

TECNOLOGÍA Y EMPRESA

ARTÍCULO

knowsquare

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor

El impacto que sobre las entidades, ya sean públicas o privadas, ha podido tener la tecnología merece un capítulo aparte. Éstas, como prestatarías de servicios, tienen a su alcance un medio transparente que les permite mantener una relación directa con el cliente final o ciudadano. Pero no es aquí donde queremos poner el foco, sino en la propia organización interna. La pregunta a la que queremos dar respuesta en este artículo es la siguiente: ¿Qué implicaciones concretas tiene para la organización interna de una empresa un modelo de comunicación abierto como Internet?

En los últimos treinta años se ha generalizado la informatización de la información y los procesos, así como los entornos de trabajo. Los exponentes más evidentes están en el hecho de que podemos encontrar un PC en cada uno de los puestos de trabajo de una empresa, así como en la infraestructura que una empresa pone a disposición de sus empleados, ya sean, por ejemplo, una base de datos o la propia Intranet.

Una Intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura cualquier información o programa (*Fuente: Wikipedia*). La Intranet ha sufrido una evolución paulatina con la maduración de la tecnología, con los usos y los modelos aplicables y con el propio grado de conocimiento que los usuarios podían tener sobre dichas herramientas.

Así podemos apuntar las características principales de lo que podía ser una intranet en dos momentos puntuales:

2001

- Almacenar – recuperar información
- Localizador de personas
- Reflejar la organización corporativa
- Noticias corporativas
- Encuestas “planas”
- Comunicación “de uno a todos”

2010

- Promueve las relaciones interpersonales
- Los usuarios se vuelven publicadores
- Discutir, compartir & colaborar – otro nivel en el manejo de la información:

- blogs
- wikis
- taggin & folksonomía
- RSS

- Comunicación “de todos a todos”

Realmente la base tecnológica es muy similar, si no la misma; la diferencia de uno a otro modelo radica en la concepción y papel que los usuarios, en el hecho de que las personas, ahora, juegan. El papel del empleado cobra así una mayor relevancia y el conocimiento emanado de las organizaciones pasa a un primer plano.

La tecnología se convierte en un facilitador, posibilita el que pueda crearse un entramado en el que hay intercambio de información, hay interactividad. En buena medida podemos decir que, si es así, es por la inversión que se ha realizado en dichos sistemas y un mayor grado de experiencia por parte de los usuarios. El beneficio obtenido es grande, incluso si tenemos en cuenta que el mantenimiento de las aplicaciones informáticas suele ser de un 80% del total de los costes (Martin & McClure, 1983; Pressmen, 1992).

Pero, además, existe una sensibilidad creciente por la usabilidad de los sistemas, por el uso de todo tipo de dispositivos, ya sean ordenadores, móviles, televisión, pantallas táctiles, etc. Se calcula que el retorno de la inversión en usabilidad supone, por cada euro invertido, un retorno de entre 10 y 100 euros. Tras invertir un 10% del presupuesto en usabilidad de un proyecto, se obtiene una mejora de la usabilidad del 135% de media, y aproximadamente un 100% en Intranets. (Fuente: <http://www.useit.com>. Enero 2002. Estudio realizado por Jakob Nielsen sobre 42 casos de rediseños de webs, comparando datos concretos de antes y después del rediseño.)

Por su parte la empresa Ricoh maneja el siguiente dato: el 95% de los usuarios encuestados nunca utilizan las tres características claves de diseño para hacer más atractivo el producto, bien por desconocer su existencia, por no saber cómo utilizarlas o bien por no entenderlas. (Nussbaum and Neff 1991).

¿Qué ocurre si hablamos de una herramienta de trabajo como lo es una intranet? La respuesta la facilita Jakob Nielsen: *“El impacto en la usabilidad que tiene un mal diseño gráfico en la Intranet de una empresa afecta directamente a su cuenta de resultados, ya que cualquier problema de usabilidad repercute directamente en la productividad de los empleados (...) El coste que tiene una navegación deficiente y la carencia de un estándar de diseño es todavía mayor: al menos se llegan a perder 10 millones de dólares al año en pérdida de productividad laboral en una compañía de 10.000 empleados.”*

En suma, podemos decir, una Intranet aúna información, ya sea corporativa, operativa o de negocio, y herramientas de participación y colaboración. Deja de ser un escaparate o plataforma estática para permitir la intervención de las personas. El giro es muy relevante y lo es, principalmente, porque la Intranet se configura como **entorno colaborativo de trabajo**, como **herramienta de gestión de conocimiento**. Lo que traducido quiere decir:

_Intranet más fácil de usar por todos

Identidad corporativa y pautas de contribución (guías de estilo)

Uso de estándares web: accesibilidad AA, movilidad (PDA, móvil)

_Más cercana al usuario

Más utilidades en página de inicio

Más servicios de personalización

_Nuevas posibilidades de comunicación interna

Noticias por centro/sede/negocio

Ofertas

Promociones y ofertas laborales... (web 2.0)

_Más fácil de gestionar y menor coste de cambios

Separación de contenido y presentación

Sistema de herencias y flujos de traducción

Control de enlaces rotos, de versiones de documentos, etc.
Uso de estándares web.

La tecnología aplicada a la organización permite que las personas que trabajan en ella puedan, no sólo volcar el conocimiento que atesoren sobre un determinado tema, sino utilizarlo como fuente de información. Lo cierto es que el cambio es paulatino y gradual, y el hecho de que no pueda forzarse tiene más que ver con el papel que las personas ostentan en una empresa y el margen de autonomía que puedan tener en ella.

Los beneficios no se limitarían a recoger ese conocimiento, sino que servirían para que el empleado reforzase los vínculos con la entidad. El posibilitar sentirse participe, el que uno tenga las herramientas para sentirse autosuficiente, refuerza el papel de la persona en el colectivo, aparte, obviamente, de la ventaja de que el conocimiento permanecerá en la empresa a pesar de que las personas pudieran cambiar. Ése es el verdadero potencial de ser capaz de recoger de manera tangible el conocimiento propio e inherente de una entidad; podemos decir que el conocimiento que atesora es el factor estratégico clave que la distingue y la hace competitiva.

La vertiente “pública”, si bien comparte esta base, tiene una componente de servicio público que la hace distinta y que se refleja, por ejemplo, en la participación a la hora de decidir sobre una determinada partida presupuestaria de un ayuntamiento o la reutilización de información pública. Las entidades públicas se organizan de tal modo que son permeables a determinadas decisiones de la ciudadanía. Se orientan a la escucha activa en aquellas materias o ámbitos que puedan repercutir de manera directa en la ciudadanía, lo que no implica y no se debe confundir con el sufragio directo o la figura del refrendo, que ciertamente puede ser contenido para un nuevo artículo.

©Ignacio Rodríguez Díaz