



Presentado: 28 de mayo de 2013

CREANDO PUENTES HACIA LA PROSPERIDAD EN ASIA Y LA REGIÓN DEL PACÍFICO: LA EXPERIENCIA DE LA BIBLIOTECA DEL BANCO ASIÁTICO DE DESARROLLO (ADB)

Traducción al español del documento original en inglés: "CREATING BRIDGES TO PROSPERITY IN ASIA AND THE PACIFIC REGION: THE ADB LIBRARY EXPERIENCE."

*Traducido por: Dirección de Traducciones de la Biblioteca del Congreso de la Nación Argentina (traducciones@bcn.gob.ar)
Buenos Aires, República Argentina*

Nelia R. Balagapo

Recursos y Servicios de Información, Banco Asiático de Desarrollo, Ciudad de Mandalyuong, Filipinas

Dirección de correo electrónico: nbalagapo@adb.org



Copyright © 2013 by **Nelia R. Balagapo**. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 3.0 Unported License:

<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>. The views expressed in this paper

are the author's and may not necessarily reflect the official position of ADB.

URI: <http://library.ifla.org/id/eprint/187>

Resumen

Hace siete años fue creado el Banco Asiático de Desarrollo (ADB) con el fin de otorgar préstamos, subsidios y asistencia técnica para promover el desarrollo económico en Asia y la región del Pacífico. La Biblioteca del ADB fue creada en el mismo año, con una colección principal de aproximadamente 300 libros sobre economía y finanzas, que fueron donados por los gobiernos de los países miembro, instituciones financieras y organizaciones internacionales. En poco tiempo, la Biblioteca del ADB ya contaba con una importante colección de recursos impresos sobre la economía y la cultura de la región, convirtiéndose en una fuente esencial de información para la misma. El mundo ha atravesado cambios notables desde entonces. En particular, internet ha traído aparejada una revolución en materia de información que podría haber igualado o superado el impacto de la imprenta móvil inventada por Gutenberg. La publicación electrónica está en la actualidad tan generalizada que las bibliotecas monolíticas se encuentran en riesgo de extinción y tendrán que adaptarse a los cambios para poder subsistir. La estructura del ADB también ha experimentado cambios a partir de la creación de oficinas locales además de la sede principal de Filipinas con la consiguiente expansión del personal. Las necesidades de los países en desarrollo miembros del ADB también han dejado de ser principalmente de financiamiento de infraestructura y abarcan actualmente la transferencia de tecnología, el asesoramiento político y el conocimiento procesable. La Biblioteca del

ADB ha tenido que ponerse en sintonía con estos cambios para adaptarse al funcionamiento del ADB. Por lo tanto, este trabajo abarcará los siguientes temas: antecedentes y naturaleza del ADB; mayor enfoque operativo y mejor cooperación y distribución del conocimiento dentro de la organización y entre sus miembros; roles e iniciativas de la Biblioteca del ADB en materia de administración y difusión del conocimiento; promoción del acceso abierto a la información a través de las publicaciones del ADB; y lecciones aprendidas que podrían resultar útiles a otras bibliotecas.

Palabras Clave: Servicios de información, administración del conocimiento, distribución del conocimiento, Asia, Región del Pacífico.

“Para alcanzar la máxima eficiencia, debemos combinar el conocimiento con las finanzas en forma consciente y activa. Pondremos especial énfasis en el desarrollo, recopilación y distribución del conocimiento a lo largo de nuestro trabajo, garantizando que el ADB desarrolle un rol de intermediación entre el financiamiento y el conocimiento” - Haruhiko Kuroda (ex Presidente de ADB), 4 de mayo de 2009 en la 46ª Reunión Anual del Directorio del ADB

