

C. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Rediseño de intranets corporativas y debates que se reavivan: menús vs buscadores

Redesign of corporate intranets and a revival of old debates: menus vs search engines

Elisa García-Morales

García-Morales-Huidobro, Elisa (2015). "Rediseño de intranets corporativas y debates que se reavivan: menús vs buscadores". *Anuario ThinkEPI*, v. 9, pp. 119-121.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2015.28>

Publicado en *IweTel* el 11 de diciembre de 2014



Resumen: Muchas empresas están abordando el rediseño de su intranet. Continúan abiertos los debates sobre el uso de los buscadores frente a los menús de navegación, temas que ya se discutían en la primera generación de intranets en los años 90. A nuestro juicio, el perfeccionamiento de las capacidades de los buscadores no sustituye la necesidad de buenas estructuras de clasificación y taxonomía en la arquitectura intranet.

Palabras clave: Intranet; Taxonomía; Clasificación; *Sharepoint 2013*; Intranet social; Búsqueda empresarial.

Abstract: Many companies are addressing the redesign of their corporate intranet. There is an open discussion on the use of search engines compared to navigation menus; those subjects were already discussed in the 90s, with the first intranet generation. In our judgement, the great improvements in search engine capabilities do not replace the need for good classification and taxonomy structures in intranet architecture.

Keywords: Intranet; Taxonomy; Classification; *Sharepoint 2013*; Social intranet; Enterprise search.

Introducción

Un debate surgido recientemente en un grupo profesional de *LinkedIn* sobre ventajas y desventajas de los menús frente a los buscadores en las intranets empresariales, me ha hecho dar cuenta de que las mismas cuestiones que están en discusión, llevan abiertas más de dos décadas.

Rediseño de las intranets

Tras un período de relativo estancamiento, en los últimos años muchas organizaciones han abordado proyectos de rediseño de sus intranets corporativas. ¿A qué se debe? Uno de los detonantes ha sido el lanzamiento de *Sharepoint 2013*

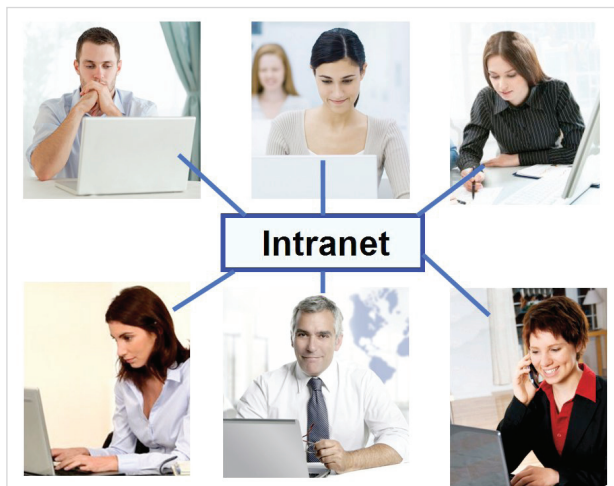
(*SH13*). En sus versiones anteriores esta plataforma de *Microsoft* contaba con una importante cuota de mercado y la migración a *Sharepoint 2013* está siendo una oportunidad de replantearse la intranet para numerosas empresas que contaban con soluciones o espacios de colaboración más o menos departamentalizados. Otro factor clave ha sido la orientación hacia lo "social", que ha provocado la irrupción en el mercado de nuevas soluciones de intranet para dar respuesta a dichas necesidades. Uno de los debates más intensos -a veces parece que entre miembros de cofradías irreconciliables -es el que se produce ahora entre partidarios y detractores de *SH13*. Estoy segura

de que a muchos profesionales de la información esta “militancia” en las herramientas de software les resulta familiar.

El objetivo principal de los rediseños es convertir las intranets en verdaderos espacios de colaboración y compartición del conocimiento. No difiere en su planteamiento básico de lo que pretendían los proyectos intranet de los años 90, aunque sí hay una gran distancia en cuanto a la cultura de uso de la tecnología por parte de los usuarios finales. Es curioso observar, sin embargo, que los retos que se plantean al diseñar una nueva estrategia intranet siguen siendo muy similares a los que se planteaban en los años 90:

- Romper los enfoques departamentalizados y la resistencia centrífuga de los departamentos a crear espacios propios. Entra aquí en juego la pugna eterna entre clasificar los contenidos orgánicamente, frente a orientarse a modelos más funcionales o basados en procesos.
- Establecer una adecuada arquitectura de la información. Aquí la dicotomía radica entre proporcionar buenos esquemas para la navegación por menús, o cargar el peso de la recuperación sobre la potencia de los buscadores.
- Establecer un buen sistema de gobierno de los contenidos. Se suelen contraponer visiones muy diferentes: el enfoque con visión holística que propugna establecer políticas y responsabilidades sobre los contenidos frente a la visión más tecnicista que limita esta cuestión a un mero esquema de roles y permisos de administración y publicación.

