

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

Cardiff Knowledge Bank

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La pérdida del conocimiento generado a partir de la actividad profesional desempeñada por los trabajadores públicos cuando abandonan el puesto de trabajo así como la dificultad de trabajo conjunto entre los mismos.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Implementar un mecanismo para canalizar y “capturar” el conocimiento generado a partir de la actividad profesional desempeñada por los empleados.

TERRITORIO:

Cardiff (País de Gales, Reino Unido)

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos del gobierno de Cardiff.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Oficina de Información del Cardiff Council.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Previamente a la puesta en marcha del *Cardiff Knowledge Bank*, la Administración Local ya contaba con una intranet que proporcionaba información sobre las distintas áreas de actividad dentro de la misma. También contaba con un sistema de gestión de calidad en el que se encontraban archivadas copias de acceso restringido a las distintas políticas llevadas a cabo por la Administración. Sin embargo, esta intranet no ofrecía posibilidades de interacción para el usuario.

En pos de facilitar dicha interacción, se optó por utilizar el software “*open source*” MediaWiki, software libre programado inicialmente para dar soporte a Wikipedia, la enciclopedia libre en red. A través del mismo se creó también el *Cardiff Knowledge Bank*.

A través del sistema todos los miembros del personal, utilizando su nombre de usuario y su contraseña, pueden acceder de forma fácil y sencilla, sin apenas conocimientos técnicos previos y desde la intranet de la

institución municipal, a un banco de conocimientos que les permite interactuar en el seno de la organización con el resto de sus compañeros. Dentro del banco, los empleados públicos pueden llevar acciones como:

- La búsqueda de artículos.
- La edición y aplicación de artículos o la creación de nuevos contenidos.
- Compartir conocimientos con el resto del personal.
- Trabajar en colaboración con el resto de empleados públicos para el desarrollo de nuevas iniciativas.

A la hora de publicar:

- Se plantea primeramente los efectos que en la organización se pretenden conseguir a partir de la aportación realizada.
- Se determina claramente a quién van dirigidas las aportaciones en función de grupos de personal que pudieran estar interesados en ellas.
- Se estableció un formato tipo siguiendo los principios y convenciones contenidos en el “Manual de Estilo” de Wikipedia. Junto a este manual, se cuenta, dentro del apartado de “Ayuda” del banco, un apartado de formación y otro sobre cómo escribir un buen artículo.

Los autores pueden supervisar constantemente el contenido de lo publicado en su “lista de observación” que registra cualquier cambio que pudiera tener lugar en sus artículos. Por su parte, los moderadores tienen capacidad de controlar los cambios que se han llevado a cabo a través de la “lista de cambios recientes”. Este sistema permite tener constancia en todo momento de los responsables de las informaciones vertidas al sistema y corregir de forma rápida los errores de estilo y ortográficos que pudieran cometerse.

El gerente del departamento de información es el responsable de la estructura del sistema. Este se asegura de que los distintos usuarios del mismo lo utilizan con responsabilidad, y de que sus aportaciones son acordes al fin que persigue el banco en el sentido de canalizar el conocimiento generado a partir de la práctica profesional de los empleados públicos.

Su papel, además, consiste en evitar que se produzca duplicidad en la información. La intranet contiene la información relativa a las políticas que se están llevando a cabo en la organización. Las aportaciones realizadas por los usuarios han de ir orientadas a otros objetivos, más allá de transmitir información institucional, objetivos tales como facilitar la puesta en marcha de las políticas a partir de la experiencia

laboral desarrollada o bien a aportar nuevas ideas a partir del puesto de trabajo desempeñado en la organización.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

Un obstáculo con el que se ha tenido que lidiar es la motivación de los empleados para participar en el banco de conocimientos. Para ello, se ha introducido como forma de motivar la denominación de “Champions” para aquellos empleados que contribuyen en mayor grado introduciendo aportaciones relativas a su área de actividad.

IMPACTO:

Tras ocho meses después de su puesta en funcionamiento (el 4 de julio de 2008), el banco de conocimientos contaba:

- 971 páginas (de las cuales alrededor de la mitad eran artículos completos).
- 54 categorías.
- 182 miembros registrados.
- Más de 65.000 visitas.

Tras alcanzar estos resultados, la Administración se planteó poner en marcha un segundo sistema de gestión del conocimiento que buscaría conseguir una implicación real de usuarios de servicios, empleados y ciudadanos en la puesta en marcha de distintos proyectos por parte del gobierno local.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Presentación de la práctica (inglés):

http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=Cardiff%2BCouncil%2B%E2%80%93%2BKnowledge%2BBank&source=web&cd=1&ved=0CDAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fssiacymru.org.uk%2Fresource%2F7_e_Cardiff's_Knowledge_Bank_presentation.ppt&ei=nLzKUeb9DJSO7QaD5oHABw&usg=AFQjCNGBWTQgbh-nphp8q5IhwgVVVHpZFQ&bvm=bv.48340889,d.ZWU

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:hc3IJjRtQn0J:ssia.wlga.gov.uk/media/powerpoint/7/e/Cardiff's_Knowledge_Bank_presentation.ppt+knowledge+bank+cardiff&hl=es&gl=es&pid=bl&srcid=ADGEESj8UgFs3TCxqaNn-bTD3VCqibw4QIFj04KLxF08QEK30Uvb1liYVV6SG4IPvVlJuhRzhTPZFZUTT0gmfOukLr9DZjw7MCti9lhTeJmO8iarlewzdwIMwYpQnmV-dOF-PLRbmML&sig=AHIEtbSsp5qiBCFJ0mlLf4CR567Bv5-TBQ