1. Banco de Desarrollo Asiático

El Banco de Desarrollo Asiático (ADB) es una institución financiera internacional integrada por 67 miembros, de los cuales 48 son de Asia y la región asiática mientras que 19 no son regionales. Creado en 1966, el ADB apunta a que Asia y la región del Pacífico se liberen de la pobreza. La misión del ADB es la de ayudar a los países miembro en vías de desarrollo a reducir la pobreza y a mejorar las condiciones de vida en sus territorios. Para lograrlo, el ADB les proporciona a los países miembros en vías de desarrollo instrumentos financieros tales como préstamos, asistencia técnica, subsidios, garantías e inversiones de capital y sociedades con gobiernos, sectores privados, organismos de desarrollo y organizaciones de la sociedad civil. En 2012, la asistencia del ADB totalizó la suma de USD21.570 millones de dólares, incluyendo los USD13.300 millones financiados por el ADB y los USD8.270 millones en co-financiamiento¹. Las áreas clave de las operaciones del ADB son: infraestructura, medio ambiente, cooperación e integración regional, desarrollo del sector financiero y educación. En la actualidad, el ADB tiene un total de 3.045 empleados que trabajan en su sede de Manila y en sus 31 oficinas locales. Entre sus profesionales encontramos economistas, abogados, ingenieros, educadores, especialistas en estadística, agrónomos, expertos en TI, etc.

2. Conocimientos que permiten el desarrollo económico

En 2001 el ADB reconoció que el conocimiento representa un catalizador clave del crecimiento económico, y a partir de ese momento se propuso a sí mismo transformarse en una organización de aprendizaje y en una fuente esencial de conocimiento en Asia y en la región del Pacífico². Un año después, con el fin de dar las pautas para la elaboración de un marco estratégico a largo plazo, se creó una comisión para la administración del conocimiento que, con posterioridad, emitió un documento marco³ sobre dicho tema que determinó cinco áreas prioritarias, a saber:

- i) Mejor cultura organizativa para la distribución del conocimiento;
- ii) Mejor sistema administrativo;
- iii) Mejores procesos comerciales y soluciones de tecnología de la información para su recopilación, enriquecimiento, almacenamiento y recuperación;
- iv) comisiones de práctica para un buen funcionamiento; y
- v) una mayor distribución del conocimiento, aprendizaje y difusión a través de relaciones externas y redes.

El ADB ha logrado grandes avances en cuanto al desarrollo de las áreas mencionadas, por ejemplo:

- 1) Una mayor concientización y valoración de los productos del conocimiento del ADB, tales como los siguientes: *Asian Development Outlook*, *Key Indicators for Asia and the Pacific* and *Asian Economic Monitor*; Creación de las comunidades de práctica (CDP) y creación de centros regionales de conocimiento que se sumaron a las sociedades del conocimiento del ADB;
- 2) Mejores mecanismos de coordinación entre los así denominados Departamentos de Conocimiento y de Operaciones;
- 3) Nominación de las personas encargadas de la administración del conocimiento y de la creación de unidades de administración del conocimiento en los departamentos;
- 4) Implementación de nuevas soluciones tecnológicas para una mejor distribución del conocimiento en el ADB, como C-Cube y e-Star;
- 5) Reconocimiento de la administración y aprendizaje del conocimiento a nivel empresarial mediante la inclusión de enfoques temáticos, generación de conocimiento y distribución del mismo en informes anuales; y
- 6) Transformación de la biblioteca del ADB en un centro de conocimiento para alentar su interconexión y distribución⁴.

3. Iniciativas de la Biblioteca relativas a la distribución e interconexión del conocimiento

La biblioteca reconsidera permanentemente su misión y orientación con el fin de garantizar la armonía en cuanto a la orientación de la política general del ADB. Para respaldar plenamente el rol del ADB como fuente fundamental de conocimiento en la región, la biblioteca reorganizó su funcionamiento a partir de 2007 con el objetivo de convertirse en un centro de conocimiento. Se implementaron las siguientes iniciativas:

