

## 4.E. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

**Para esta sección se han encontrado noticias sobre:**  
Información en la empresa

### **Las bibliotecas internas de empresas e instituciones son económicamente rentables**

Un informe de *Outsell* realizado durante la primavera de 2007 sobre usuarios finales de la información, muestra que los que tienen acceso a una biblioteca de empresa obtienen ventajas sustanciales. Usando las bibliotecas de sus organizaciones reducen el tiempo promedio empleado en tareas de información unas nueve horas por cada interacción o consulta y ahorran 2.218 dólares en gastos directos. Dos tercios de ellos dicen que la información proporcionada por la biblioteca les ayudó a tomar decisiones importantes.

Así que, según parece, las bibliotecas que tratan de justificar su existencia con cifras cuantitativas de su ROI (retorno sobre la inversión) o beneficio/coste no tienen más que preguntar a sus propios usuarios.

### **Ventajas de consultar la biblioteca**

- **Tiempo**

Dede la administración pública encabezan esa métrica, declarando que cada consulta a la biblioteca les ahorró, por regla general, 12,2 horas.

Los de las empresas vienen en segundo lugar, con un ahorro de 9,4 horas de su trabajo por cada búsqueda de información. En el sector educación la estimación fue de 8,4 horas, y en el sanitario de 4,6 h. El tiempo total medio ahorrado de todos los sectores combinados fue de 9,0 horas por interacción.

- **Dinero**

Los usuarios finales del sector corporativo son los que hacen una estimación más alta del dinero ahorrado por aprovechar las bibliotecas de sus empresas. En gastos directos para la información ahorraron aproximadamente 3.107 dólares por cada uso, mientras que los del sector gubernamental dicen haber ahorrado 2.575 dólares. Incluso los dos segmentos inferiores, la atención de salud y educación declaran ahorros notables (966 y 683 dólares, respectivamente). La cantidad promedio total, todos los segmentos combinados, sería de 2.218 dólares por cada vez que se consulta la biblioteca.

- **Generación de ingresos**

No sorprende que sea el sector corporativo el que mostró los ingresos más altos generados con la ayuda de la biblioteca, con 6.570 dólares, seguido de otro segmento orientado a obtener ingresos como el de la sanidad (1.900 dólares). Aunque las cifras de ingresos sean notoriamente difíciles de rastrear y verificar, el hecho que los usuarios perciban ese nivel de apoyo por parte de la biblioteca, en sí mismo, debería animar a los jefes de los departamentos de información.

- **Apoyo a la toma de decisiones**

Mirando todos los sectores juntos, dos terceras partes (el 65%) de los usuarios usaron la información proporcionada por la biblioteca para tomar decisiones, emprender acciones o definir estrategias de su trabajo.

En cuanto a esto, fueron los usuarios finales de las administraciones públicas los que más confiaron en su biblioteca (el 72%), seguidos de los de sanidad (el 69%) y de los corporativos (el 68%). Como era de esperar, en educación se obtuvo una cifra inferior (el 55%).

- **Implicaciones**

Considerando el tiempo que los usuarios finales gastan en tareas de información (se calcula que actualmente es de alrededor de 11,6 horas por semana) y los costes crecientes de los contenidos, las bibliotecas pueden usar los datos anteriores para justificar su valor ante la dirección. A la luz de esos datos recientes de su ROI (retorno de la inversión), parece tonto que las empresas reduzcan los presupuestos de las bibliotecas en estos tiempos de los grandes desafíos originados por la información. *Outsell* recomienda que tanto las bibliotecas, como los editores y proveedores de información recojan y publiquen datos de ROI a partir de sus propios usuarios como método para ilustrar su contribución a los beneficios.

Fuente: Roger Strouse, *Outsell Inc.*  
rstrouse@outsellinc.com  
Tel.: +1-415 255 62 84  
<http://www.outsellinc.com>

## Las empresas usan wikis para organizar su trabajo

El wiki reduce el tráfico de e-mails y aumenta la productividad en algunas tareas

Las grandes empresas están empezando a usar el modelo de *Wikipedia*, la enciclopedia libre creada a partir de colaboraciones de los internautas, para facilitar sus procesos internos. Compañías como *Motorola*, *Intel* y *Sony* han empezado a explorar esta tecnología para compartir agendas, ver el estado de un proyecto, editar documentos o intercambiar ideas.

