstract. A partir de la necesidad de implementar diferentes procesos de gestión con el fin de optimizar la prestación de los servicios, la Biblioteca Juan Roa Vásquez de la Universidad El Bosque ha iniciado un proceso de modelación de la gestión de conocimiento basándose en nuevas herramientas no-conventionales en el ámbito bibliotecario. En la línea de innovación de los servicios, esta biblioteca se propone realizar un modelo de gestión de conocimiento para el servicio de referencia, que describa y organice las actividades que se desarrollan actualmente, esto a través de la implementación de los mapas conceptuales como herramienta para realizar esta gestión. Se busca con ello que el referencista elabore un mapa conceptual en los siguientes procesos: Búsqueda especializada de información y formación de usuarios. Con ello el referencista expone sistemáticamente la forma como se concibió y se otorgo el servicio al usuario e igualmente es una herramienta valiosa para que el usuario evalúe el servicio recibido. El referencista, al utilizar los mapas de conocimiento en este proceso, deja para sí y para la biblioteca, en forma documentada la gestión de conocimiento que se cumplió en dichos procesos. El software Cmap Tools permite que durante los procesos se almacene la documentación obtenida y generada en la formación de usuarios, búsqueda y recuperación de información; Lo anterior se hace seleccionando y estructurando conceptos según las necesidades del usuario los cuales son normalizados mediante el uso del MeSH (Medical Subject Headings). La elaboración de los mapas conceptuales en un servicio de referencia garantiza que las actividades se documenten y representen de forma gráfica y sencilla, generando un valor agregado a la labor del servicio y contribuyendo a desarrollar en el referencista habilidades lógicas y cognitivas en la estructuración del conocimiento. El trabajo incluye la realización de un prueba piloto en donde se mide el alcance de la herramienta (Cmap Tools) para la gestión de conocimiento, incluyendo el proceso de capacitación de los referencistas en la elaboración de mapas conceptuales. Debido a que este modelo de gestión de conocimiento se encuentra en etapas iniciales, la prueba piloto aún se desarrolla solamente con procesos asincrónicos, permitiendo refinar el resultado final: un mapa conceptual sobre el proceso realizado.

1 Introducción

Este trabajo es el resultado de un análisis de varios temas, los cuales se han trabajado de forma teórica y práctica, en el marco de la bibliotecología y la ciencia de la información.

Una de estas líneas es el servicio de referencia de las unidades de información al que se propone implementar el uso de los mapas conceptuales como una herramienta no convencional en las bibliotecas y un proceso de innovación en la prestación de estos servicios, en la perspectiva de una mejor comprensión de la labor del referencista, de la atención al usuario y la utilización del servicio.

En el desarrollo de este trabajo se aborda la gestión del conocimiento como componente de un servicio de referencia desde la óptica del aprendizaje organizacional y encontrar la relación de los mapas conceptuales como herramienta que propicia dicha gestión.

Por último, se ofrecen las conclusiones sobre la prueba piloto aplicada y recomendaciones futuras con relación a la implementación de mapas conceptuales en otros procesos del área de referencia y de la biblioteca.

2 Estado del arte

La base del trabajo teórico y práctico de los temas que se mencionaron anteriormente se encuentra en tres temas principales:

2.1 Servicio de referencia

El trabajo realizado por la mayoría de bibliotecas en el mundo con relación a los servicios de referencia, va enfocado al mejoramiento de los procesos del servicio con un enfoque de comunicación interactiva, concretamente al desarrollo de servicios a la web 2.0 (Margaix Arnal, 2007) y la referencia virtual (Rodríguez Briz, 2006).

Esta clase de tecnologías, permite a la biblioteca ofrecer un servicio al usuario sin barreras de tiempo y espacio. Sin embargo, como se ha presentado con los usuarios de la Biblioteca Juan Roa Vásquez, no es suficiente el enfoque tecnológico aplicado a los servicios, convirtiéndose en algo indispensable la guía y el desarrollo de herramientas que fortalezcan la asistencia al usuario por parte de la biblioteca.

2.2 *Mapas conceptuales*

Los mapas conceptuales ofrecen a la persona que acoge esta metodología, la posibilidad de administrar su conocimiento a través de una sencilla pero estructurada red de conceptos, generando un producto gráfico del tipo representación de conocimiento (Novak, 1998).

Así los mapas conceptuales ofrecen hoy en día la posibilidad de organizar información personal (Tramullas, 2009), una aplicación en entornos educativos (Ontoria Peña, 1994) y la que en este trabajo se desarrolló a profundidad: mapas conceptuales a nivel empresarial (Novak, 1998), convirtiéndose en un apoyo en la comprensión y mejoramiento de los procesos cognitivos relacionados a las actividades cotidianas que expresan conocimiento en beneficio de la organización (Valhondo, 2003).

