



Ibermática

Tecnología y Conocimiento

Social Business Media

Para potenciar el aprendizaje
informal y la gestión del
conocimiento

Zamudio - Diciembre de 2009



Objetivos de la presentación

Esta presentación pretende proporcionar:

- ❖ una aproximación holística al **concepto de *Social Business Media* o *Enterprise 2.0***
- ❖ un enfoque de la relación entre **aprendizaje informal, gestión del conocimiento y *social media***
- ❖ una visión de los **servicios de *Social Business Media*** de la Unidad HCM-Innovación en personas

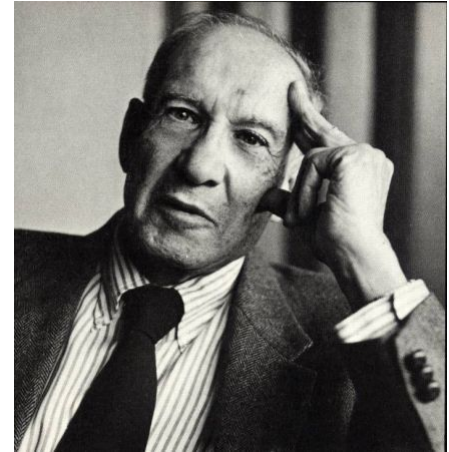
Misión de la Unidad HCM-Innovación en personas

Somos una Unidad de Negocio del Grupo Ibermática que presta servicios innovadores para ayudar a nuestros clientes a aumentar la capacidad de sus organizaciones, mediante el desarrollo de las personas.

Índice

1. *Social Business Media*
2. ¿Qué es gestión del conocimiento?
3. ¿Para qué necesitamos la gestión del conocimiento?
4. La gestión del conocimiento en *Enterprise 2.0*
5. Conocimiento, *Enterprise 2.0* e innovación
6. La tecnología *Social Business Media*
7. Elementos del sistema *Social Business Media*
8. Metodología de despliegue de *Social Business Media*
9. Factores críticos de éxito de un proyecto *Social Business Media*
10. Una oferta de servicios diferente

Anexos



«Sabemos que la fuente de riqueza es algo específicamente humano: el conocimiento. Aplicado a las tareas que ya hacemos, puede aumentar la productividad. Aplicado a las tareas nuevas y diferentes, provoca innovación...»

Peter Drucker
*Management
challenges of the XXIst
Century-1999*

1. Social Business Media

Introducción

Social Business Media o Enterprise 2.0

El concepto hace referencia al uso corporativo de las herramientas de la web 2.0 para publicar contenidos de manera accesible y diseminarlos a través de la interacción social (blogs, wikis, marcadores sociales, *social networking*, *multimedia sharing*...).

Hechos:

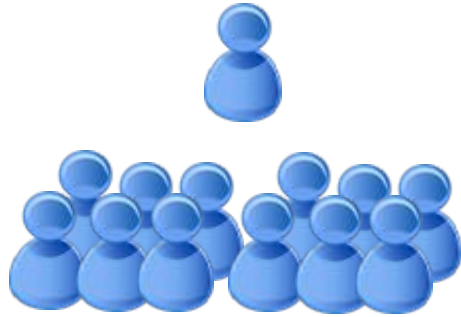
- ▶ La mitad de las organizaciones tienen herramientas web 2.0
- ▶ Pero los resultados reales son pobres en la mayoría
- ▶ Faltan conocimientos clave como:
 - la identificación de objetivos y necesidades
 - la estrategia y gestión de la comunidad
 - conocimiento de las mejores prácticas



