

Internet o como controlar el conocimiento incontrolado : Recursos administrativos en la Red

Yolanda Gonzalo Balmisa

Centro de Documentación. Andersen Consulting.

“Necessitas non habet leges”

San Agustín.

0. 1. Resumen

Se pretende reflexionar acerca del fenómeno Internet desde la óptica de la recuperación de la información *al servicio del ciudadano*, una de las vertientes menos estudiada. Como punto de referencia, se analizan los recursos de información y documentación administrativa presentes en la Red, a través de un estudio comparativo entre los recursos nacionales y los referidos a otros países. A modo de recomendación final, se apunta la necesidad de cooperación entre equipos de trabajo que posibiliten la normalización de los recursos del conocimiento en la Red.(Autor)

Descriptores: Internet. Información Administrativa. Gestión del Conocimiento.

0.2.Abstract

This paper analyses the Internet phenomena to the point of view of information retrieval management and knowledge organization. Governmental resources are reflected as comparative elements, between spanish resources and others representative nations. Otherwise, as final and future proceedings, this paper argue the need to stablish cooperation between workshop pannels for the standarization and indexing solution to achieve the knowledge management on the Net. (Author)

Keywords: Internet. Governmental Information Resources. Knowledge Management.

1. Introducción

Día a día, *in crescendo*, asistimos a todo un despliegue de referencias, alusiones y artículos de toda corte e índole acerca del *fenómeno Internet*. La llamada red de redes está en boca de todos, en la prensa, especializada o no, en la radio, e incluso en películas de cierto éxito. Cualquier escritor que se precie ha sentado ya cátedra acerca del boom del ciberespacio y se ha hablado desde los enfoques sociológico-fatalistas del impacto social, hasta los enfoques frívolos, pasando por el indiscutible potencial económico del comercio electrónico.

Es este potencial económico lo que podríamos denominar como *lado salvaje del camino*, en dónde nos encontramos cara a cara con un enfoque meramente comercial y publicitario. Los grandes distribuidores de acceso a servicios Internet están promoviendo una imagen de la Red que sólo pueda ser accesible a través del universo VISA. La transmisión del conocimiento, que hasta hace unos años permanecía alejada del empuje de las transacciones comerciales, mediante el pago de no pocos cánones, puede acabar con la mayor de las aportaciones culturales en favor de la difusión de la cultura, desde la invención de la imprenta. La excesiva comercialización en la Red puede acarrear consigo el fin de la información gratuita, precisamente el gran valor de Internet: *value for free*, el valor añadido a cambio de nada.

De esta manera se desvirtúa y se anula el verdadero potencial de la red, cuyo verdadero origen nacía del intercambio de información y la investigación académica. El objetivo que dio vida a la Red no fue otro que el flujo y transmisión del conocimiento global y el intercambio de información de manera no comercial, sino muy al contrario, gratuita. Tal y como está evolucionando el *boom Internet*, este flujo será ralentizado, e incluso resultará casi imposible de obtener, sino es mediante previa transacción comercial.

Desde estas líneas pretendemos minimizar la imagen publicitaria de la Red, abogar por sus muchos valores mediante la defensa y argumentación de uno de sus valores más útiles: la información al servicio del ciudadano.

Dado que el lema de EOCONSID '95 es el control del conocimiento en los sistemas documentales, lo que incide directamente en el campo de los lenguajes documentales de interrogación e indización, pretendemos de una parte, analizar el estado de la cuestión en los métodos de interrogación y búsqueda en la Red y de otra, a modo de estudio comparativo dar a conocer cómo se organizan los recursos de información y documentación administrativa en el universo WWW, mediante la comparativa recursos españoles-recursos procedentes de otros países.

2. Posibilidades de interrogación en Internet

El universo de información en Internet fluye y se estructura, gracias a un sistema de servidores interconectados entre sí, hablando un mismo idioma, el protocolo de comunicaciones TCP/IP o *Transfer Control Protocol/Internet Protocol*. Algo así como el latín en la Edad Media en Europa o el inglés en nuestros días. La información es accesible al usuario basándose en unas herramientas de organización de la información, como continentes y contenidos de la misma: Archie, Gopher, WHOIS, WAIS, PROSPERO... eran los reyes de la organización del conocimiento, de manera parcelada y organizada mediante menús de acceso navegables. Como decimos, eran los reyes, hasta que las investigaciones del Massachusetts Institute for Technology-MIT dieron como resultado las interrelaciones multimedia e hipermedia con el nacimiento de la *telaraña mundial* o *World Wide Web-WWW* en 1993, garante de una nueva organización del conocimiento, universalizado como interfaz global (por eso es *worldwide*) entre el usuario y los múltiples recursos de la red a través de una maraña de enlaces (*links*) entre servidores, que posibilitan una navegación infinita (por eso es *web*).