El ejemplo más representativo de este fenómeno es el del fabricante de móviles *Nokia* y el banco inversor, con sede en Londres y Frankfurt, *Dresdner Kleinwort*. Ambas compañías se han visto obligadas en los últimos meses a lanzar su sitio wiki oficial ante la importancia que entre sus empleados estaba adquiriendo este sistema como herramienta de trabajo.

Como es sabido, un (o una) wiki (del hawaiano wiki wiki, «rápido») es un sitio web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios de una forma interactiva.

*Nokia* estima que por lo menos el 20% de sus 68.000 empleados usa sus páginas wiki para actualizar calendarios de trabajo, status de proyectos, editar documentos y otros trabajos internos.

En el *Dresdner Kleinwort* el wiki se extendió también con rapidez: en 6 meses los 5.000 empleados habían creado 6.000 páginas individuales, con 100.000 hits al mes.

### • Menos e-mails

La primera consecuencia del uso de la wiki es que la utilización de los e-mails en los procesos internos o ha cambiado o se ha reducido. La máxima "No envíes un e-mail, usa la wiki" comienza a ser muy común porque mejora enormemente la colaboración en el trabajo.

En ambos casos se comprobó que, una vez que un grupo de trabajo adoptó la wiki como una herramienta cotidiana, la extensión de esta tecnología al resto de la empresa (cosa no sencilla, si pensamos que se trata de empresas muy grandes) fue rapidísima.

La clave es que esta herramienta no se limita a manejar de una nueva manera las

tareas, sino que es capaz de "orquestrar" un flujo de ideas libres a través de diferentes grupos y unidades dentro de la empresa.

### • Más productividad

La wiki ha conseguido tantos adeptos en ambas empresas en tan poco tiempo porque la productividad de algunos departamentos se ha visto incrementada de manera palpable.

Eso es lo que ha ocurrido en el departamento de comercio electrónico del *Dresdner Kleinwort*, en el que trabajan 52 personas repartidas en ciudades tan distantes como Londres, Frankfurt, Tokio o Nueva York.

En los últimos dos años se ha animado desde la dirección del propio departamento a usar la wiki de la empresa para el intercambio de información y documentos en detrimento del correo electrónico para, de esa manera, salvar la distancia y para que todo el mundo trabajara con la misma plataforma.

El resultado es que el uso del correo electrónico se ha recortado un 75%, pero manteniendo la productividad en niveles muy parecidos o incluso superiores, ya que los empleados tienen que ir a una única fuente de información para monitorizar las 80 webs que dependen del departamento de comercio electrónico de este banco. Eso les lleva apenas unos minutos mientras que, usando otra forma de trabajo, acceder a esos mismos datos les llevaría incluso días.

Fuente: Raúl Morales.

[http://www.tendencias21.net/Las-empresas-usan-ya-el-modelo-de-Wikipedia-para-organizar-su-trabajo\\_a1492.html](http://www.tendencias21.net/Las-empresas-usan-ya-el-modelo-de-Wikipedia-para-organizar-su-trabajo_a1492.html)

Enviado por Javier Guallar a DocuMenea el 09-05-2007.

## La búsqueda de información útil sigue ralentizando el trabajo en las empresas

Un estudio publicado por *Accenture* confirma lo que muchos ya conocíamos: gastamos mucho más tiempo que el necesario buscando información. Y cuando encontramos lo que buscamos, resulta ser poco útil.

De este estudio, realizado a 1.000 responsables de grandes compañías en Reino Unido y Estados Unidos, se desprende que los gestores de las empresas gastan al menos dos horas diarias en la búsqueda de información y más de la mitad de los datos que encuentran no tienen valor para ellos.

Fuente: Encarna González, PC World, 9 enero 2007.

### Los sistemas de toma de decisiones inadecuados cuestan millones de euros

*Information Builders*, una consultora sobre inteligencia corporativa para empresas, anunció hoy los resultados de una encuesta paneuropea realizada por *Vanson Bourne* sobre la toma de decisiones. El estudio reveló que la falta de sistemas de toma de decisiones en las organizaciones europeas está costando millones de euros al año en pérdida de productividad y dificultando la competitividad. El empleado europeo medio pierde 67 minutos diariamente buscando información para su trabajo, lo que equivale a un 15,9% de su jornada laboral. Para una organización de 1.000 empleados que ganen 1.500 euros al mes, el salario perdido por los empleados buscando información para tomar una decisión o resolver un problema equivale a 7,95 millones de euros al año.

