

INTEGRANT LA BIBLIOTECA EN ELS PROCESSOS DEL CONEIXEMENT CORPORATIU. EL CAS DE BIOKIT

Montse Ortí, bibliotecària a Biokit, Can Malé s/n, Lliçà d'Amunt, 08186, montse.orti@biokit.com, <www.biokit.com>.

Resum:

L'any 2010 la biblioteca de Biokit es va plantejar la necessitat de virar dels serveis tradicionals cap a un model que la situés dins dels cicles de treball de la companyia i l'emplacés, més que com a proveïdora de serveis, com a gestora de sistemes d'informació i coneixement. Aquesta comunicació exposa algunes de les estratègies seguides per tal d'avançar cap a l'assoliment d'aquesta fita, posant en el context de les biblioteques d'empresa els conceptes de «*kit de supervivència*», *embedded librarian*, «intel·ligència competitiva» i «gestió del coneixement».

Resumen:

En el año 2010 la biblioteca de Biokit se planteó la necesidad de virar sus servicios tradicionales hacia un modelo que la situara en los ciclos de trabajo de la compañía y la emplazara, más que como proveedora de servicios, como gestora de sistemas de información y conocimiento. La presente comunicación expone algunas de las estrategias seguidas para avanzar hacia la consecución de dicho reto, así como pone en el contexto de las bibliotecas de empresa los conceptos de «*kit de supervivencia*», «*embedded librarian*», «*inteligencia competitiva*» y «*gestión del conocimiento*».

Paraules clau: biblioteques d'empresa, *embedded librarian*, nous rols professionals, biblioteques especialitzades, gestió del coneixement, biblioteques de recerca

Palabras clave: Bibliotecas de empresa ; *embedded librarian* ; nuevos perfiles profesionales ; bibliotecas especializadas ; Gestión del Conocimiento; bibliotecas de investigación

1. Introducció

Gestió de la innovació, gestió del coneixement, intel·ligència competitiva, vigilància tecnològica, etc. són termes que, en els entorns d'organitzacions altament especialitzades, prenen matisos i accepcions particulars. L'alt grau d'especialització tècnica que requereixen pot fer pensar que els professionals de la informació no estan preparats per assolir aquestes tasques. La hipòtesi que aquí es defensa és que han de ser una peça clau en aquests processos i que el seu rol en els equips de treball ha d'estar dirigit cap al lideratge en el disseny, la implementació i la millora dels sistemes d'informació i coneixement que els

articulen, tot portant les tècniques de la biblioteconomia i l'arxivística cap a nous camps d'aplicació.

Per tal d'argumentar-ho, es presentarà una primera part que emmarqui el context actual de les biblioteques (d'empresa) i es comentarà un cas d'estudi: el de la biblioteca de Biokit, incidint en alguns punts clau que han marcat la direcció que calia seguir.

2. El context de les biblioteques d'empresa

2.1 El «*kit* de supervivència»

Són diverses les veus que des de fa temps alerten sobre la necessitat de renovar els serveis i rols que desenvolupen les biblioteques al si de les companyies, i ho fan amb enunciats tan definitius com *Blow up the corporate library* (fes volar —o amplia, com una imatge— la biblioteca corporativa), l'article des d'on Davenport i Prusak (1993) cridaven als professionals de la informació a sortir de la biblioteca i entrar al nucli del negoci d'una manera semblant a com ho feia Bauwens (1993) en parlar dels *Cybrarians*. La urgència per repensar el model va augmentar amb l'adveniment de la crisi econòmica de mitjan dels 2000 i el subsegüent tancament de biblioteques i centres d'informació arreu d'Europa i els Estats Units. En aquest context, es va fer palesa la necessitat de demostrar la vàlua i el retorn econòmic de la biblioteca en els mateixos termes i llenguatges que ho feien la resta d'unitats de l'empresa, segons ho anunciava Oades (2003) i es reclamava des dels diversos treballs de Matarazzo i Clarke, els quals en la seva darrera revisió de l'estat de la qüestió (2014) encara no donen el tema per resolt.

A conseqüència d'aquest clima, al món anglosaxó ha proliferat el concepte de «*kit* de supervivència», un conjunt de bones pràctiques i consells perquè els professionals de la informació puguin fer front a les amenaces que posen en dubte la pervivència de les biblioteques especialitzades i corporatives. L'exemple més emblemàtic són un seguit d'articles que van publicar Matarazzo i Clarke a la revista *Searcher* durant el període 2009-2011, i que finalment han generat la monografia *Special Libraries: A survival guide* (2013). En aquests mateixos anys, Ryder (2011) publicava un estudi sobre la situació de les biblioteques corporatives amb el títol igualment il·lustratiu de *Corporate librarian's survival kit for organization realignment*.

Apel·lacions semblants en defensa d'un canvi de paradigma, tot i que amb un to més esperançador, serien les realitzades per Murray i Wheaton (2009, 2011) des de la revista *KMworld*, on animen els bibliotecaris a renàixer i mirar cap al futur sota la pell renovada dels «bibliotecaris del coneixement» (*knowledge librarians*). Les propostes per a la supervivència que ofereixen aquests *kits* són força uniformes entre els autors esmentats, i es poden agrupar en cinc àrees principals d'actuació:

Alineació dels serveis amb els objectius de la companyia:

- Actualitza la teva carta de serveis i centra-la en l'usuari.
- Ofereix la informació estratègica que necessita la companyia.
- Desestima allò que no funciona i explota allò que resulta efectiu.