Cuando comenzamos nuestra andadura para documentar estas líneas, existían principalmente cuatro maneras rápidas de interrogar en la Red a través de WWW. Definimos *maneras rápidas* a los motores de búsqueda, o *software engines*, que posibilitan la recuperación de la información disponible en la Red mediante criterios de búsqueda estructurados, bien en lenguaje natural, bien en base a la utilización de operadores booleanos, bien mediante opciones de búsqueda avanzada (*advanced search*) o a la medida del usuario (*customized search*).

Estos motores a los que hacemos referencia son ya muy conocidos por todos

- *Altavista* (<http://www.altavista.com>)
- *Lycos* (<http://www.lycos.com>)
- *Yahoo* (<http://www.yahoo.com>)
- *Infoseek* (<http://www.infoseek.com>)
- *Excite* (<http://www.excite.com>)

En la actualidad, una de las soluciones que los expertos en tecnologías de la información han desarrollado es la posibilidad de dar *la vuelta a la tortilla*: en vez de conexión al servidor como cliente, utilizar agentes inteligentes que residan en el ordenador del usuario buscador de información, es decir, el software se encarga de realizar la tarea de buscar mientras el usuario puede hacer otras tareas informativas. Esta segunda generación de motores está revolucionando el concepto de búsqueda en Internet y es un primer paso para acabar con la opinión generalizada de caos y escasa respuesta de calidad.

A pesar de estas posibilidades, las quejas más cotidianas entre los usuarios habituales de Internet son dos:

- Hay demasiadas respuestas
- Es imposible discernir cual es la idónea.

En otras palabras : Ruido y saturación de información.

1.1. Conclusión

Un usuario con urgencia de respuesta se encuentra aturdido ante una devolución de resultados de búsqueda ante una pregunta dada que fácilmente supera las 100 respuestas.

Entonces, ¿cuáles son los problemas de estos métodos de búsqueda? (nótese que no utilizamos el concepto de lenguaje, dado que no funcionan como tal).

Podemos adelantar los siguientes:

1.- En primer lugar, y como ya hemos adelantado, la galaxia WWW está organizada mediante estructuración hipertextual, que dirige a golpe de páginas anidadas unas en otras, mediante palabras-enlace, la navegación en la Red. Esta organización hace que en numerosas ocasiones la página devuelta como respuesta a una pregunta dada no sea la que realmente queremos, sino la anterior o la posterior.

La razón es muy simple : el motor de búsqueda recupera todas las páginas de un mismo *Web* que contienen nuestra pregunta y las ordena por jerarquización de nivel de relevancia ; pero es *su* nivel aleatorio de relevancia, y no el del usuario.

También puede darse el caso de que recupere aleatoriamente la única que el motor considera relevante, pero que para el usuario está vacía de contenido.

2.- En segundo lugar, incluso en las búsquedas avanzadas o a la medida, imposibilitan la combinación exhaustiva de palabras, ya que las referencias cruzadas (*cross references*) se suman a las respuestas por los términos que hemos introducido para buscar, remitiendo múltiples referencias vacías.

3.- Otro problema añadido es la propia navegación entre enlaces, ya que numerosas páginas Web de organismos, instituciones, etc. ofrecen interconexión con otros servidores relacionados (permitiendo la entrada-salida de acceso a la información entre ellos), pero no con la totalidad de los existentes, ya que este tipo de relaciones se ejerce mediante acuerdos no del todo normalizados. Esta situación complica a su vez la recuperación por palabras de búsqueda ya que el motor de búsqueda puede lanzar al usuario a cualquier parte del enlace, y *perderle* en la inmensidad de las relaciones.