1. Social Business Media

Introducción

Enterprise 1.0



- ▶ Control
- ▶ Estructura
- ▶ Top down

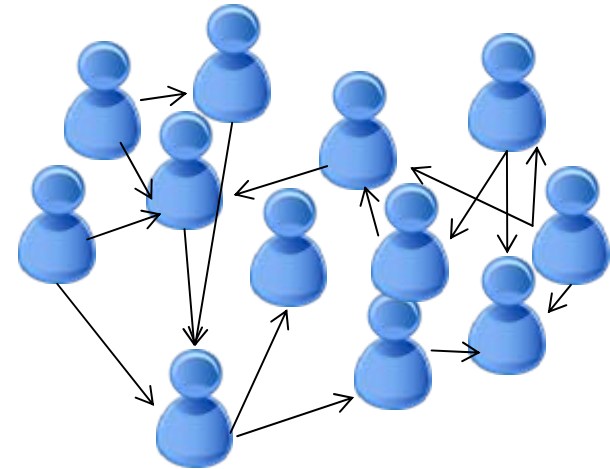
RETICENCIAS



RIESGO

DESCONFIANZA

Enterprise 2.0



- ▶ Transparencia
- ▶ Desestructura
- ▶ Bottom up

1. *Social Business Media*

Ventajas

La disposición de mecanismos de **comunicación más eficientes**

El desarrollo del **aprendizaje informal** y la **gestión del conocimiento**

La aceleración de la **capacidad de innovación**

La capacidad de **escucha de los grupos de interés**

La capacidad de mostrar **reconocimiento social** a los participantes

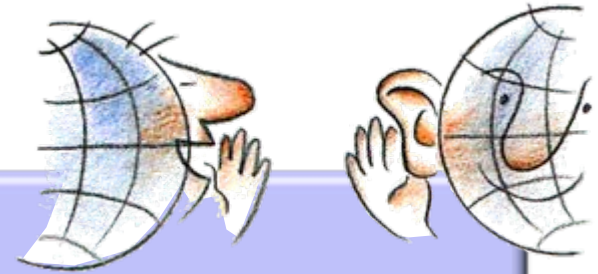
1. *Social Business Media*

Aplicaciones



USO INTERNO (EMPLEADOS)

- Conexión y colaboración
- Aprendizaje informal
- Gestión del Conocimiento
- Innovación



USO EXTERNO

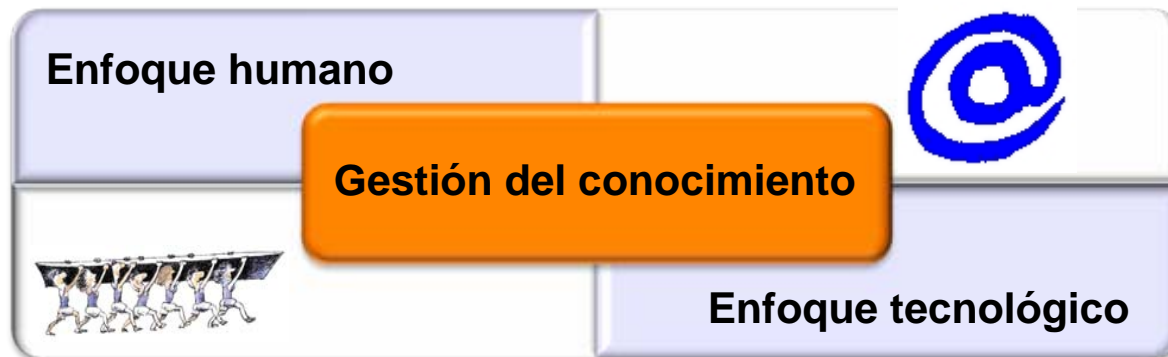
- Marketing: *Social CRM*
- Soporte a clientes/partners

2. ¿Qué es gestión del conocimiento?

Definición

Todas las actividades para *gestionar* un entorno en el que se invita y facilita a las personas a aportar, desarrollar, compartir, combinar y consolidar conocimiento clave para conseguir sus objetivos individuales y colectivos.

The EFQM Framework for Knowledge Management, 2005



3. ¿Para qué necesitamos la gestión del conocimiento?