Actitud proactiva:

- Surt de la zona de confort i cerca oportunitats més enllà dels murs de la biblioteca, indaga quines son les necessitats d'informació entre els grups de treball.
- Allunya't dels llibres i ves a la primera línia de foc, on estan els problemes i les oportunitats reals.
- Sigues un *knowledge broker*.
- Converteix-te en un mediador de coneixement.
- Innova, sigues un promotor del canvi.

Posicionament estratègic:

- Fes *networking* entre els treballadors i busca aliats amb capacitat de decisió.
- Aplica estratègies de màrqueting per fer visible la biblioteca.
- Sigues part de la solució, no del problema.
- Demostra el valor afegit que aportes.

Demostració de valor i retorn d'inversió:

- Mesura el benefici de la biblioteca en termes econòmics i exposa'l emprant el llenguatge dels negocis.

Habilitats professionals:

- Intel·ligència competitiva, vigilància tecnològica, gestió del coneixement, gestió documental, noves tecnologies, llenguatges d'interrogació complexos, representació del coneixement, etc.

Convé remarcar que cap d'aquestes accions pot prosperar sense comptar en algun moment del procés amb la implicació i el recolzament de la direcció de la companyia. I, en aquest sentit, sovint es requereix per part dels professionals de la informació una tasca continuada de comunicació, explicació i convenciment als òrgans directius.

2.2 Bibliotecaris integrats per definició

El conjunt d'innovacions desplegat pel model *embedded librarian* —terme que ha estat traduït al català com «bibliotecari integrat o incrustat» (Gil-Cano 2014)— ha estat ben establert per la literatura. Aquí només volem remarcar que algunes d'aquestes novetats no ho són tant per als bibliotecaris d'empresa i, de fet, els estudis que es refereixen al perfil i les funcions desenvolupades pels bibliotecaris integrats en entorns de recerca reflecteixen el rerefons dels bibliotecaris corporatius (Rolland i Glenn 2008, Shumaker 2009 i 2012, Carlson i Kneale 2011, Auckland 2012, Greyson et al 2013).

D'aquests treballs se'n desprèn que els bibliotecaris integrats en equips de recerca sovint incorporen a les seves tasques els serveis d'alerta, el desenvolupament de bases de dades, l'estructura de la informació, la gestió documental, l'anàlisi d'informació en profunditat, la utilització de serveis tradicionals a través de nous canals (blogs, wikis, fòrums), etc. Juntament amb els aspectes ja assenyalats a les guies de supervivència, aquí apareixen alguns conceptes que esdevenen especialment rellevants per als bibliotecaris d'empresa: el recolzament i suport dels seus caps en la prova de solucions innovadores, la pressuposició que els professionals de la informació puguin desenvolupar la totalitat de les seves tasques autònomament, i la necessitat de no tenir por al fracàs.

2.3 Què té un bibliotecari d'empresa que no tenen els altres?

Si bé les biblioteques d'empresa comparteixen moltes característiques amb la resta de biblioteques, i sovint són equiparades amb les biblioteques especials (Murray 2013), resulta útil assenyalar un conjunt d'elements que les caracteritzen perquè es manifesten en la seva totalitat, com un grup indissociable d'atributs que els són intrínsecs. Així, podem establir que els bibliotecaris d'empresa:

- Són bibliotecaris integrats.
- Els usuaris són també els seus companys de feina, s'inscriuen en el mateix organigrama corporatiu i comparteixen amb ells els objectius de la companyia.
- Tenen accés als documents, la informació i els coneixements que formen part del procés de recerca, producció i comercialització de productes desenvolupats al si de la companyia.
- Aconsellen en l'adquisició de programari de gestió.
- Generen i administren bases de dades i altres eines de gestió d'informació més enllà del catàleg.
- Desenvolupen llenguatges de catalogació i indexació a mida.
- Han de fer front a un mercat laboral on els nous perfils professionals emergents també són reclamats per experts provinents del món dels negocis i l'enginyeria, i, en conseqüència, han de competir-hi en un terreny on els responsables de la seva contractació sovint desconeixen les capacitats dels professionals de la informació. D'aquest darrer punt en parlarem tot seguit.

2.4 La diatriba: intel·ligència competitiva, vigilància tecnològica, gestió del coneixement

Els diversos estudis realitzats per Jin (2011) han posat en relleu una discrepància notable en la manera en què els professionals de la informació i els responsables de la intel·ligència competitiva entenen aquesta darrera activitat. Així, mentre els primers l'associen amb la cerca, el seguiment, la compilació i la difusió d'informació, els segons se centren en la inferència que fan de la informació, interpretació, contrast d'hipòtesi i predicció. En aquest sentit, no deixa de ser il·lustrativa la dada que aporten Jin i Ju (2014) respecte de la representació que tenen els bibliotecaris a l'associació dels Strategic and Competitive Intelligence Professionals: dels 1.375 socis, només 51 consten al directori com a bibliotecaris, especialistes de la informació o similars.

