

TITULO: El caos de la información

AUTOR: Pot, Carlos

Universidad Argentina John F. Kennedy

Alumno de la Escuela de Sistemas

RESUMEN: El presente ensayo busca reflexionar sobre la necesidad de trabajar en conjunto entre el profesional de sistemas y las disciplinas dedicadas al aprendizaje como al análisis de la documentación, al momento de encarar proyectos tan complejos como la gestión del conocimiento. El principal objetivo es concienciar que hace a una buena practica profesional, el trabajo de consuno con profesionales de otras disciplinas.

Se plantea, a modo de ejemplo, una organización que a pesar de haber contado con tecnología y métodos de diseño de sistemas, ha llegado a estar desinformada.

PALABRAS CLAVES: gestión documental – información – tecnología

Descripción del problema:

Deshidratarse en medio del mar, parece una paradoja, estar desinformado en medio de un mar de información también lo es. Diferentes terminologías confluyen en la gestión de la información en busca de dar soluciones, pero puede ser que las “soluciones” aplicadas se transformen en parte del problema.

¿ Exceso de informática?, Marco de referencia: una organización que ha aplicado distintos modelos de diseño de sistemas y en diferentes plataformas, con mas de 6000 usuarios internos, que genera 10.000 registros diarios de datos calificados y una cantidad indeterminada de datos no calificados.

Son las 22:00 y las ideas ya empezaban a mezclarse en la mente del analista y aun no había terminado su informe. Habían pasado tres semanas desde que recibió la orden de proceder a analizar el efecto nocivo de las importaciones de bananas rectas a la economía nacional y aun estaba recopilando información

Entre sus papeles de trabajo se encontraban los resultados del Data Where House institucional, que si bien contenía gran parte de la información que genera la institución no podía explicarse porque le costaba tanto obtener resultados.

Para cumplir con su trabajo recurrió a diversas técnicas de análisis, herramientas OLAP, proyecciones estadísticas y minería de datos. Además entre sus papeles figuran listados, informes e impresiones de pantallas de otros sistemas que no están vinculados entre sí por lo que usa marcadores para indicar la relación entre las hojas.

La primera tarea que realizó en su investigación fue buscar antecedentes, si ya algún agente había analizado algo relativo este tipo de operaciones. Buscó en el programa de registro de denuncias y expedientes, sin encontrar datos; se detuvo un momento recordando la expresión de asombro de aquellos que trabajaron en el proyecto de este sistema por mas de tres meses, cuando un genio expresó “eso se hace con un Access, en un mes se soluciona todo”.

Lo más curioso fue que cuando uno de los proyectistas dijo que una clasificación dinámica de la información era la característica principal del proyecto propuesto y para ello se implementaría un analizador gramatical dentro de la interfaz, lo cual fue objetado con “Access viene con enlace con Words”...

“Sin novedad”, fue el resultado de todas las consultas que efectuó, pero esto no conformó a nuestro analista , que recodó que no todas las áreas usaban el sistema y que las que lo usaban solían informar de tal forma que era difícil entender qué informaban. Por esto envió unos emails a algunos de sus compañeros que él suponía que podían haber trabajado alguna vez un tema similar al que él analizaba.

Es 6:10 AM, busca terminar su informe, relee estadísticas, cuadros, noticias periodísticas y varios papeles más, ha utilizado todo el arsenal informático a su disposición y ha llegado a la conclusión de que la importación de bananas rectas efectivamente afectan en forma negativa a la agroindustria nacional, la cual hay que proteger y prepara su propuesta de acción.

Son las 10:00a.m., ya terminó el informe, descansando , recibe el aviso de un nuevo email.

“Hola Carlos, estaba con licencia vi tu mensaje de hace tres semanas hoy, este tema ya lo analizó Sergio, que hoy salió de licencia, si aun tiene vigencia avísame, así busco los antecedentes. Te adelanto que esta todo bien, ya hay acuerdos de cupos y valores relativos para la importación de esa mercadería. Suerte, ..”

Son las 10:10 , Nuevo informe, “ En referencia a las importaciones de bananas rectas se ha procedió a evaluar la información existente y no habría elementos que permitan objetar o suponer que”

Esa noche nuestro investigador al cenar, ve que ponen en la mesa una frutera que tenia bananas , “porque no compran las bananas rectas” , objeto a su hija. “Papa en la tele se dijo que esas bananas son transgénicas , en europea están prohibidas ... ”, comentó la niña.

20:45 p. m. Carlos hace un nuevo informe ” En referencia a”

En la narración anterior se ha desarrollado una situación hipotética sobre una organización que posee el conjunto de técnicas para el manejo de la información pero que se mantiene desinformada. Si Ud. impulsivamente ya ha sentenciado cual es la solución al problema, tenga cuidado de no parecerse al sabio que con un “Access” arregla todo.

Las técnicas son herramientas que deben utilizarse con responsabilidad, “Uds. ya saben prender fuego, romper huevos, poner aceite y pelar papas, pero no crean que con eso solo van a hacer una tortilla” esa fueron las palabras de un profesor de diseño de sistemas, el cual intentaba explicar en que situación se encuentra un profesional de sistema si solo aplica técnica a su trabajo y no pone “arte”.

¿Qué pasos debemos seguir para poder definir una posible solución?, si el problema es solo de información, la solución estaría acotada a un grupo específico de profesionales, pero no es este el caso. Hay problemas de base que exigen una reingeniería de la organización, lo cual conlleva al trabajo de un equipo multidisciplinario.

