

Políticas de análisis y representación de contenido para la gestión del conocimiento en las organizaciones

José Augusto C. Guimaraes

Depto. de Biblioteconomia e Documentação
Universidade Estadual Paulista (UNESP), Brasil

0.1. Resumen

Teniendo en cuenta que las unidades y sistemas de información se constituyen por definición en organizaciones de gestión de conocimiento, se observa que las actividades de análisis y representación de contenido asumen un rol estratégico en cuanto que puentes para la construcción de nuevo conocimiento. En este sentido, la indización deja de ser meramente una actividad de naturaleza eminentemente técnica para integrar el universo gerencial de tales organizaciones. Por tanto, se analiza el diseño de políticas de análisis y representación de contenido, partiendo de elementos contextuales (la organización, los clientes, los recursos) para llegar a elementos instrumentales, que llevarán a su vez a la toma de decisiones sobre aspectos tales como la cobertura temática, el universo de documentos fuente, los niveles de exhaustividad y especificidad deseados y el perfil del indizador, del sistema de indización y del lenguaje documental. Finalmente, se analiza la importancia de tales políticas, en tanto instrumentos para la gestión del conocimiento por parte de la organización en cuestiones tales como el conocimiento propio y estratégico allí generado, el que se puede obtener externamente, su carácter público o estratégico, así como el costo del proceso.

Palabras clave: Análisis documental de contenido. Organización del conocimiento. Políticas de indización.

0.2 Abstract

Considering that information units and systems are information management entities, the strategic role of subject analysis and the activities of document representation may be seen as a bridge to new knowledge. From such a point of view, indexing is no more a merely technical activity, but an effective part of the managerial dimension of knowledge organisations. This paper analyses the design of

subject analysis and representation policies, considering such factors as subject wideness, the universe of source documents, the desirable levels of exhaustivity and specificity, as well as the profile of the indexer and the indexing language and system. The impact of such policies on strategic questions like the definition of inner knowledge, external knowledge to be acquired, the social and confidential profile of such knowledge, and the costs of the whole cycle is analysed .

Keywords: Indexing policies. Knowledge organization. Content analysis.

1. El análisis y la representación del contenido ante la sociedad de la información

Para que pueda abordarse la cuestión de las políticas de análisis y representación de contenidos (o política de indización) (2) es necesario, en pinceladas rápidas, hacer referencia al nuevo contexto mundial, que afecta considerablemente a la situación de las unidades y servicios de información.

Como señala Guimarães (1998), existen tres aspectos que no solamente caracterizan la realidad informacional contemporánea, sino que también conducen a cambios en el hacer y en el pensar del área: el fenómeno de la globalización, el rápido crecimiento de las nuevas tecnologías y la figura de un usuario (muchas veces elevado a la categoría de cliente o consumidor de información) mucho más exigente e interactivo.

Considerando el contexto de la era del conocimiento o de la sociedad de información (Vieira, 1998, p. 77), se observa que una de las principales megatendencias reside en el hecho de que el área tecnológico-informativa nos lleva hacia una información masiva sin precedentes frente al carácter instantáneo del saber y de lo que ocurre en el mundo, teniendo como ejemplo el fenómeno de Internet.

Por sociedad de conocimiento se entiende aquella cuyos insumos, procesos productivos y productos son ideas, informaciones y conocimiento cuya base se encuentra en organizaciones de conocimiento (entre las cuales la biblioteca ocupa, históricamente, un lugar destacado). Cubillo (1999) las clasifica en tres grupos en virtud del tipo de transformación que han sufrido en ese nuevo contexto:

- a) las que han invertido fuertemente en nuevas tecnologías y recursos informativos digitales, logrando de este modo reingenierías con cambios profundos y significativos,
- b) las que han intentado invertir en ese sentido, pero que sólo han logrado cambios cosméticos, y ...
- c) las que han invertido poco o casi nada en la modernización y ni siquiera tuvieron la voluntad política suficiente para generar cambios, y si lo hicieron, éstos no rebasaron el plano formal.

Es exactamente en el terreno de los cambios, donde las unidades y servicios de información (bibliotecas, archivos, centros de documentación, etc.) asumen un papel estratégico, debido a que son organizaciones involucradas en el acceso y la agregación de valor al conocimiento. En dicho entorno, el tratamiento de contenido asume una dimensión estratégica, teniendo en cuenta que el documento (registro de conocimiento) se transforma en representante o sustituto de ideas y creaciones (*surrogate of knowledge*) de un generador de conocimientos que normalmente no puede estar presente (Cubillo, 1999, p.17).