Aquesta discrepància es pot resseguir al nostre entorn més proper. Mentre els col·legis, les associacions professionals i les universitats prenen una part activa en la promoció i formació dels bibliotecaris cap a aquests nous perfils (López-Borrull *et al.* 2010), la realitat del mercat laboral demostra que, per desenvolupar funcions de vigilància tecnològica i gestió del coneixement, es requereixen titulacions d'enginyeria, malgrat que moltes d'aquestes ofertes s'inscriuen en els perfils definits al «Llibre blanc del Grau en informació i documentació» (Cobarsí *et al.* 2008, Abadal 2012). Una cerca ràpida a *LinkedIn* el desembre de 2015 no fa altra cosa que consolidar aquesta tendència: de les 170 ofertes laborals on es demanava un gestor de la intel·ligència competitiva o de la vigilància tecnològica a Espanya, cap estava vinculada a la formació en biblioteconomia i documentació¹.

Una situació similar s'observa a l'entorn de la gestió del coneixement, un àmbit àmpliament reclamat com a propi pels professionals de la biblioteconomia (vegeu l'estat de la qüestió a Husain i Nazin 2013), i que l'any 2009 va portar a la SLA (Special Libraries Association) a plantejar la conveniència de canviar-se el nom per Association of Strategic Knowledge Professionals. Que aquest és un territori que encara s'ha de conquerir ho demostra l'efusiu parlament de Guy St. Clair (2012) a la trobada anual de la SLA, on argumentava que els bibliotecaris eren qui millor podien assolir el rol del *knowledge strategist* al si de les companyies. És una visió similar a la crida que feien Murray i Wheaton (2009) quan reclamaven per al

¹ Les cerques, realitzades el 13 de desembre del 2015 a *LinkedIn*, són les següents: opció 1: («Business Intelligence» OR «Competitive Intelligence» OR «Vigilància Tecnològica») NOT (biblioteca OR biblioteconomia OR library OR librarian), 170 resultats. Opció 2: («Business Intelligence» OR «Competitive Intelligence» OR «Vigilància Tecnològica») AND (biblioteca OR biblioteconomia OR library OR librarian), 0 resultats. La darrera cerca pretén comprovar que realment no hi ha cap oferta dirigida als bibliotecaris.

knowledge librarian el retorn del rol de *content czar* de la companyia, sovint adscrit al CIO (*Chief Innovation Officer*) o al CKO (*Chief Knowledge Officer*).

3. El procés de renovació de la biblioteca de Biokit

3.1 Biokit i la biblioteca de Biokit

Biokit és una companyia del Grup Werfen. Desenvolupa, produeix i comercialitza immunoassajos per al diagnòstic clínic i el sector dels bancs de sang. Concretament, es focalitza en marcadors de diagnòstic in vitro (IVD), basats en reaccions antigen-anticòs, de l'àmbit de les malalties infeccioses, proteïnes plasmàtiques i hemostàsia. La seva producció anual de més d'un milió de *kits* es distribueix a més de 100 països i 8.000 centres sanitaris d'arreu del món. L'equip de 325 treballadors fa de Biokit un centre d'excel·lència en immunoassajos i biotecnologia.

La biblioteca pertany al departament de Recerca i Desenvolupament i depèn directament del seu director. Està dotada amb un pressupost propi per a subscripcions i anualment té la capacitat d'optar a les inversions necessàries per a l'execució dels projectes que proposa. Actualment, es compon d'una única bibliotecària; l'any 2011 va comptar amb el suport d'una becària estudiant d'Humanitats (Ada Bruguera) i, el 2012, amb el d'una bibliotecària contractada a temps parcial (Andrea Barraquer).

La biblioteca dona servei a tota la companyia, tot i que la major interacció es produeix amb els investigadors de les àrees de recerca. Igualment, cal destacar que la biblioteca manté una col·laboració fluida i natural amb la CIO o directora d'innovació, amb qui treballa conjuntament en el desenvolupament d'eines i aplicacions que facilitin la gestió del coneixement i la innovació. En aquest sentit, convé remarcar que la posada en funcionament de les comunitats temàtiques que es descriu més endavant entronca directament amb un projecte de major abast en el qual s'implica la gestió del coneixement, la gestió de la innovació i la implementació d'un portal corporatiu, uns camps on les aportacions metodològiques de la biblioteconomia i documentació poden reportar grans beneficis.

La biblioteca de Biokit va iniciar l'any 2010 un procés de renovació centrat en tres eixos principals: el catàleg, la generació d'una interfície web de contacte amb l'usuari i l'actualització d'elements determinats del seu sistema d'informació. L'evolució del procés fins al 2015 ha permès articular i canalitzar els diversos elements sobre una única plataforma web, segons se sintetitza a la figura 1.



Figura 1. Procés de desplegament de l'entorn per dur a terme el sistema de gestió del coneixement des de la biblioteca

3.2 El catàleg

L'actualització del catàleg va implicar, en una primera etapa, l'agrupació en una única plataforma (*ProCite*) dels diversos catàlegs i repositoris documentals. A la base de dades d'articles s'hi van incorporar els llibres, fins aleshores catalogats amb fitxes en paper, i els materials que estaven allotjats a diverses carpetes de la xarxa corporativa: patents, pòsters de congressos, informes externs, materials de suport a presentacions, guies i estàndards, etc.