2.3 *Gestión de conocimiento*

En esta última aplicación, los mapas conceptuales hacen parte integral de la gestión del conocimiento permitiendo a los trabajadores de las organizaciones (en este caso la biblioteca Juan Roa Vásquez), aportar desde su experiencia al desarrollo y mejora de los procesos y actividades adelantadas.

La elaboración de los mapas conceptuales nos permite capturar el conocimiento (Valhondo, 2003) producido por una persona, esto se realiza a través de modelos mentales (Thurbin, 1994), que en este caso y a modo de potenciar el aprendizaje organizacional, la Biblioteca Juan Roa Vásquez seleccionó los mapas conceptuales como una herramienta pertinente para esta cumplir con esta labor.

3 **Inicios: la prueba piloto**

Basados en un marco teórico y con un único referente de aplicación de esta herramienta en bibliotecas (Sherratt y Schlabach, 1990), se inicio con la elaboración del mapa conceptual del servicio de referencia (Figura 1), permitiendo indicar con gran pertinencia los diferentes servicios de información que presta esta área.

Paralelo a esto, se inicio un proceso de descripción de las actividades que realizaba el referencista, cuidando una división sobre las tareas que eran mecánicas y repetitivas, las cuales fueron documentadas a través de manuales de procesos y diagramas de flujo.

Al trascurso de esta labor, el área de referencia, en particular el servicio de *búsqueda especializada de información – BEI*, exigía iniciar un proceso de captura de la información generada en las búsquedas realizadas a los estudiantes de medicina que iniciaban un proceso investigativo en el marco de sus programas de postgrado.

A las búsquedas de información realizadas con estos estudiantes (inicialmente 8 búsquedas) se les incluyó la elaboración, por parte del referencista, de un mapa conceptual que describiera los puntos importantes tomados en cuenta en el momento de elaborar la estrategia de búsqueda.

Los resultados arrojaron una mayor comprensión del proceso de búsqueda no solo por parte del referencista que elaboraba el mapa, también del usuario quien comprendía mucho más fácil el trabajo desempeñado y obtenía resultado adecuado a sus necesidades.

Sin embargo, la prueba piloto quedaba corta, ya que no encontraba un medio en donde pudiese desarrollar el potencial de la herramienta de forma evolutiva y que permitiera gestionar, realmente, el conocimiento adquirido, por lo menos para el referencista.

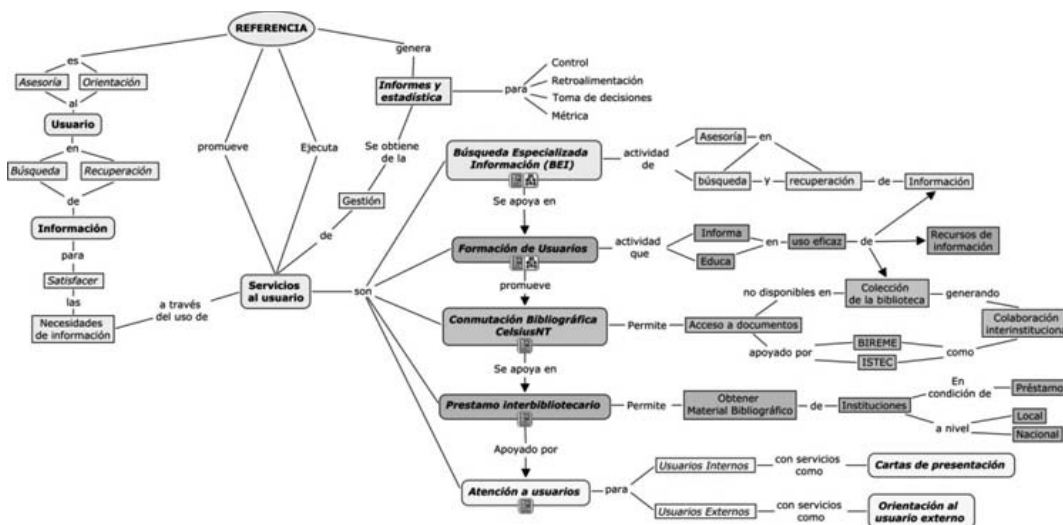


Figura 1. Mapa conceptual del servicio de referencia de la Biblioteca Juan Roa Vásquez

4 El modelo del servicio y los mapas conceptuales

El impacto generado desde la prueba piloto, garantizó la continuidad de esta modalidad de servicio en la biblioteca y no solo en un grupo selecto de usuarios, abarcando rápidamente a usuarios de todos los niveles y en diferentes formas.