Fuente: 12 junio 2007

[http://www.informationbuilders.es/publicaciones/notas/2007/good\\_decisions.html](http://www.informationbuilders.es/publicaciones/notas/2007/good_decisions.html)

### Los directivos españoles dedican diez años de su vida laboral al correo electrónico

Según un informe elaborado por *Plantronics*, los directivos españoles dedican una media de 2,24 horas al día a utilizar el correo electrónico, lo que en el caso de una vida laboral de 40 años, equivale a diez años. **Vanhoutte**, director general de dicha compañía tecnológica en Europa, señaló también que los directivos españoles navegan por internet una media de 2,68 horas al día, lo que se suma a 1,49 horas diarias en reuniones y 1,33 horas en el teléfono. El correo electrónico ya se ha convertido en la primera forma de comunicación para los directivos, con un 40% sobre el total, mientras que el teléfono ha quedado relegado al segundo puesto.

Fuente: <http://www.lavanguardia.es/lv24h/20071128/53414274119.html>

Enviado por Enrique\_Orduña a DocuMenea

## Varios

### Un mal programa informático colapsa las bibliotecas municipales de Madrid

Entrar en una biblioteca municipal y pronunciar frente a un empleado *Estela* es

mentarle a la bicha. Todos ponen cara rara, suspiran, asienten en silencio y dicen que no quieren o no pueden hablar. El nombre de mujer corresponde al del software que el *Ayuntamiento* implantó hace ocho meses en su red de bibliotecas. No funciona bien y provocó el colapso del depósito central, el sótano del *Espacio Cultural Conde Duque*, donde se acumularon más de 100.000 libros. El *Ayuntamiento* estudia ahora reemplazar el *Estela*.

Fuente: Daniel Verdú, El país, 20 febrero 2007.

### La salud de los madrileños llega a París

El sistema informático de los 400 centros de salud y consultorios locales de la *Consejería de Sanidad* –que contiene los datos personales de seis millones de madrileños, sus enfermedades, los medicamentos que toman y los médicos que se los han recetado– estará hasta 2010 bajo control de una multinacional francesa especializada en almacenar, elaborar y vender este tipo de datos a la industria farmacéutica.

Fuente: Oriol Güell, El país, 20 de febrero de 2007

[http://www.elpais.com/articulo/madrid/salud/madrilenos/Illegal/Paris/elpuesp/20070220elpmad\\_1/Tes](http://www.elpais.com/articulo/madrid/salud/madrilenos/Illegal/Paris/elpuesp/20070220elpmad_1/Tes)

### La evolución de la descarga de contenidos

La evolución de internet y de la web 2.0 está provocando la disminución de la necesidad de la descarga de algunos contenidos a nuestros ordenadores, y el aumento de la consulta online. A medida que aumenta el ancho de banda y la disponibilidad de contenidos en régimen de streaming, disminuye la necesidad de descarga de dichos contenidos. Es muy gráfica la metáfora del grifo de agua que emplea **Enrique Dans**: "Sitios como *YouTube* o *Last.fm* se convierten, de alguna manera, en un grifo que podemos abrir en cualquier momento para obtener acceso a los contenidos que queremos, como si fuera una utility, como el agua o la electricidad, algo que no tenemos necesidad de almacenar".

Fuente: <http://www.enriquedans.com/2007/12/la-evolucion-de-la-descarga-de-c...>

Enviado por Javier Guallar a DocuMenea

Scopus es la mayor base de datos de resúmenes y citas de la literatura revisada por expertos y fuentes web de calidad con herramientas inteligentes para buscar, analizar y visualizar la investigación.

# Enriquezca su experiencia Refine su investigación

- 15.000 publicaciones periódicas revisadas por expertos de más de 4.000 editores internacionales.
- Más de 1.000 publicaciones de libre acceso
- 500 actas de congreso
- Más de 125 series monográficas
- Más de 600 publicaciones comerciales
- 33 millones de registros, de los cuales:
  - 16 millones incluyen referencias que se remontan a 1996
  - 17 millones son anteriores a 1996, y se remontan a 1869

Scopus también abarca 386 millones de páginas web científicas, incluyendo 21 millones de patentes

Acceso de prueba disponible en:  
[www.scopus.com](http://www.scopus.com)

refine your research  
**SCOPUS**<sup>™</sup>