En un segon moment es va dotar la biblioteca del pressupost necessari per a la migració cap a una plataforma web. El procés va implicar l'adquisició d'un gestor de bases de dades documentals (*Inmagic WebPublisher*) i l'ampliació de les seves funcionalitats a través d'un desenvolupament web addicional. En aquesta conjuntura es va optar per conservar alguns dels elements que els usuaris valoraven dels gestors de referències, com són la generació de llistats en l'estil NLM (National Library of Medicine) i la visualització d'informes de resultats en format taula. Igualment, era fonamental la importació directa de registres de Pubmed segons un mapeig de camps que respongués a la nostra estructura de dades.

Més enllà de les millores evidents derivades d'una autèntica opció de cerca simple i cerca avançada i de la incorporació d'un espai personal per a guardar cerques i crear alertes, la nova plataforma va ser especialment rellevant per a l'explotació, gestió i millora dels vocabularis controlats, i a la llarga va permetre la generació de petits tesaurus orientats a les necessitats dels projectes i els productes desenvolupats i produïts per la companyia.

Convé remarcar que el catàleg bibliogràfic de Biokit està plantejat com un instrument que recull el gruix de la literatura científica analitzada pels equips de recerca i que, en aquest sentit, per regla general, s'accepta la màxima que «si no és al catàleg, no s'ha consultat». Tenir present aquest concepte és fonamental per entendre les implicacions que deriven d'això, i que es recullen als punts següents.

3.2.1 El catàleg com una eina més del sistema de gestió del coneixement

La incorporació de camps addicionals a la descripció bibliogràfica estàndard és un element de valor afegit que permet representar i contextualitzar els documents del catàleg de manera semblant a com ho fan els sistemes de gestió d'arxiu. En un entorn corporatiu i de recerca, fer visible la informació sobre els usuaris que han sol·licitat un document suposa aportar informació sobre els investigadors que han treballat prèviament aquell tema, apuntant d'aquesta manera als mapes del coneixement de les persones propis de les metodologies de la gestió del coneixement.

De manera semblant, associar els documents als projectes de recerca en els quals són examinats contribueix a fer explícit el marc de referència bibliogràfica d'un equip determinat. A més, quan l'assignació de descriptors o paraules clau és un procés compartit entre la biblioteca i els usuaris, s'aconsegueix representar el coneixement amb un major grau d'exactitud, perquè a la descripció objectiva s'hi suma la mirada dels qui l'han analitzat buscant respostes a necessitats concretes, cercant solucions aplicables als projectes i productes propis. I en aquest punt convé remarcar que no sempre el profit que els investigadors extreuen dels treballs consultats és identificable a primera vista, ni per la biblioteca ni per ningú altre que no siguin ells mateixos.

3.2.2 El catàleg com a agent múltiple de l'SDI

La funcionalitat d'alertar sobre nous continguts que ofereix el catàleg ha suposat un avenç en la comunicació entre equips propers i entre els que, malgrat treballar en departaments o projectes diferents, comparteixen àrees d'interès comú. La implementació sistemàtica d'alertes no només ha reportat una major eficàcia en el trànsit d'informació, sinó que ha permès automatitzar el canal i sobreposar-se als missatges de correu electrònic. La idea és que tothom que estigui interessat en un tema pugui estar al dia de quines són les lectures bibliogràfiques que s'estan fent a la companyia i beneficiar-se de la recerca i selecció dels seus companys, de la mateixa manera que comparteix les lectures pròpies a través de les alertes que el catàleg envia a la resta de l'equip.

Si bé aquest és un canal pensat per a la comunicació directa entre els investigadors, el mateix sistema permet a la biblioteca difondre les novetats sobre publicacions d'interès evident per a la companyia o alguns dels seus

equips, que s'incorporen al catàleg com a resultat del procés d'actualització de la literatura científica portada a terme per la biblioteca.

Cal dir, d'altra banda, que la dinàmica dels usuaris respecte de la creació d'alertes va ser especialment lenta als inicis del projecte, i que només va donar fruits després d'una campanya directa en la qual es van arranjar sessions personals amb aquest únic objectiu.

3.2.3 Canals RSS

La creació de canals RSS que mostren als diversos espais del portal corporatiu les darreres novetats incorporades al catàleg sobre temes específics permet consolidar la seva dimensió d'instrument d'actualització bibliogràfica comú, així com augmentar-ne la visibilitat. Aquests RSS, d'altra banda, s'han ampliat a altres bases de dades gestionades des de la biblioteca, com serien la de congressos i esdeveniments.

3.3 El Sistema d'Informació Científica i els investigadors

El Sistema d'Informació Científica de la biblioteca es basa en tres principis troncats: sistematització del procés de captació i tractament de la informació, implicació de l'investigador, i integració dins els cicles del coneixement i la innovació (Figura 2).

A continuació es comenten les eines que s'han desenvolupat per assolir els objectius proposats per a cadascuna, però no des del punt de vista de l'organització interna de la biblioteca, sinó centrant-nos en la manera que el sistema es presenta a l'usuari.

