

EXTRA!-NET

El impacto de la información digital en las organizaciones

Durante el curso 95-96 se creó el boletín electrónico EXTRA!-NET con la intención de informar sobre todo lo que está ocurriendo en el mundo de la información electrónica. Durante el citado curso Alfons Cornellá, profesor del Departamento de Sistemas de Información de ESADE (<http://www.esade.es>) y director de su Centro de Información Empresarial en Barcelona (<http://www-acad.esade.es>) envió 150 mensajes, a razón de tres por semana. Este boletín se envía a un gran número de profesionales de la información de España y Latinoamérica y constituye un estimulante narración de los nuevos aires y servicios que van surgiendo en relación con la edición electrónica. EXTRA!-NET cuenta ya con una lista propia de distribución y con una ventana dentro de cada ejemplar de MEI.

Mensaje 260

Ecología de la Información

Pues bien, Extra!-Net inicia el vuelo de nuevo. Y partimos con objetivos atrevidos. Por un lado dentro de poco anunciaremos una nueva versión del web de Extra!-Net (con los mensajes anteriores buscables) así como un nuevo servicio de información para empresas en el Web que hemos denominado Guiame!, ahora en pruebas internas en ESADE. Por otro lado, esperamos llegar a conseguir 5000 suscriptores, que no seguidores, puesto que estos ya superan esa cifra ampliamente.

Y para empezar, nada mejor que la recomendación de un libro extraordinario, que todos los que están interesados en como la información debe ser utilizada en las organizaciones encontrarán muy innovador. Se trata del texto "Information Ecology" de Thomas Davenport, editado por Oxford University Press (búsquese en <http://www1.oup.co.uk/catalogue/>). Si bien otros libros han sido publicados recientemente sobre esta nueva idea de la ecología de la información, las cualidades divulgativas de Davenport lo hacen especialmente interesante.

El núcleo del mensaje de Davenport es claro: los sistemas de información que no estén pensados teniendo en cuenta a la gente no tienen ningún futuro. Y esto que parece una obviedad ha quedado relegado del discurso ortodoxo en el campo de los sistemas de información durante las décadas en que la informática ha crecido al amparo de inversiones millonarias crecientes. Y es que, como se ha dicho frecuentemente en Extra!-Net, el énfasis puro en la tecnología debe ser sustituido por un énfasis en la información que esa tecnología permite manejar. Es como si hasta ahora hubiéramos escrito el término "tecnologías de la información" con las siglas Ti (la T en mayúsculas) mientras que ahora nos damos cuenta de que deberíamos escribirla con tI (la I en mayúsculas). Y es que la mejor definición de información que he encontrado hasta ahora (es información aquello que informa a alguien; la información es más un proceso que una cosa, y si alguien no sale más informado del mismo no hay tal transmisión de información) está en el mismo centro del discurso de este nuevo enfoque de la ecología de la información.

Con este nuevo enfoque, además, resulta claro que hay que tener en especial consideración aquellas informaciones que existen o circulan por las organizaciones y que jamás estarán en formato electrónico, y que son más importantes que todas las bases de datos imaginables. Por ejemplo, todos los conocimientos que constituyen el capital intelectual de la organización (vease <http://www-acad.esade.es/~cornella/en970121.htm> y <http://www-acad.esade.es/~cornella/en970127.htm>), y que están en su mayor parte acumulados en las mentes de las personas y no en las máquinas. Para entender la importancia de esta información "informal", deberían llevarse a cabo auditorías de la información en las organizaciones, algo que pocos saben realizar en la actualidad y que todos los profesionales de la información (en su acepción amplia) deberemos aprender a medio plazo si queremos sobrevivir a la infoxicación.

La razón del término "ecología de la información" es clara: un sistema de información en una organización es un complejo entramado de máquinas, personas, políticas, sujetos todos a unas relaciones de dependencia muy sutiles. Así, por ejemplo, de nada sirve una inversión en un sistema de información cuando la organización que debe aplicarlo no dispone de una cultura de la información suficientemente desarrollada. Análogamente, en aquellas organizaciones que son monarquías absolutas informacionales (el jefe lo sabe todo, nadie sabe nada) resulta absolutamente absurdo el desarrollo del más ínfimo sistema de información.

Muchos de los temas que trata Davenport han sido desarrollados en otros muchos libros (por ejemplo, en mi texto "Los Recursos de Información" de 1994, vease <http://www-acad.esade.es/~cornella/autor/linbdex1.htm>). La novedad reside en que si hasta ahora la necesidad de centrar el diseño de los sistemas en la personas (human-centered information systems) era obvia para unos cuantos, ahora lo es para cualquiera, lo que implica que la sensibilidad ante los contenidos del texto está más generalizada.

Por otra parte, la lectura de estos textos no está solo recomendada a los amantes de la información por sí misma, sino que cosas que se están poniendo tan de moda como las Intranets no tienen ningún tipo de impacto en la organización si no se tiene en cuenta que los sistemas no son asépticos, sino que hay gente detrás de ellos (así, por ejemplo, si quien está encargado de introducir datos en la Intranet de una empresa goza de las antipatías de una parte importante del personal, es muy posible que se produzca un boicot general de la misma, aunque los contenidos sean brillantemente buenos).

Algo que se deberá ahondar en el futuro próximo es si la metáfora de la ecología aplicada a los sistemas de información es eso, simplemente una metáfora, o si se puede llegar más lejos, es decir, si se puede establecer una "isomorfia" entre los conocimientos de ambos campos. Si fuera así, podríamos intentar encontrar en el campo de los sistemas de información conocimientos "equivalentes" a los conocimientos de que ya disponemos en ecología (las reglas de la evolución, por ejemplo, son aplicables a los sistemas de información?). Todo un campo apasionante que trataremos, me imagino, mas veces en Extra!-Net.

Así pues, uno de los objetivos de todo profesional de la información sería detectar cual es el ambiente informacional que se respira en su organización. En algunos casos hablaríamos de infodesiertos, en otros de infoceanos, pero en la mayoría, me temo, hablaríamos de infokaos (con k, claro).



Alfons Cornella / ESADE Barcelona

cornella@esade.es

01/09/97 16:00 h

Mensajes anteriores e instrucciones de suscripción en: <http://www-acad.esade.es/~cornella>