Identificar
Generar
Difundir
CONOCIMIENTO



Aprender de éxitos y fracasos
Aprender de compañeros
Aprender de clientes, proveedores, partners
Aprender de competidores



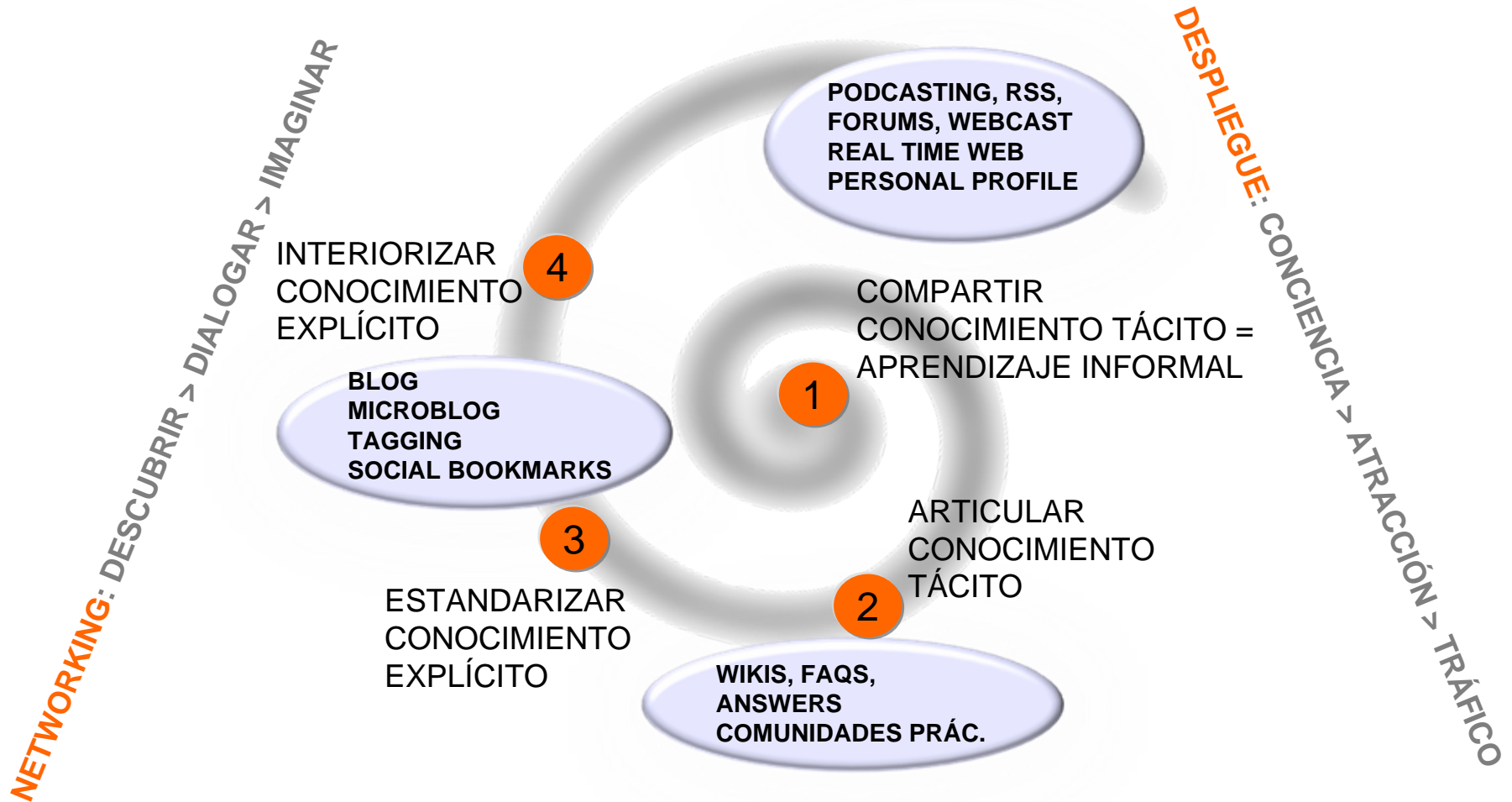
Aumentar el valor de la organización