a) Coordinación de Información y Negociación. Con el fin de fortalecer la cooperación que presta la biblioteca al ADB, se crearon puestos de coordinadores de información para permitir la comunicación entre los diferentes departamentos en cuanto a la evaluación y satisfacción de las necesidades de información y también en cuanto a la asistencia a las CDP en materia de investigación.⁵ Parte de la tarea del coordinador de información consiste en conocer en profundidad las actividades principales de los departamentos y las CDP mediante la asistencia a encuentros y eventos. Al tomar conocimiento de las actividades principales de las CDP, los coordinadores de información actúan proactivamente en la búsqueda, síntesis y

recopilación de información actualizada para las CDP mediante la emisión de alertas por correo electrónico tales como *iAlerts*, *iSummaries* e *iDigest*. A su vez, estos productos de información son emitidos en forma diaria, quincenal y mensual y se han vuelto muy populares para las CDP.

Los coordinadores de información y los bibliotecarios de referencias también asisten al personal con su investigación mediante la verificación/recopilación de datos, elaboración de bibliografías y listas de referencias, etc. sobre diversos tópicos como finanzas, desarrollo social y urbano, energía, transporte, vivienda, educación, reforma legal, integridad y búsquedas con la debida diligencia. En 2012, las transacciones de referencia y búsqueda alcanzaron un promedio de 1500 mensuales con períodos pico durante el último trimestre del año. Se trata de un notable incremento de un 341% con respecto al año anterior.

Con las CDP en funcionamiento, y la identificación de los sectores y temas prioritarios a largo plazo, la biblioteca ha reforzado sus colecciones mediante una búsqueda activa de la asistencia de los integrantes de las CDP en la identificación de las publicaciones clave sobre sectores específicos con el fin de lograr una correcta actualización. La biblioteca también se ha embarcado en una adquisición basada en la demanda a través de una suscripción con el proveedor EBL de libros electrónicos con base en la web.

b) *Espacio para Intercambiar Conocimiento.* La biblioteca reorganizó su espacio físico para convertirse en un centro de conocimiento (kHub, por sus siglas en inglés) y funcionar como espacio de lanzamiento de libros, reuniones y foros de las Comunidades de Práctica. En colaboración con los diferentes departamentos y Comunidades de Práctica, se llevan a cabo alrededor de cuatro actividades por semana en el kHub, incluidos los “Jueves de Percepción”, un foro semanal en el cual el personal comparte percepciones sobre temas de interés para ADB. La conexión inalámbrica a internet y las instalaciones para realizar videoconferencias permiten que el personal de las oficinas regionales pueda participar de estos foros en línea. La introducción de estas instalaciones, incluida una cafetería en la biblioteca, contribuyó a la transformación de los espacios de la biblioteca en áreas de aprendizaje dinámico, y tuvo como resultado un aumento de 5.000 usuarios por semana y la generación de una mayor conciencia sobre los recursos y servicios de la biblioteca. Los préstamos bibliotecarios (10.900) aumentaron en un 8% en comparación con el año anterior. El aumento porcentual puede atribuirse a la mayor visibilidad de los servicios de la biblioteca y a la promoción de recursos a través de exhibiciones de libros y a actividades de promoción en línea mediante anuncios e *iSummaries* publicados en *ADB Today* (ADB Hoy).

c) *Acceso en Línea a los Recursos de Información.* La posibilidad de tener un acceso rápido a la información es de vital importancia para el personal de ADB en todas las etapas del ciclo de un proyecto. Los e-books, las publicaciones científicas en línea y las bases de datos especializadas gozan de mayor preferencia por su nivel de actualización y conveniencia de acceso, especialmente para el personal que viaja con frecuencia en misiones oficiales para participar de proyectos en Asia y la región del Pacífico. El personal puede acceder a los recursos electrónicos a través de Kindle o de computadoras de escritorio. Los documentos internos como memorandos, informes de deliberaciones de reuniones, informes de consultoría y otros documentos relacionados

con los proyectos han sido digitalizados por el Sector de Registro y se encuentran disponibles en línea a través de eStar, el sistema electrónico de almacenamiento y recuperación de ADB. El personal de la biblioteca y de registro presenta regularmente tutoriales sobre el uso de estas bases de datos externas e internas.