4.- Los numerosos motores de búsqueda hunden en la miseria de la inseguridad al usuario, ya que nunca tiene, valga la redundancia, la seguridad que el

motor que utiliza sea el más relevante o el más idóneo para el tema que está interrogando. La inexactitud en la indexación de las páginas a buscar por parte de estos motores no es por falta de capacidad tecnológica, sino por un entramado de acuerdos para promocionar o colocar cada página Web en todos y cada uno de los motores. ¿Que soluciones podemos aportar los profesionales de la información?

2. Recursos administrativos en la Red : hacia el Estado interactivo

Progresivamente el Estado está cobrando protagonismo en la red Internet. Si en un principio los recursos informativos eran eso, informativos, se han ido configurando, paso a paso, en una *interacción* es, es decir, en un diálogo usuario-máquina. La hoja de bienvenida de un organismo ha dejado de ofrecer como único recurso la mera dirección, teléfono y fax, pasando a presentar recursos y posibilidades de interacción del ciudadano: dónde encontrar qué, consultar censos, fechas y plazos de presentación de solicitudes y declaraciones, balances, memorias, informes económicos, etc. Esto, creemos, puede significar algunas líneas directrices de cara al futuro más inminente. La ventanilla de antaño puede estar en la pantalla del ordenador con posibilidad de conectarse desde el propio hogar del usuario, lo que muy bien descongestionaría las interminables colas de Hacienda, o el INEM, pongamos por caso. Pero un paso previo es necesario: la liberalización de las líneas de comunicación que abaraten el coste de la accesibilidad de la consulta en casa frente al coste que pueda suponer el desplazarse al Ministerio o Delegación pertinente.

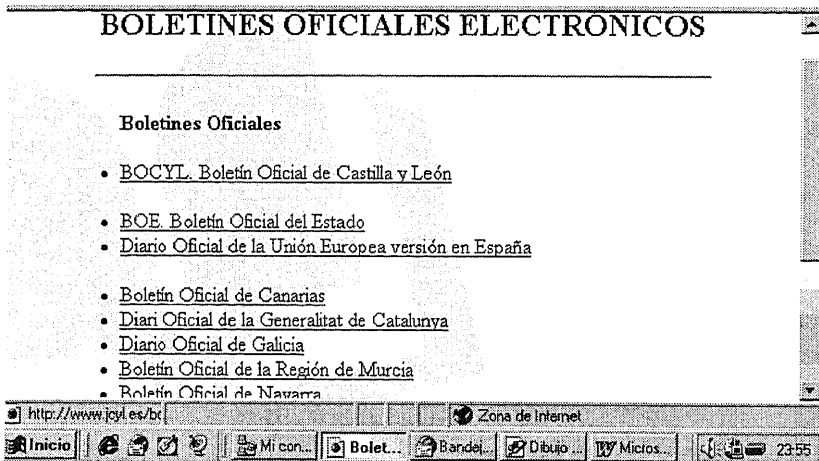
La profusión de la conectividad doméstica podría significar una reducción de los puestos de trabajo del personal de atención al público, que podría reabsorberse en tareas más creativas, mediante la redefinición de perfiles y puestos de trabajo o el reciclaje profesional. Sin embargo, nuestro principal cometido no es pronosticar las consecuencias socio-laborales del proceso, sino las consecuencias que la gestión incontrolada de los lenguajes de información podría acarrear sobre el propio acceso del usuario-ciudadano a la información.