Principi	Objectius	Eines d'usuari
Sistematització	Articular i sistematitzar tot el procés de captació, selecció, catalogació, indexació i distribució d'informació, amb independència del format o de la font de procedència	«Information Research Tool»
Implicació	Implicar activament els investigadors en l'aportació d'inputs que haurà de processar el sistema i en l'anàlisi dels seus continguts	Sistema d'Informació i Coneixement
Integració	Integrar el sistema d'informació dins les estructures i els cicles de gestió del coneixement i la innovació de la companyia	Comunitats temàtiques

Figura 2. Principis troncats del Sistema d'Informació Científica

3.3.1 L'Eina per a la Recerca d'Informació (Information Research Tool)

El desenvolupament d'una eina per a guiar l'investigador en la recerca d'informació pot materialitzar-se en una guia o manual d'usuari, o bé, com succeeix en contextos empresarials i en altres centres de recerca i producció, traduir-se en protocols o procediments de treball que, sovint, requereixen aprovació i la posterior inclusió dins el sistema de qualitat de l'organització. En el cas que es presenta, s'ha optat per posar a disposició dels investigadors una guia pròpia, la «Information Research Tool», que els permeti tenir present quins són els objectius que han d'assolir, quines accions cal que portin a terme i quines són algunes de les eines que tenen al seu abast per poder posar-los en pràctica. Els elements d'aquesta eina s'exposen sintèticament a la Figura 3.

Portar a terme les diverses accions compreses a la «Information Research Tool» és una tasca que, per regla general, fan els investigadors a l'inici d'un projecte amb el suport de la biblioteca. D'aquesta manera, l'establiment del sistema que ha de mantenir actiu el flux d'entrada d'informació és fruit d'una col·laboració estreta on, sovint, cal posar al dia molts dels continguts que es donen a les sessions de formació regular de la biblioteca. L'experiència en aquesta qüestió concreta, d'altra banda, indica que aquest és el moment idoni per consolidar els aspectes que no han quedat prou assentats amb les sessions regulars.

D'altra banda, és important que els sistemes d'informació resultants no siguin usuari-dependents, sinó que es considerin com un actiu del coneixement de l'organització, i que, d'aquesta manera, es puguin compartir parcialment en projectes similars o transferir si es produeix una reestructuració dels equips de treball. Aquest sistemes són eines dinàmiques que es perfeccionen col·laborativament a mesura que avancen els projectes. Les fonts d'informació s'introdueixen al catàleg i s'indexen amb un vocabulari específic que permet recuperar-les i mostrar-les agrupades per tipologia o per temàtica a les guies de recursos d'informació del portal de la biblioteca i les comunitats temàtiques corresponents.

En funció de la responsabilitat de l'usuari dins el procés de recerca, producció o màrqueting, caldrà que desenvolupi la totalitat del sistema o només una part. Els usuaris que estan designats com a responsables temàtics n'assumeixen la totalitat. D'aquests usuaris es parla a l'apartat dedicat a les comunitats temàtiques.

3.3.2 Sistema d'Informació i Coneixement

L'establiment i l'actualització del sistema d'informació tot just descrit és només l'inici d'un cicle més general que, en darrera instància, esdevindrà una de les vies cap a l'explotació i aplicació del coneixement en la millora de productes i processos, i una de les portes d'accés a la generació d'idees innovadores.





Objective	Action	Suggested Resources
Be updated in current research tendencies	Create summary alerts for relevant journals	 
Know research groups related to your project	Follow the activity of relevant organizations	 
Be updated of all new articles related to your subject	Create bibliography alerts covering your research	 
Get the latest breaking news	Subscribe to bulletin news	
Know organizations patenting in your subject	Create patent alerts to follow competitors	 
Analyze similar products from competitors	Search in Public Offices and commercial catalogs	   
Monitor your subject in social media	Be in social media with a professional profile	   
Share and encourage others to share	Manage and keep alive your Subject Community	  <small>A Werfen Company</small> <small>Inici Àrees Temàtiques Comunitats Gent</small>

Figura 3. «Research Information Tool», guia abreujada d'usuari (únicament es mostren recursos d'informació d'accés gratuït o desenvolupats per la biblioteca de Biokit). Font: Creació pròpia.

De vegades, aquest procés pot quedar esborrat per l'ofegament de la pràctica diària, i per això convé que la biblioteca l'exposi i representi amb claredat. En primer lloc, per fer partícip a l'usuari de quin és el camí que està emprant conjuntament amb la biblioteca. En segon lloc, per fer visible a la companyia la contribució de la biblioteca en el procés de gestió del coneixement. I en tercer lloc, per reforçar la idea que qualsevol coneixement que no queda representat d'alguna manera es perd més enllà de l'individu que l'ha assolit.

A la Figura 4 es mostren els diversos nodes que intervenen en el Sistema d'Informació i Coneixement proposat per la biblioteca, tot indicant quins són els moments en què actua l'automatització i quins són els moments que requereixen d'una reflexió activa per part dels usuaris. I és que estem parlant d'un procés que, sense l'anàlisi experta, queda buit de continguts. Una anàlisi experta que sap extreure el coneixement necessari de la informació que li arriba a través del sistema, i que sap reconèixer quan convé sotmetre'l a debat, aprofundir-hi i fer-ne major difusió.