d) Servicios de Información para las Oficinas Locales de ADB ADB posee 31 oficinas locales en la región, la mayoría de las cuales se encuentran en países que tienen un acceso limitado o muy reducido a los materiales de información. La biblioteca amplía sus servicios de entrega de libros, referencia e investigación al personal de estas oficinas locales y brinda acceso a las suscripciones en línea de la biblioteca a través del server *proxy* de ADB. A menudo, las oficinas locales que tienen colecciones bibliográficas solicitan el asesoramiento de la biblioteca en temas relacionados con la organización y administración de bibliotecas. Estas oficinas han resultado ser socios confiables en relación con recursos de información locales que son extremadamente difíciles de obtener. El intercambio de conocimiento con el personal de las oficinas locales es mutuamente beneficioso.

e) Intercambio de Conocimiento con la Comunidad Local e Internacional. La biblioteca de ADB comparte su completa colección con estudiantes e investigadores, principalmente de Filipinas, y, en menor medida, de otros países. Su actualizada colección sobre economía, transporte, energía, medioambiente, desarrollo social y derecho internacional atrae a estudiantes y profesionales interesados en estas disciplinas. En 2012, la biblioteca recibió estudiantes dedicados a la investigación procedentes de Corea del Sur, Tailandia y ocho universidades locales. La biblioteca también es un punto de referencia para los bibliotecarios filipinos y para estudiantes de bibliotecología e información que desean debatir, observar u obtener actualizaciones sobre las mejores prácticas de gestión de bibliotecas e información.

Como en muchos países de la región, en las bibliotecas de Filipinas escasea el material de lectura. Los libros que ya no son necesarios en las colecciones, los ejemplares repetidos y los ejemplares de promoción del personal de ADB se donan a bibliotecas locales. El año pasado, la biblioteca de ADB donó aproximadamente 1.000 títulos a bibliotecas públicas y académicas de Filipinas.

Los distintos esfuerzos de la biblioteca para contribuir activamente a la difusión y el intercambio de conocimiento dentro y fuera de ADB han tenido como resultado la inserción de la biblioteca en la cultura de intercambio de conocimiento de la organización y han mejorado la imagen de la biblioteca como un participante proactivo y confiable en la provisión de información y conocimiento para el desarrollo económico.

4. Acceso Abierto a la Información sobre Desarrollo

Finalmente, nos ocuparemos de las publicaciones de ADB, una de las principales herramientas de ADB para difundir conocimiento referido al desarrollo.

Desde que se lanzó el sitio web corporativo de ADB (www.adb.org) en 1997, se convirtió en el medio más importante para comunicar actividades y eventos de intercambio de conocimiento. Atrae más de 4,2 millones de visitas por año⁶.

Aproximadamente el 60% de las visitas al sitio corporativo de ADB provienen de países en vías de desarrollo de la región que son miembros de ADB.

El sitio de publicaciones de ADB, con 3 millones de visitas, está en tercer lugar entre las secciones más visitadas, precedido por el sitio de carreras y el de proyectos. Las publicaciones más representativas de ADB (*Asian Development Outlook*, *Key Indicators for Asia and the Pacific*, *the ADB Annual Report*, y *Basic Statistics*) (Perspectivas de Desarrollo Asiático, Indicadores Clave para Asia y la región del Pacífico, Informe Anual de ADB y Estadísticas Básicas) se encuentran entre las 20 publicaciones más vistas y descargadas. Se ofrece acceso a los textos completos de 3.755 publicaciones desde 1996 hasta el presente.

Para los encargados de formular políticas y los académicos que necesitan acceso rápido a los datos macroeconómicos de los países miembros de ADB, la base de datos estadística de ADB ofrece una herramienta fácil e interactiva para recuperar datos y generar informes.

Además de brindar acceso en línea a sus publicaciones, ADB tiene un programa de bibliotecas depositarias que se encuentra activo en 44 países miembros. Se envían ejemplares en formato impreso de las publicaciones más representativas a 158 bibliotecas por mes, la mayoría de las cuales pertenecen a países miembros de ADB en vías de desarrollo.