En el primer caso, la tensión sigue existiendo en la mayoría de las empresas y, en especial, en aquellas en las que áreas y departamentos son muy poderosos y la coordinación del gobierno de los contenidos es débil. Tienden a primar en



La intranet debe ser un espacio de colaboración y compartición del conocimiento



Los contenidos de la intranet deben actualizarse con frecuencia

<https://www.thoughtfarmer.com/blog/the-thorny-issue-of-archival-content-on-the-intranet/>

estos casos las consideraciones de restricción al acceso impuestas localmente lo que impide con frecuencia que la intranet evolucione desde un conjunto de silos departamentales a un instrumento real del conocimiento empresarial. La pobre percepción de la intranet por parte de muchos empleados de las grandes compañías ha venido históricamente derivada de este hecho.

“Los buscadores buscan con altos grados de sofisticación y cada día con mayor potencia, pero no eliminan las necesidades de estructura y clasificación de los contenidos”

Menús vs buscadores

En la dialéctica menús versus buscadores, los mejores argumentos a favor de los primeros inciden en la importancia de la arquitectura de la información y especialmente de contar con una buena clasificación como la única forma de saber lo que los usuarios realmente esperan encontrar. Frente a ello, se cuestiona la subjetividad de los sistemas clasificatorios y su idoneidad, junto con los elevados costes que implica su definición y mantenimiento. Los partidarios de los buscadores confían en la potencia y sofisticación cada vez mayor de los mismos y la *googelización* de las expectativas de los usuarios. Hay visiones contrapuestas en este viejo debate y a pesar de la evolución de los buscadores a lo largo del tiempo sigo manteniendo una opinión salomónica: el usuario de la intranet rara vez busca “a ver qué hay”; tiene unas necesidades precisas relacionadas con su trabajo del día a día. Hay usuarios

que prefieren la navegación y estarán satisfechos siempre que los menús sean claros y adecuados a sus necesidades y hay usuarios que preferirán el buscador, y estarán satisfechos siempre que éste devuelva los resultados esperados. Una buena combinación de ambas opciones parece la alternativa más adecuada. En ambos casos el mantenimiento de una buena taxonomía de metadatos administrados es esencial, tanto a efectos clasificatorios, como en la aplicación a las necesidades de refinamiento y filtrado de las búsquedas.

El gobierno de los contenidos en las intranets corporativas conecta de lleno con la necesidad de aplicación de estructuras clasificatorias y taxonomías sólidas. Es imposible gestionar masas informes de contenidos, por lo que las clases son imprescindibles para manejar agrupaciones a las que se puedan aplicar criterios y políticas coherentes además de asignar las responsabilidades que corresponda.

Como conclusión, los buscadores buscan con altos grados de sofisticación y cada día con mayor potencia, pero no eliminan las necesidades de estructura y clasificación de los contenidos. La arquitectura de la información debe proveer a la intranet de menús y megamenús claros que faciliten al usuario la navegación por los contenidos y el contexto de los mismos. Las taxonomías deben permitir el enriquecimiento de las búsquedas, y

las estructuras de clasificación facilitarán la adopción de políticas de gobierno de los contenidos.

Bibliografía

Carrillo-Pozas, Ana (2014). "Diseñar una estrategia de búsqueda empresarial". *La intranet social*, 14 septiembre.

<http://www.laintranetsocial.es/disenar-una-estrategia-de-busqueda-empresarial>

Jankowski, Andy (2014). "Intranets reimaged 'Information finding'. The great menu vs search debate answered". *Enterprise strategies*, August 18.

<http://www.enterprisestrategies.com/2014/08/18/intranets-reimagined-information-finding-factors>

García-Morales, Elisa (2012). "Intranets 2012: lo viejo, lo bueno y lo nuevo". En: *IV Jornadas Ayre Intranet Ayuntamiento de Madrid*. 27 noviembre.

<http://www.inforarea.es/publicac.asp>

Nielsen Norman Group (2014). "Intranet information architecture (IA) trends". February 23.

<http://www.nngroup.com/articles/intranet-information-architecture-ia>

White, Martin (2014). "Is enterprise search useful at all? Outcomes of a case study". *Intranet focus*, November 20.

<http://www.intranetfocus.com/archives/2120>

Elisa García-Morales-Huidobro

Inforárea

garcia-morales@inforarea.com

Da visibilidad a tu trabajo depositándolo en e-LIS, el mayor repositorio internacional sobre biblioteconomía, documentación y comunicación

<http://eprints.rclis.org>