No es el objetivo de este ensayo exponer los distintos métodos y técnicas que hacen al diagnóstico y solución de problemas de esta índole, no obstante se indica brevemente que situación previa se debe concretar para trabajar de lleno sobre sistemas de información.

Metas a cumplir:

1. Obtener el compromiso para el cambio

La calidad tiene un precio, y no todas las organizaciones están dispuestas a pagarlo. Contar con el compromiso para el cambio y el respaldo necesario, es básico.

2. Diagnóstico organizacional.

En este proceso analítico se deberá comprender cuál es la realidad de la organización, tomado como un ejercicio de autocrítica necesario para identificar fortalezas y debilidades, que permitirá potenciar las primeras y corregir las segundas. La información es un elemento clave en el diagnóstico organizacional, se deben identificar las fuentes de generación de datos, circuitos, transformaciones, métodos aplicados y resultados obtenidos.

Los resultados se agrupan en Funcionales y Culturales, siendo los funcionales aquellos aspectos que tienen que ver con las estructuras formales e informales en la organización, en cambio el aspecto cultural está enfocado en descubrir los valores básicos de la organización, el grado en que éstos son conocidos y compartidos por sus integrantes.

En la definición de la solución¹, ¿qué errores, no técnicos, puede cometer un analista al definir los nombres de los atributos? Por ejemplo:

¹Se han omitido pasos previos de la actividad de reingeniería, que si bien son importantes, no son objeto de este ensayo

Un Empleado solicita servicio técnico para su silla, al hacer el pedido la operadora que le toma los datos le dice “el número de evento es”.

Desde el paradigma de diseño orientado a objetos “evento” es un termino impecable para el hecho, pero desde el Empleado, ¿qué es un evento?, él hizo un pedido o un reclamo, y se encuentra con un concepto extraño como respuesta a su necesidad, entonces le surge la pregunta “¿me habrá entendido?”. Estos aspectos que no son considerados en la interfaz usuario-sistema generan resistencia a los sistemas. Ante esta situación el analista debería preguntarse si hay alguna disciplina que le puede ayudar a definir cuál es la mejor interfaz para su sistema.

“El árbol no debe tapar el bosque” es un principio básico en el diseño de sistemas, así como en fotografía lo es el buscar el “mejor ángulo”. Si unimos ambos principios el analista no solo deber considerar el problema global también buscar cual es la mejor vista al problema para gestar una solución. Por esto debe “moverse” por distintas disciplinas para considerar los distintos enfoques existentes.

El problema planteado al inicio corresponde a una organización que no ha impulsado la actividad de gestión del conocimiento, es por eso que los datos que maneja no generan conocimiento y en consecuencia las decisiones se basarán en información parcial.

Nuestro investigador se encuentra ante un nuevo universo de información con que debe lidiar, donde la organización en que esta inmerso no es más que un punto, y sin querer él está en la “superautopista de la información”, donde la información es altamente volátil y heterogénea, que ha superado los registros impresos. Ante esta realidad cual es el mayor desafío? archivar, clasificar o recuperar información ? O mantener la calidad de la información que se recupera ?

En la gestión del conocimiento el proceso de recuperación es trascendente, dado que se debe brindar TODO el material relevante y dar acceso solo a la información correcta², descartando aquella que es irrelevante o incorrecta para el investigador.

²La información relevante no sólo se encuentra en la organización, cuando se indica TODO se debe incluir a Internet, que ha pasado a ser “una gran biblioteca “

Para establecer la gestión del conocimiento es necesario trabajar sobre la estructura de la organización, administración de personal, fuentes de información, tecnología de la información, etc. Las fuentes de información, tanto internas como externas, deben ser puestas en un proceso continuo de identificación, clasificación, ponderación, y seguir su evolución dentro de la organización. Cuál es el objetivo, establecer el fundamento para aplicar TIC³, no como un fin en sí mismo sino como un medio para soportar la dinámica del aprendizaje.

El tratamiento de la información, ha sido abordado mucho antes de aparición de la informática⁴, y en el proceso de clasificación, la bibliotecología recurre a ciencias auxiliares como la psicología cognitiva, ciencias lógicas, semiótica, estadística, entre otras, dado que la clasificación no es un proceso simple.

Para este proceso de clasificación hay normas ya establecidas una de ellas es Clasificación Decimal Universal (CDU) que divide el conocimiento en diez ramas, otra alternativa es la de Dewey, pero no es la única. Hay normas para la elaboración de Thesaurus, para realizar análisis de contenido ISO 5963, monolingües ISO 2788 o multilingües ISO 5964, o para la realización de resúmenes ISO 214. Las normas ISO no representa un modelo teórico, mas bien son el resultado de la aplicación de teorías y métodos, en resumen “experiencia” que el profesional en sistema debe considerar.

Conclusión:

Internet, Buscadores inteligentes, herramientas de almacenamiento de datos y de minería de datos, Webcasting, Sistemas de trabajo en grupo, Benchmarking, Videoconferencia, lógica difusa, redes neuronales, y software para la Gestión del Conocimiento, son las herramientas y técnicas con que cuenta el profesional de sistema al momento de implementar la gestión del conocimiento. No obstante se debe reconocer que otras disciplinas han llegado primero al problema del fenómeno de la información, y han gestado métodos y normas para abordar esta problemática, acercarse a ellos

³TIC, Tecnologías de la información.

⁴Hace 23 siglos la biblioteca de Alejandría se encontró con problemática de la documentación. Paul Otlet en su obra *Traité documentation* señaló a la documentación como un proceso vivo.

permitirá hacer frente común a la autopista de la información, gestando soluciones que podrán ser enmarcadas en la “calidad total”.