Si el tratamiento del contenido asume una posición decisiva como instrumento para añadir valor y para hacer disponible el conocimiento registrado a usuarios casi siempre remotos, las políticas de indización se tornan cada vez mas necesarias (¡y urgentes!), puesto que se exigen capacidades rigurosas de monitoreo y selección de contenidos en profundidad, con el fin de ofrecer condiciones para la construcción de nuevos conocimientos basados en otros completos y fidedignos, provenientes de fuentes responsables y autorizadas (Nonaka, apud Cubillo, 1999, p.18).

Como bien señala Vieira (1998, p. 86) al referirse a los cambios y condicionantes para la efectiva inserción de los países en desarrollo en el contexto de la sociedad de información, en la organización de dicha información poseen un papel destacado en el cual los catálogos electrónicos de bibliotecas (específicamente los OPAC's – On line Public Access Catalogues) y las bibliotecas digitales. Solo ellos garantizan los rigurosos criterios de calidad técnica y la observación de patrones y normas internacionales que permiten su utilización por el usuario final, el intercambio y el análisis gerencial.

2. Las políticas de representación documental y los nuevos documentos

Otro aspecto a tener en cuenta son los nuevos documentos (a los cuales se les agrega valor a través del proceso de tratamiento de contenido del sistema) que, con el advenimiento de la realidad digital, sufren una reorganización interna y comienzan a transmitir la información en ellos contenida de una nueva forma, no lineal y efectivamente interactiva.

Al abordar específicamente los documentos hipertextuales, en tanto que especies de documentos digitales, Agustín Lacruz (1997, p. 90) se refiere a una propuesta para organizar la información de tal manera que sea posible leerla siguiendo las relaciones asociativas y no simplemente siguiendo la secuencialidad que impone la letra impresa en papel.

De este modo comienzan a exigirse nuevas posturas tanto del productor de la información como del usuario: al primero le corresponde evidenciar en el docu-

mento una organización que se acerque más a la forma en que trabaja la mente, que a la lograda en el acto de la lectura, y al segundo, un reposicionamiento como lector, ya que la profusión de códigos informativos del documento (texto, imagen, sonido, etc.) le exige una poli-lectura.

Este proceso, por otra parte, genera problemas en ambos lados: en el usuario, debido a la angustia creada por el desbordamiento informativo (quien se ve sin posibilidades de “controlar” un documento no lineal); y en el productor que no logra explicar mas detalladamente la macroestructura temática del documento generado por él (Agustín Lacruz, 1997, p. 93).

En medio de tan complejo y dinámico contexto, la determinación de una política de indización se encuentra directamente ligada a cuestiones tales como la optimización de servicios, la racionalización de procesos y la consistencia de las operaciones de tratamiento y organización de contenidos informacionales. De este modo, asume un papel preponderante como moduladora de la interacción (aunque pueda parecer artificial una interacción modulada) con el fin de llevar al usuario a la delimitación de los objetivos, intereses y niveles de extensión esperados en la lectura —evitando, así, el desbordamiento cognitivo mencionado por Agustín Lacruz (1997, p. 92)— y de complementar la labor de organización del documento.

Para esto, es imprescindible poner a disposición del lector mapas, índices o sumarios que puedan orientar la navegación del usuario hacia el productor de la información. Téngase en cuenta que aunque la construcción de tales mapas e índices los realice el autor durante la concepción del documento, le corresponde al documentalista evaluar la consistencia de tales recursos —y si es necesario, complementarlos—, en el ámbito de desarrollo de la política de indización.

3. La política de indización: principales funciones y factores

En este contexto, el establecimiento de una política de indización del sistema contribuye —y mucho— a que el lector/usuario y el documento dejen de ser sujeto y objeto, para convertirse en dos sujetos que interactúen efectivamente, ya que el usuario constantemente recrea el documento y, por consiguiente, realimenta el sistema.