3. Las administraciones locales en la red

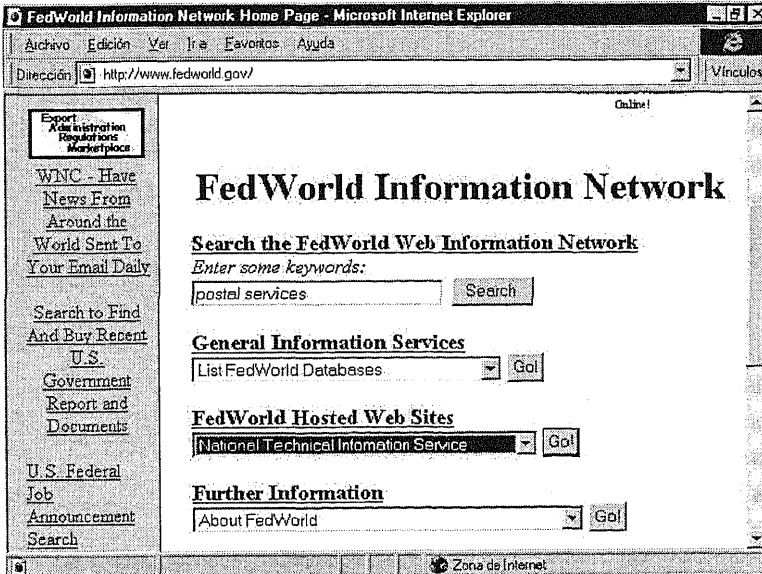
3.1. El Proyecto Infoville



3.2. Boletines oficiales de las comunidades autónomas



3.3. FedWorld



3.4. El Hipercentro administrativo del MAP



4. Conclusiones

No quisiéramos parecer pretenciosos, visionarios, alarmistas o fanáticos si desde estas líneas de conclusión apuntamos las siguientes recomendaciones que a continuación se detallan. A nuestro juicio y desde la doble vertiente de buscadores de información en la Red al tiempo que usuarios, nos resultan vitales. Esperamos que al menos sirvan para llevar a la reflexión.

1. *Creación de equipos y mesas de trabajo* compuestas por profesionales y expertos en lenguajes de indización, partiendo de las propias asociaciones profesionales, a nivel tanto nacional como internacional, cuyo principal objetivo sea combatir el caos, en ocasiones desesperante, de recuperación de la información en la Red, mediante la normalización de la indización del lenguaje y de los métodos de búsqueda. Ardua es la tarea de generar un proyecto de tal magnitud, pero también es hartamente necesaria, sobre todo si uno de nuestros objetivos es la accesibilidad de la información al ciudadano.

2. *Fomentar la cooperación* de dichos profesionales (lingüistas, documentalistas, terminólogos, etc.) con los que hasta ahora mandan en la Red, los profesionales de las tecnologías de la información (informáticos, ingenieros de telecomunicaciones, etc.) de cara a constituir un universo de información accesible y posible para el usuario: motores inteligentes capaces de ser adiestrados a la hora de recuperar la información más relevante.

3. *El acceso del ciudadano*, exponente último del usuario por excelencia, a los recursos de información propios de la Administración del Estado en todos sus niveles (municipal, autonómico y central) en la Red, debe estar garantizado mediante proyectos de acceso a la información amigables, normalizado, permitiendo una recuperación y transmisión de la información disponible, fácil y rápida.

- Acceso a la información estadística de población y territorio.
- Acceso a las campañas administrativas
- Gestión de trámites administrativos
- Gestión de operaciones tributarias

5. Bibliografía

- Anderson, Christopher (1995). The Accidental Superhighway. // The Economist, Special Survey.
- Bilbao Metropolitano. URL: <<http://www.bm30.es/>> .
- Buble, Dean ; Bennett, Peter (1995). Information Superhighways : the New Information Age. London : Financial Times Publishing, 1995.
- Rubio Linniers, María Cruz. (1997). Tesoro de Historia Contemporánea de España. // I Congreso Internacional sobre Sistemas de Información Histórica, Vitoria 6-9 de

Noviembre, 1997.

Fedworld, FedWorld. Information Network. URL: <[http:// www.fedworld.gov/](http://www.fedworld.gov/)> .

Giner Perez, José Miguel (1997). *La administración local en Internet : el Proyecto Infoville*. // II Congreso Nacional de Usuarios de Internet e Infovía, Madrid 4-6 de Febrero, 1997.

Map-Ministerio de Administraciones Públicas. URL: <<http://www.map.es/>> .

Map (1996). *La informática en la administración del estado : informe reina 1995* . Madrid : Ministerio de Administraciones públicas, 1996.

Negroponte, Nicholas (1996). *El mundo digital*. Barcelona : Ediciones B, 1996.

Olmeda Gomez, Carlos; Ortiz-Repiso Jimenez, Virginia (1994). *Comparación de recursos de información en Internet*. // IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, Gijón, 6-8 de Octubre.

Sandoval Diaz, Pedro (1997). *Hipercentro de Información Administrativa : hacia la ventanilla única en Internet* // II Congreso Nacional de Usuarios de Internet e Infovía, Madrid 4-6 de Febrero, 1997.

Terceiro, José B.(1996). *La Sociedad de la Información*. Madrid : Alianza, 1996.