4. La gestión del conocimiento en *Enterprise 2.0*

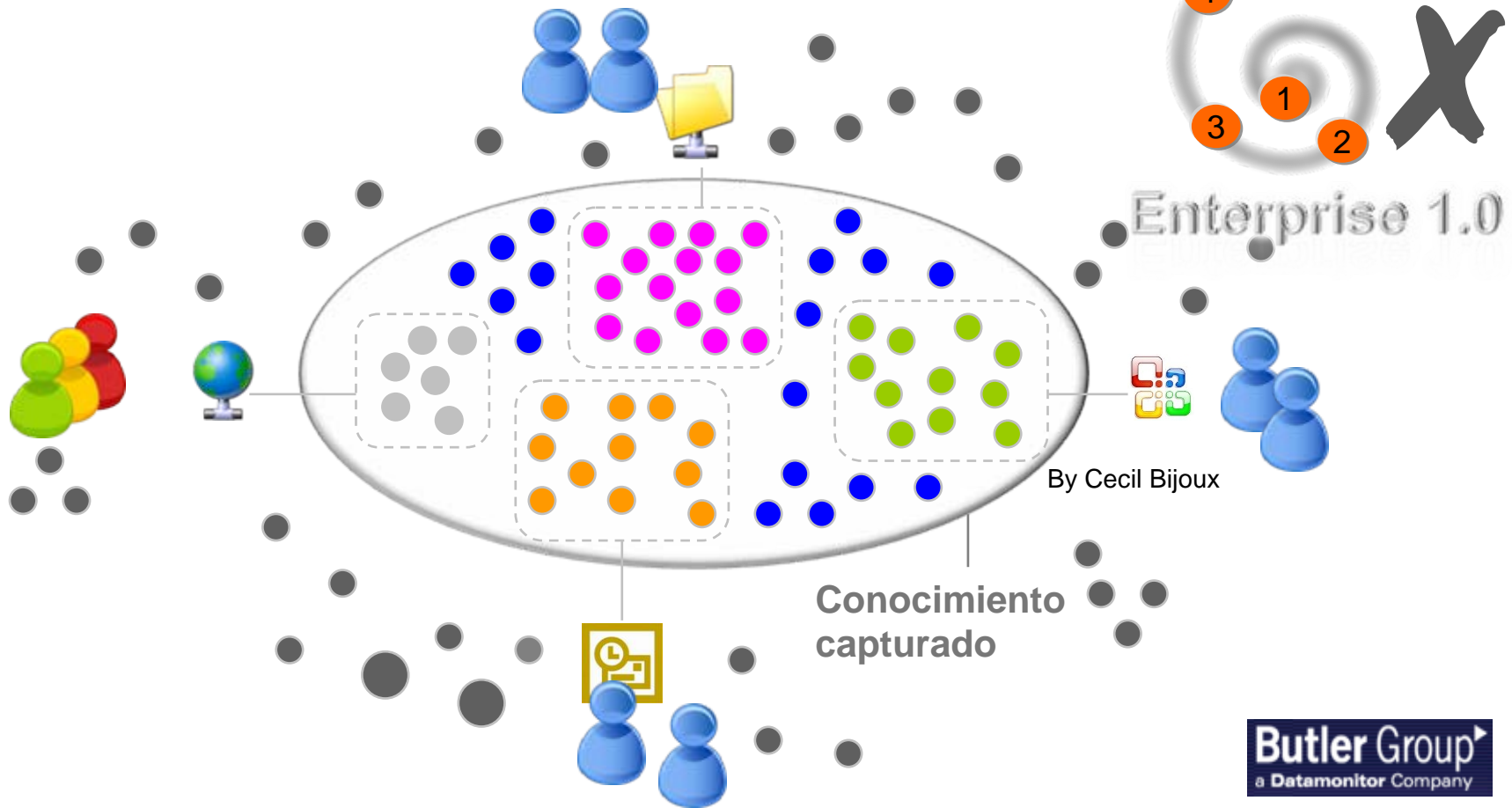
Espiral del conocimiento

COLABORACIÓN: ORGANIZAR > EJECUTAR > FORMALIZAR



4. La gestión del conocimiento en *Enterprise 2.0*

¿Y en *Enterprise 1.0*?