És ben conegut que aquesta avaluació dels continguts és un aspecte clau en la utilitat i el valor que aporten els sistemes d'informació, però per als bibliotecaris d'entorns altament especialitzats, assegurar-se que tothom té accés a la informació adequada en el moment adient esdevé una tasca no sempre assolible

si no es compta amb aliats necessaris. Més encara, perquè potser darrere de l'assumpció d'aquest fet podem entendre els resultats de l'enquesta de Jin (2009) als Estats Units, on només entre el 50 % i el 65 % dels responsables de portar a terme les activitats d'intel·ligència competitiva declaraven emprar sovint o molt sovint els diversos continguts elaborats pels centres d'informació de les seves institucions. Aquesta asseveració, d'altra banda, queda fora de dubte en l'àmbit del sector farmacèutic que representen els membre de la P-D-R (Pharma Documentation Ring), quan recomanen que la funció d'«Information Consulting» (IC) l'assumeixi la figura d'un *embedded scientist* (i no *embedded librarian*) que està al dia de les darreres novetats i, alhora, té un coneixement profund de les fonts d'informació (Renn *et al.*, 2012). De fet, en el sector biomèdic els bibliotecaris sovint tenen també una formació científica. En el cas de Biokit es va optar per dissenyar un sistema basat en la interacció biblioteca-investigadors.

3.3.3 Comunitats temàtiques

En termes generals, una comunitat virtual és un grup col·laboratiu integrat per persones que comparteixen un interès comú i tenen la voluntat de treballar-hi conjuntament des d'un entorn que, actualment, es presenta amb les eines pròpies del web social. En el món de l'empresa, la utilització d'aquests entorns a través del portal corporatiu és una opció que està agafant progressivament més força (Muller *et al.* 2012, Choi *et al.* 2014).

El paper de les biblioteques com a dinamitzadores de comunitats d'interès va proliferar a finals dels anys noranta. Entre altres casos, a Catalunya comptem amb l'experiència «Espacios de Trabajo» (Catalán 2011) de la Biblioteca de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí de Sabadell, on els bibliotecaris aporten els seus coneixements a la creació, el manteniment i la dinamització de comunitats des de plataformes web gratuïtes. El punt de partida del projecte que aquí es presenta s'ha inspirat en aquesta experiència.

A Biokit, les *subject communities*, o comunitats temàtiques, parteixen d'un interès orientat a productes o projectes Biokit. Estan liderades per un responsable temàtic que actua com a *community manager* amb el suport de la biblioteca i té la missió de captar, assimilar i transmetre el coneixement i les novetats científiques o metodològiques del seu àmbit. Aquest àmbit és força especialitzat i ateny aspectes que sovint afecten un o diversos projectes que, en la fase actual d'implementació, estan vinculats al departament de Recerca i Desenvolupament. En el primer estadi, el canal principal de col·laboració i difusió són els fòrums de discussió, als quals es poden subscriure tots els treballadors per realitzar aportacions.

Els responsables temàtics despleguen conjuntament amb la biblioteca el sistema d'informació descrit anteriorment, per tal que, a través de la col·laboració, el vagin enriquint successivament la resta d'usuaris. Juguen un rol similar a allò

que en les metodologies de la gestió de la innovació s'anomenen *boundary spanners*, i que aquí, en el nostre context, designariem com els «promotors del coneixement» a qui s'ha confiat la missió d'actuar com a nodes de contacte entre la xarxa de coneixement extern i la xarxa de coneixement intern.

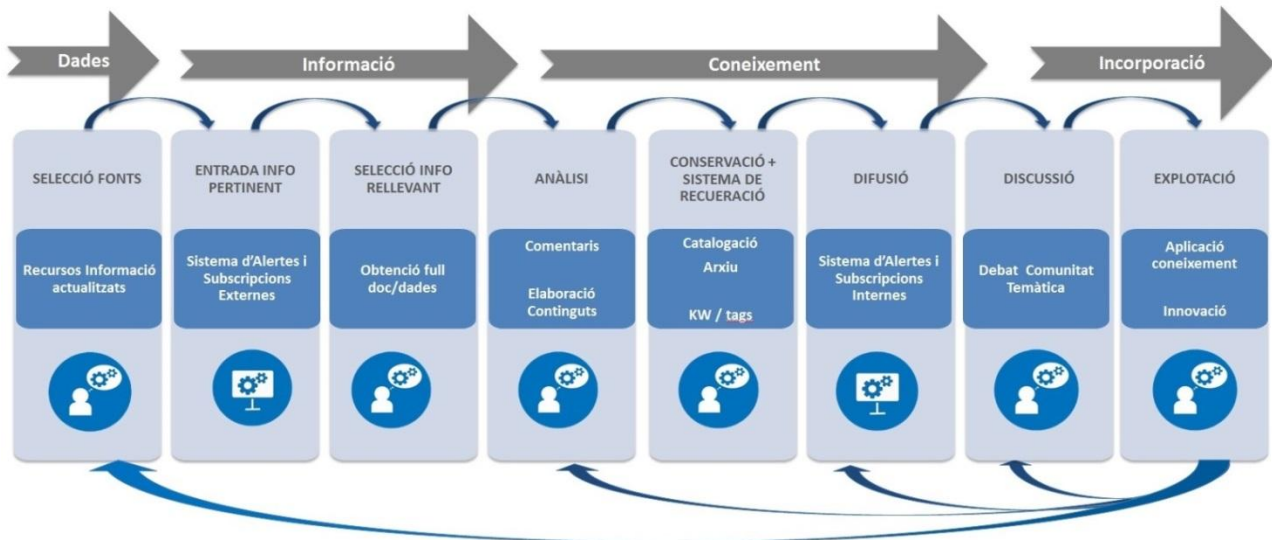


Figura 4. El Sistema d'Informació i Coneixement. Font: creació pròpia.