Así, fue necesario plantear el modelo (Figura 2) que permite centrar el servicio de referencia en un marco de gestión de conocimiento, aprovechando el potencial que tiene los mapas conceptuales para expresar lo que el empleado conoce de su quehacer cotidiano.

Basándose en documentos que permitían comprender el comportamiento del usuario y el servicio (Reference and user services association, 2004), se logró de forma exitosa integrar el programa de gestión de conocimiento a través de mapas conceptuales no solo para el referencista y el usuario, también para la gestión de los documentos producidos por estos en tres elementos característicos que tiene actualmente este modelo: Organización, preservación y comunicación.



Figura 2. Modelo del servicio de referencia incluyendo la gestión de conocimiento a través de mapas conceptuales.

Estas tres características son aplicadas en la ejecución de los diferentes servicios de referencia hacia todos los usuarios que deseen el servicio; sin embargo, aún se encuentra en etapas iniciales que crecen con cada incursión de la metodología en el quehacer cotidiano de las funciones bibliotecarias, extrapolándose a las demás áreas constitutivas de la unidad de información.

5 Conclusiones

Los resultados obtenidos hasta el presente nos permiten afirmar un crecimiento del programa y su metodología que, aunque es nueva en las bibliotecas, ha tenido gran receptividad por parte de los empleados (auxiliares de biblioteca y bibliotecólogos) y los usuarios principales (estudiantes de pregrado y postgrado de la universidad), quienes pueden apreciar un producto más profesional por parte del grupo de trabajo de la biblioteca.

Actualmente se capacita a los nuevos funcionarios a través de los mapas conceptuales, permitiendo generar un nuevo programa de entrenamiento dirigido a nuevos referencistas y creando bases para un programa de alfabetización de información basado en el uso de mapas conceptuales.

El modelo, que actualmente se aplica al área de servicios al público, se está colocando a disposición de otras áreas de la biblioteca, iniciando así el proceso de gestionar conocimiento en actividades sensibles y complejas como son la clasificación de documentos y la adquisición de nuevos materiales, logrando así almacenar el conocimiento propio de las personas que llevan realizando esta labor con las características únicas que lleva este proceso en la Biblioteca Juan Roa Vásquez.

La utilización del software Cmap Tools ha potenciado el uso de los mapas conceptuales, no solo como herramienta de captura de conocimiento, también de organización de la información, preservación documental y comunicación de los productos elaborados por la biblioteca.

Actualmente esto se hace al interno del grupo de trabajo; sin embargo, se espera que este trabajo sea público y otras organizaciones puedan observar lo adelantado por la Biblioteca con respecto a la gestión de conocimiento y los mapas conceptuales.

6 Agradecimientos

Agradezco a mis Padres, mi Hermano y al Doctor José Arias por el apoyo moral e intelectual brindado durante este proceso. También a la Bib. Marlen Sarmiento y al Bib. José Monguí por su trabajo de dirección y coordinación de la Biblioteca y apoyo al proyecto. A todo el equipo de trabajo de la Biblioteca Juan Roa Vásquez, ya que gracias al trabajo adelantado por ellos se puede hablar de una gestión de conocimiento.

Referencias

- Margaix Arnal, Dídac. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. En: El profesional de la información. 2007. vol. 16, no. 2. p. 96.
- Novak, Joseph. Conocimiento y aprendizaje: Los mapas conceptuales como herramientas facilitadoras para escuelas y empresas. (Traducido por Celina González). Madrid: Alianza editorial, 1998. P. 272.
- Ontoria Peña, Antonio, et al. Mapas conceptuales: una técnica para aprender 3 ed. Madrid: Narcea, 1994. P. 163-179.
- Rodríguez Briz, Fernanda. Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 156 p.
- Sherratt, Christine y Schlabach, Martin. The Applications of Concept Mapping in Reference and Information Services. En: RQ. 1990. Vol. 30, No. 1. p. 60-69.
- Thurbin, Patrick J. La empresa capaz de aprender: la competitividad de la empresa a través de procesos internos de formación. (Traducido por Lluís Correal). Barcelona: Financial Times, 1994. Pp. 23.
- Tramullas, Jesús, et al. Personal information management using concept mapping software. En: Profesional de la Información. 2009 Nov-Dec. vol. 18, no. 6.
- Valhondo, Domingo. Gestión del conocimiento del mito a la realidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2003. Pp. 77.
- Reference And User Services Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. En: Reference & User Services Quarterly. 2004. Vol. 44, No. 1. p. 14-17.