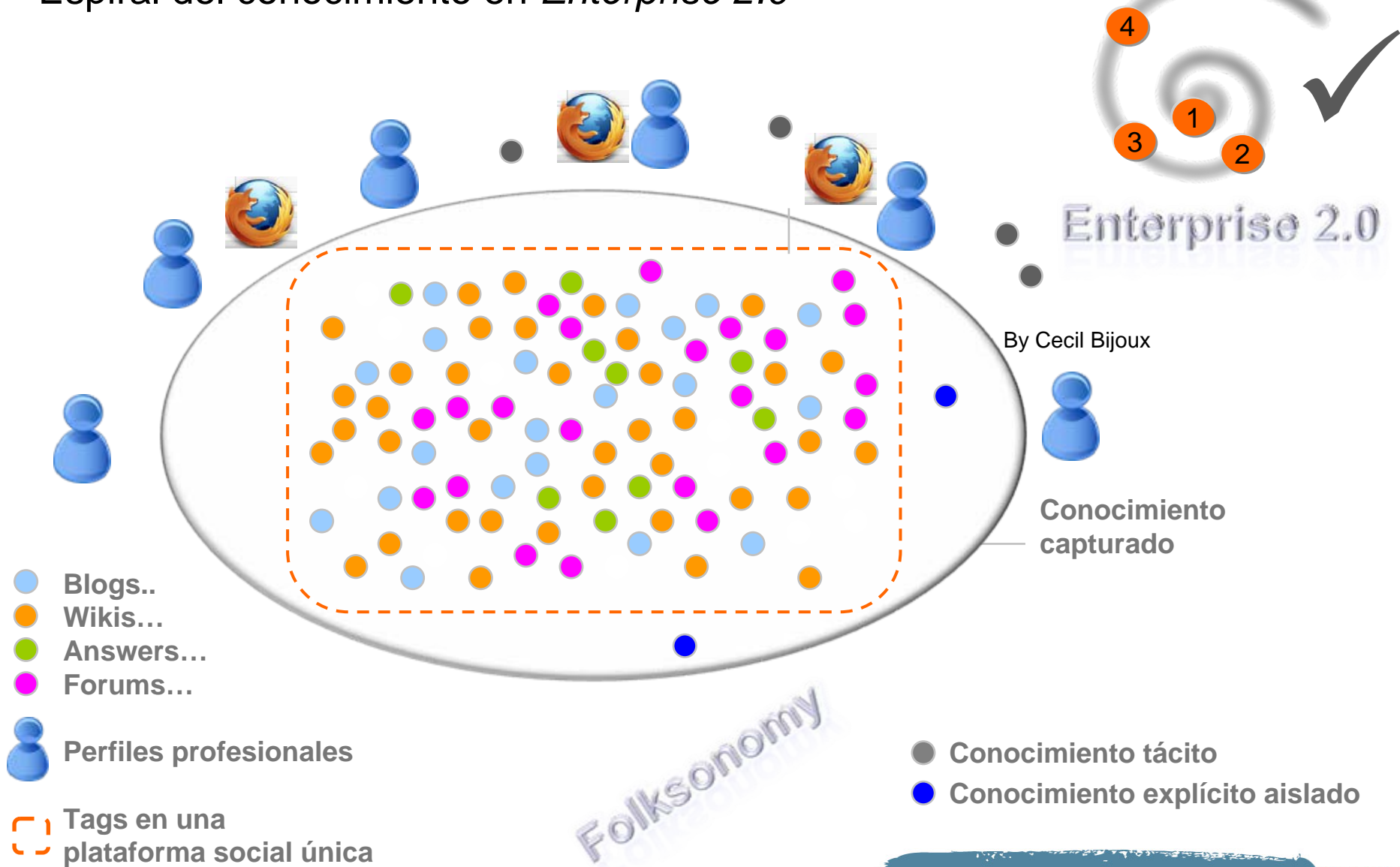
- Conocimiento tácito
- Conocimiento explícito aislado
- Pérdidas de productividad