La biblioteca s'encarrega inicialment de proposar les fonts de referència, establir amb l'investigador tot el sistema d'alertes i desplegar la «Research Information Tool» en el grau que convingui, així com de plantejar una estructura mínima per organitzar i gestionar les diverses categories en què es poden agrupar els missatges del fòrum.

Aquestes comunitats troben en la plataforma del portal corporatiu l'espai que materialitza, dona sortida i fa visibles d'una manera global els processos i sistemes que hem anat descrivint. Amb això es pretén:

- Fomentar l'esperit de col·laboració.
- Oferir una plataforma de debat sobre temes d'interès.
- Apropar-se a un model d'SDI col·laboratiu.
- Establir un canal de comunicació transversal més enllà de les barreres de l'estructura administrativa.
- Permetre triar als usuaris d'una manera autònoma i no dirigida els temes de debat on volen participar, sense necessitat que prèviament se'ls hagi d'incloure en un correu o convidar a una reunió.

- Donar una via d'expressió i visibilitat a les persones més dinàmiques, que comparteixen i col·laboren.
- Descobrir les aptituds, els coneixements i el saber fer que les persones han desenvolupat en experiències anteriors a la incorporació a la companyia.

L'estructura de les comunitats temàtiques és la mateixa que emprará la biblioteca com a canal principal de l'SDI no vinculat a les alertes del catàleg, atès que permet la lliure subscripció de l'usuari als temes que li són d'interès, la possibilitat d'agrupar en una única plataforma la informació emesa per la biblioteca i la resta d'usuaris, i el que és més important, reunir en una mateix entorn, en un sistema únic, l'entrada d'informació i les reflexions que se'n puguin derivar. A més, la biblioteca pot exercir cert control sobre el sistema d'etiquetatge afegint «etiquetes normalitzades» a les dels usuaris, per tal que els continguts dels missatges siguin recuperables consistentment, no només des de les comunitats on han estat generats, sinó des de tot l'àmbit del portal. D'aquesta manera, es facilita que el portal corporatiu sigui en aquells entorns on intervé la biblioteca un autèntic sistema de recuperació de la informació i del coneixement allà expressat.

4. Conclusions

S'ha exposat el cas d'una biblioteca que, amb recursos modestos, ha desplegat un procés de renovació que, en darrera instància, pretén integrar les funcions que assumeix dins els cicles globals de la companyia. El projecte, encara avui amb moltes arestes per polir, no ha fet un recorregut prou llarg com per poder realitzar-ne una primera avaluació de l'impacte. Les lliçons apreses pel camí, però, indiquen que les màximes i bones pràctiques expressades als *kits* de supervivència i la bibliografia citada són un bon marc de referència sobre el qual assentar i pensar el nostre rol com a bibliotecaris d'empresa.

La supervivència dels bibliotecaris en el món canviant de l'empresa i les organitzacions de recerca passa per l'ampliació dels serveis més enllà de la gestió bibliotecària. Cal que esdevinguin experts en sistemes d'informació entesos en el sentit més ampli de la paraula i que, com a tals, treballin conjuntament amb la resta d'equips de l'organització. Dit d'una altra manera, cal que consolidin la seva posició com a bibliotecaris integrats i que integrin la biblioteca en els processos del coneixement corporatiu.

Bibliografia

ABADAL, Ernest; BORREGO, Àngel; SERRA PÉREZ, Rafael. «Mercat laboral dels professionals de la informació: evolució de l'oferta i dels perfils ocupacionals». BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, 29.
<<http://bid.ub.edu/29/abadal1.htm>> [Consulta: 09/12/2015].

AUCKLAND, Mary. «Re-skilling for Research: An investigation into the role and skills of subject and liaison librarians required to effectively support the evolving information needs of researchers». London, Research Libraries UK, 2012.

<www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2014/02/RLUK-Re-skilling.pdf> [Consulta: 14/12/2015]

BAUWENS, Michael. «From the one-person library to corporate cybrary networks». *Journal of End User Computing*. 5 (1993), 33-35.

CARLSON, Jake; KNEALE, Ruth. «Embedded librarianship in the research context: navigating new waters». *C&RL News* (March 2011), 167-170.

CATALÁN VEGA, Marcos Antono. «Espacios de trabajo. Memoria de proyecto». 2011. <<http://eprints.rclis.org/16357/>> [Consulta: 14/12/2015]

CHOI, Namjoo; HUANG, Kuang-Yuan; PALMER, Aaron; HOROWITZ, Leonore. «Web 2.0 Use and Knowledge Transfer: How Social Media Technologies Can Lead to Organizational Innovation». *The Electronic Journal of Knowledge Management*. 12, 3 (2014), 176- 186. <www.ejkm.com/issue/download.html?idArticle=628> [Consulta: 14/12/2015]

COBARSÍ MORALES, Josep; GARCÍA ALSINA, Montserrat; ORTOLL ESPINET, Eva. «Mercat laboral: competències professionals i noves titulacions relacionades amb la informació i la documentació». 11es Jornades catalanes d'Informació i Documentació. Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2008, 31-46. <www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_31.pdf> [Consulta: 14/12/2015]

DAVENPORT, Tom; PRUSAK, Larry. «Blow up the corporate library». *International Journal of Information Management*, 13 (1993), 405-412.