Filipinas tiene la mayor cantidad de bibliotecas depositarias (20) y Canadá (12). Entre los países más pequeños que reciben publicaciones de ADB están Kiribati, Fiji y Nauru.

ADB ofrece a las bibliotecas depositarias, en forma gratuita, registros MARC (*Machine Readable Cataloguing*) de sus publicaciones, para permitirles agregar a sus sistemas datos de catalogación sobre publicaciones de ADB.

5. Lecciones Aprendidas

En relación con nuestros esfuerzos para mejorar los servicios de información, la biblioteca ha obtenido puntajes sistemáticamente altos por parte del personal de ADB en los sondeos anuales de clientes. En diciembre de 2012, el personal de ADB calificó nuestros servicios con un 94%.

He aquí algunas lecciones aprendidas y prioridades que establecimos en nuestro recorrido:

a) Crear alianzas con nuestros clientes. Comprender las necesidades cambiantes de nuestras organizaciones y actuar con rapidez para responder a esos cambios mejora nuestro valor frente a dichas organizaciones. Nuestras iniciativas para conocer a nuestros clientes a través de nuestra participación en sus actividades (reuniones, retiros, debates, etc.) nos permitieron personalizar nuestros recursos y servicios según sus necesidades y preferencias.

b) Incorporar nuevas tecnologías. Las TIC jugaron un papel fundamental para lograr nuestro objetivo de ofrecer información inclusiva en ADB y sus oficinas locales, más allá del tiempo y el lugar. Sin embargo, aunque los recursos electrónicos son muy populares y bien utilizados por el personal versado en informática de ADB, la colección

impresa tiene una circulación igualmente saludable. La preferencia de los clientes por el formato multimedia siempre es una consideración importante al momento de adquirir recursos de información.

c) Integración de los bibliotecarios. Los conocimientos combinados de nuestros bibliotecarios y coordinadores de información permitieron a la Biblioteca alinear sus colecciones y servicios de modo más integrado con las prioridades de ADB. El flujo de comunicación e interacción entre la Biblioteca y las distintas comunidades de práctica ha mejorado en gran medida gracias al despliegue de expertos en distintos temas en la Biblioteca.

d) Actividades de aprendizaje. Como centro de conocimiento, la Biblioteca se reafirma como espacio para el aprendizaje activo y el *networking* (trabajo en red). Estas actividades ofrecen oportunidades, tanto para los clientes como para nuestros bibliotecarios, de aprender más sobre el trabajo en pos del desarrollo llevado a cabo por ADB.

¹ *ADB Annual Report, 2012* (Memoria Anual de ADB, 2012).

² *Moving The Poverty Reduction Agenda Forward in Asia and the Pacific: The Long-Term Strategic Framework of the Asian Development Bank*, ADB, 2001 (Avances en la Agenda de Reducción de la Pobreza en Asia y la región del Pacífico: el Marco Estratégico a Largo Plazo del Banco Asiático de Desarrollo, ADB, 2001).

³ *Knowledge Management in ADB*, 2004 (Gestión del Conocimiento en ADB, 2004).

⁴ *Enhancing Knowledge Management Under Strategy 2020: Plan of Action 2009-2011* (Mejoras en la Gestión de Conocimiento conforme a la Estrategia 2020: Plan de Acción 2009-2011).

⁵ Una Comunidad de Práctica (CDP) es un grupo de empleados de diferentes departamentos con experiencia y conocimientos dentro de un sector específico. En la actualidad existen 14 CDP: Agricultura, Desarrollo Rural y Seguridad Alimentaria; Educación; Energía, Medio Ambiente; Desarrollo del Sector Financiero, Igualdad de Género; Salud; Operaciones; Administración Pública; Sociedades Público-Privadas; Cooperación e Integración Regional; Desarrollo Social y Pobreza; Transporte; Urbanismo; Agua.

⁶ ADB.org *Web Monitoring Report* (Informe de Control Web), 2012.