Butler Group
a Datamonitor Company

Los empleados del conocimiento dedican el 30% de su tiempo a buscar información

4. La gestión del conocimiento en *Enterprise 2.0*

Espiral del conocimiento en *Enterprise 2.0*



5. Conocimiento, *Enterprise 2.0* e innovación

Espiral del conocimiento en *Enterprise 2.0*

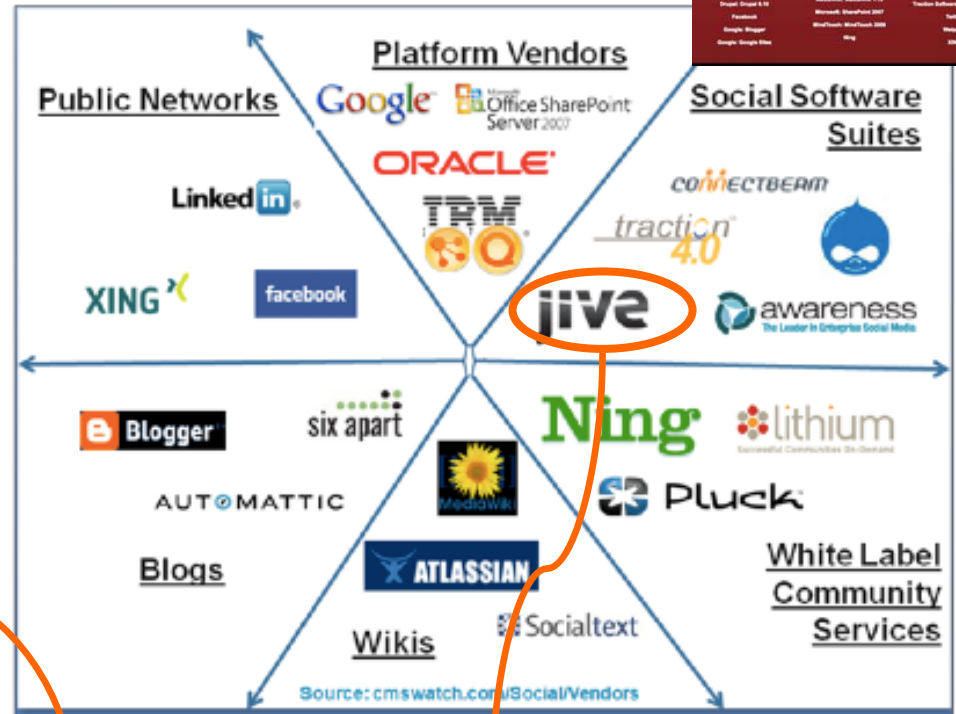
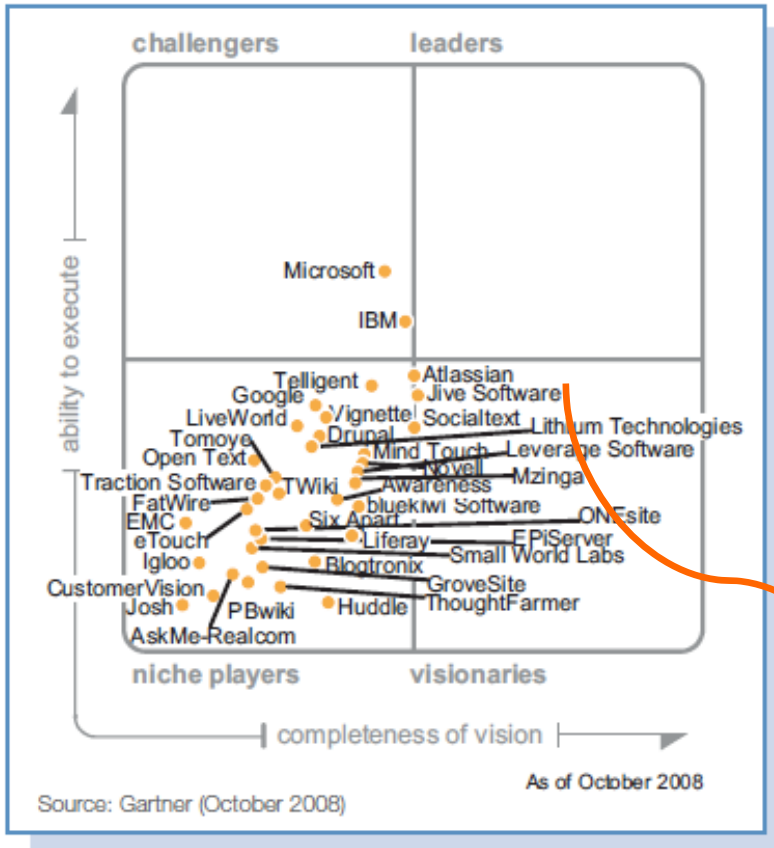


6. La tecnología *Social Business Media*

El rango de herramientas es amplio, hay que definir criterios de selección

Gartner.