GIL-CANO, Damià; LÓPEZ-BORRULL, Alexandre. «El bibliotecari integrat a la Universitat de Girona: propostes de nous serveis bibliotecaris». *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 58 (2014), 94-112.

GREYSON, Devon; SURETTE, Soleil; DENNETT, Liz; CHATTERLEY, Trisb. «You're just one of the group when you're embedded: report from a mixed-method investigation of the research embedded health librarian experience». *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. 101, 4 (2013), 287-297.

HUSAIN, Shabahat; NAZIN, Mohammad. «Concepts of knowledge Management among Library & Information Science professionals». *International Journal of Information Dissemination and Technology*. 3, 4 (2013), 264-269.

JIN, Tao. «Understanding the Role of Corporate Information Agencies in Competitive Intelligence Practices. Final Report». SLA (Special Libraries Association), 2011 <https://www.sla.org/wp-content/uploads/2013/01/First-Draft_JIN.pdf> [Consulta: 14/12/2015]

JIN, Tao; JU, Boryung. «The corporate information agency: Do competitive intelligence practitioners utilize it?». *Journal of the Association of Information Science and Technology*. 65, 3 (2014), 589–608.

JIN, Tao; JU, Boryung. «Towards Understanding the Perceptions of Information Professionals about Competitive Intelligence Work». *Journal of Information & Knowledge Management*. 13, (2014), 1450011 <www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S0219649214500117> [Consulta: 12/12/2015]

LÓPEZ-BORRULL, Alexandre; ORTOLL, Eva; GARCIA-ALSINA, Montserrat; COBARSÍ-MORALES, Josep. «Intel·ligència competitiva com a eina d'adaptació de les universitats i de la informació i la documentació a l'EEES i al nou mercat laboral». *Item. Revista de Biblioteconomia i Documentació*. 53 (2010), 30-41. <www.raco.cat/index.php/Item/article/view/217162> [Consulta: 14/12/2015]

MATARAZZO, James M; PEARLSTEIN, Toby. «Corporate Libraries: A Confluence of Forces Pressing on their Future». *Journal of Library and Information Sciences*. 2, 1 (2014) , 1-3.

MATARAZZO, James M; PEARLSTEIN, Toby. *Special Libraries: A Survival Guide*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited, 2013.

MULLER, M.; EHRLICH, K.; MATTHEWS, T.; PERER, A.; RONEN, I.; GUY, I. «Diversity among enterprise online communities. Proceedings of the 2012 ACM annual conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '12». 2012, 2815-2824.

MURRAY, Art; WHEATON, Ken. «The future of the future: Rise of the knowledge librarian». *KMworld*, 18, 2 (2009). <www.kmworld.com/Articles/Column/The-Future-of-the-Future/The-future-of-the-future-Rise-of-the-knowledge-librarian-52362.aspx> [Consulta: 14/12/2015]

MURRAY, Art; WHEATON, Ken. «The future of the future: the continuing saga of the knowledge librarian». *KMworld* 20, 10(2011)
<www.kmworld.com/Articles/Column/The-Future-of-the-Future/The-Future-of-the-Future-The-continuing-saga-of-the-knowledge-librarian-78464.aspx> [Consulta: 14/12/2015]

MURRAY, Tara E. «What's So Special About Special Libraries?». *Journal of Library Administration*. 53, 4 (2013) 274-282.

OADES, Caroline. «Using organisational goals to reposition the corporate information centre». *Library management*. 24,6/7 (2003) 316-323.

RENN, Oliver; ARCHER, Michael; BURKHARDT, Carmen; GINESTET, Jeannette; NIELSEN, Henning P; WOODWARD, Joanna. «A blueprint for an ideal corporate information centre». *Nature Reviews Drug Discovery*. 11, 497 (2012). doi:10.1038/nrd2973-c1.

ROLLAND, Betsy; GLENN, Emily J. «Experimenting outside the information center: the non-traditional roles for information professionals in Biomedical research. Final Report». SLA (Special Libraries Association), (2008). <<https://www.sla.org/wp-content/uploads/2013/01/2008SLAResGrant.pdf>> [Consulta: 14/12/2015]

RYDER, Valerie J. «Corporate librarian's survival kit for organization realignment». *Best practices in corporate libraries* (2011), 233-251.

SHUMAKER, David, «Embedded librarians in corporations, nonprofits, and Government». *The embedded librarian: innovative strategies for taking knowledge where it's needed*. Medford: Information Today, 2012, chapter 5.

SHUMAKER, David; TALLEY, Mary. «Models of embedded librarianship. Final report». SLA (Special Libraries Association), 2009.
<<http://hq.sla.org/pdfs/embeddedlibrarianshipfinalrptrev.pdf>> [Consulta: 14/12/2015]