Figure 1. Magic Quadrant for Social Software



Possible líder según Forrester y Gartner

6. La tecnología *Social Business Media*

Espacio de aprendizaje informal y gestión del conocimiento en la Unidad HCM Ibermática



GLUE
Espacio social Media de la Unidad HCM de Ibermática (Jive software)



7. Elementos del sistema *Social Business Media*

Visión holística para adquirir la competencia social

Ecosistema *Social Business Media*



7. Elementos del sistema *Social Business Media*

El ciclo de gestión comunitaria



8. Metodología de despliegue de *Social Business Media*



9. Factores críticos éxito de un proyecto *Social Business Media*



10. Una oferta de servicios diferente

SERVICIOS



- Diagnóstico
- Estrategia social
- Implantación
- Institucionalización
- Gestión comunitaria

ENFOQUE



- Visión global
- Foco en:
 - Estrategia comunitaria
 - Adquirir competencia social
 - Conseguir resultados



ANEXOS

Anexo: Otros recursos sobre gestión del conocimiento y social

Documentación básica relacionada

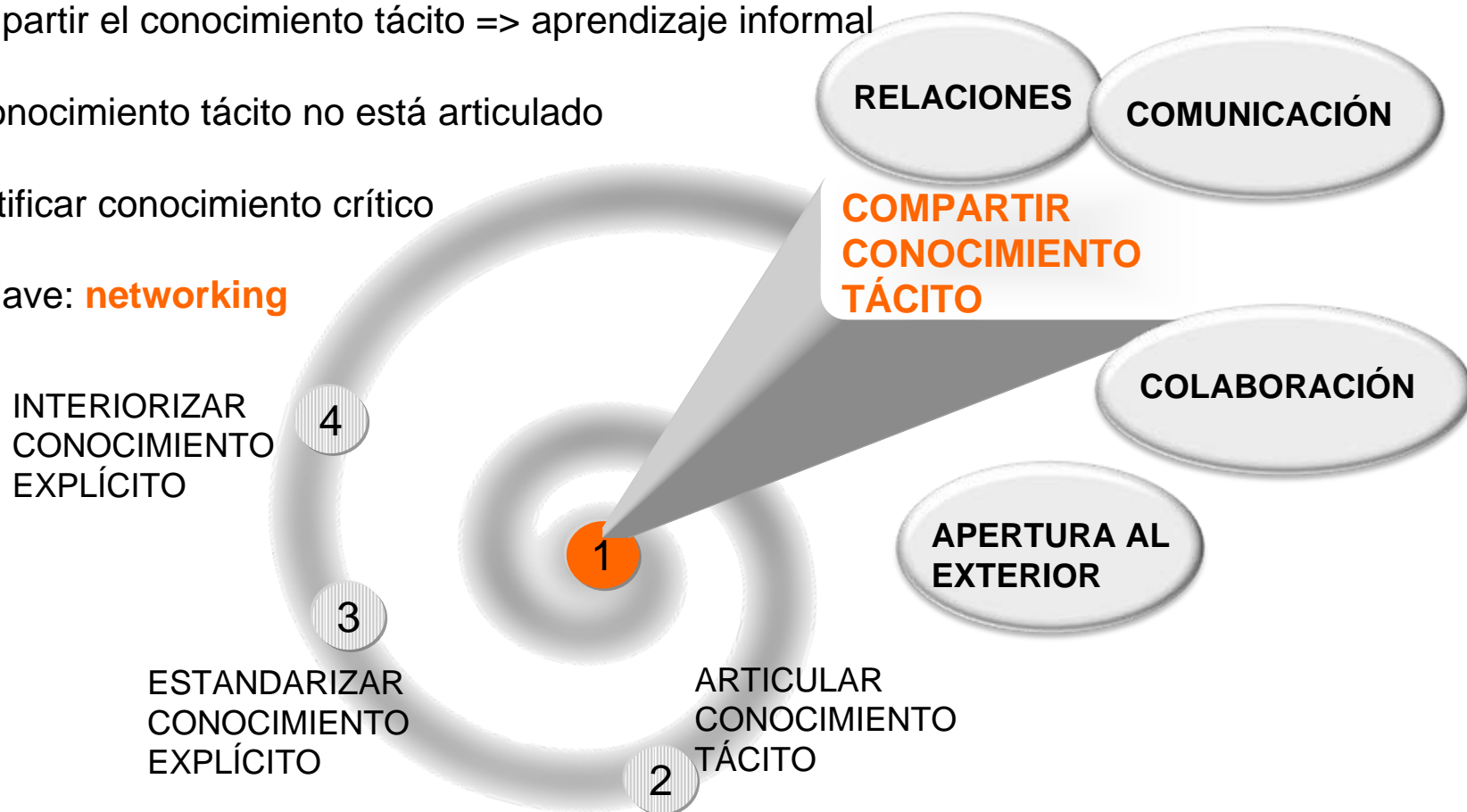
RECURSOS	FORMATO
Gestión del conocimiento e innovación	PPT
Enterprise 2.0 (Andrew MacFee)	LIBRO (Harvard Business Press)
Comunidades online en entornos de gestión del conocimiento	Word
Comunidades online en un marco de gestión del conocimiento	PPT
Aprendizaje informal, gestión del conocimiento y Enterprise 2.0	Word
Caso de negocio: gap cultural, gestión del conocimiento y social media (Knowledge management EFQM approach & People CMM)	PPT
Employee recourses kit from Jive social software	PDFs
Groundswell (Li & Bernnoff)	LIBRO (Harvard Business Press)

Anexo: La espiral del conocimiento

Compartir conocimiento tácito

- ❑ Compartir el conocimiento tácito => aprendizaje informal
- ❑ El conocimiento tácito no está articulado
- ❑ Identificar conocimiento crítico
- ❑ La clave: **networking**

¿Cuál es el conocimiento tácito crítico de su organización?



Ikujiro Nonaka, 1991
El factor clave en la gestión del conocimiento es la redundancia

Anexo: La espiral del conocimiento

Articular conocimiento tácito

- ❑ Es el **patrón crítico** en la gestión del conocimiento
- ❑ Expresar lo que no sabes decir: lenguaje figurado, modelizar
- ❑ Unir imágenes con pensamiento lógico
- ❑ Resolver contradicciones

En esta fase hay que enseñar a los empleados a modelizar:

- ✓ Técnicas de creatividad, comunicación escrita
- ✓ Imágenes, estructurar elementos de la idea

INTERIORIZAR
CONOCIMIENTO
EXPLÍCITO

4

COMPARTIR
CONOCIMIENTO
TÁCITO

1

3

ESTANDARIZAR
CONOCIMIENTO
EXPLÍCITO

2

CONSTRUIR
METÁFORAS
IMÁGENES



CREAR
ANALOGÍAS

CREAR
MODELO

ARTICULAR
CONOCIMIENTO
TÁCITO

Anexo: La espiral del conocimiento

Estandarizar conocimiento explícito e interiorizar

- ❑ Se trata de empaquetar el conocimiento para su difusión
- ❑ Importante la clasificación: el **tagging**
- ❑ Implica difusión activa
- ❑ El conocimiento explícito genera, al internalizarlo, nuevo conocimiento tácito

Ejemplo:

Paquetizar una buena práctica de venta de hipotecas

=

Documento con **tags** que se puede buscar y compartir

INTERIORIZAR
CONOCIMIENTO
EXPLÍCITO

4

3

ESTANDARIZAR
CONOCIMIENTO
EXPLÍCITO

1

COMPARTIR
CONOCIMIENTO
TÁCITO

ARTICULAR
CONOCIMIENTO
TÁCITO

2