Cesarino (1978) señala que la política de indización refleja una decisión gerencial, lo que reafirma una concepción hoy bastante difundida en el área de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información que rompe con la tradicional trílogía que dividía las actividades informativas en gerenciales, de procesamiento y de interfaz con el usuario. En el ámbito de esa concepción, la gestión de unidades o servicios de información se convierte en un todo en el cual se incluyen activi-

dades de organización, accesibilidad y uso de la información de manera integrada e interdependiente (mutuamente retroalimentable).

Gomes (1989), desde otro ángulo, define las actividades de un SRI (Sistema de Recuperación de Información) en dos ejes: el horizontal, relativo a las actividades de gestión, y el vertical, relativo a las actividades de organización —resaltando que ninguno de los dos posee naturaleza técnica. De este modo, cualquier actividad de un SRI puede ser identificada por un binomio (x,y) lo que refleja una doble dimensión.

Carneiro (1985), en un contexto brasileño, parte de la premisa que el establecimiento de una política de indización constituye un factor preponderante para el planeamiento de un SRI, teniendo en cuenta tres factores: la identificación de la organización (el contexto), la clientela (el destinatario) y los recursos humanos, materiales y financieros (la infraestructura). Gomes (1989), más o menos en el mismo sentido, presenta tres especies de variables sistémicas en el proceso de establecimiento de una política de indización: el objetivo del SRI, el perfil de la clientela y el modelo de indización deseado, aspectos que a su vez dependen de la infraestructura.

Con respecto al estudio del tipo de organización, Carneiro (1985) resalta la importancia de determinar los objetivos y actividades de la misma, de modo que sirvan de base a decisiones relacionadas con las áreas temáticas prioritarias, con el sistema de indización a adoptar y también con el nivel de exhaustividad y especificidad (3).

En el ámbito de la clientela, los estudios de usuarios propician elementos fundamentales durante el proceso, tales como:

- a) *Ocupación, campo de interés, nivel educacional y grado de experiencia del usuario* (como base de la selección de documentos que serán indizados, del establecimiento del perfil del lenguaje de indización y del grado de profundidad de la indización);
- b) *Tipo de producto exigido* (formato y rango de tiempo), lo que se refleja en términos de recuperación y precisión del sistema así como en la determinación de criterios de obsolescencia informacional y en el tipo software a utilizar;
- c) *Forma de búsqueda* (sea directa o con intermediario), determinando la forma del índice, es decir, su grado de amigabilidad; y ...
- d) *Ejemplos de preguntas* realizadas por usuarios de sistemas análogos o de usuarios potenciales (propiciando una oxigenación del sistema).

En síntesis, se puede decir que los estudios de usuarios posibilitan la definición de la cobertura temática del sistema (materias centrales y periféricas), esta-

blecer el núcleo de vocabulario de recuperación (aspectos de gran valor en sistemas de indización automática), el nivel de profundidad y amplitud de tratamiento y de recuperación, así como el perfil del producto documental final (índice, resumen, etc.).

En términos de infraestructura, Kent (1972) se refiere a gastos de capital (creación de un soporte básico para el servicio de indización y recuperación) y a los gastos operacionales (recursos humanos, mantenimiento del sistema y gastos por la inexistencia de servicios apropiados de información).

La cuestión financiera influye —y mucho— en la implementación y en el desarrollo de una política de este tipo. En este sentido, Carneiro (1985), propone el cotejo entre tales recursos y las decisiones relativas a la creación, adaptación o adopción de un lenguaje de indización, y también entre exhaustividad, especificidad, exigencias de los usuarios, inversión en equipos y programas de indización, inversión en la formación de indizadores, etc.

Como resultado de las variables anteriores, merece la pena rescatar aquí los seis puntos considerados por Carneiro (1985) como elementos de una política de indización:

- a) *Cobertura temática*, abarcando desde la identificación de las áreas temáticas a indizar hasta el recurso a productos documentales de otros SRIs. Interesan aquí, en nuestros días, aspectos como la conversión retrospectiva de datos y la compatibilidad entre los lenguajes de indización de un mismo sistema cooperativo.
- b) *Selección y adquisición de documentos* fuente, abarcando aspectos relativos a la cobertura y a la calidad de los documentos, a los que se puede modernamente añadir cuestiones como la procedencia —sobre todo en el análisis de páginas Web—, costos, lengua, orientación técnica (especificidades temáticas de un SRI), etc.
- c) *Nivel de exhaustividad y de especificidad de indización*, en directa conexión con el perfil del usuario. De ese modo, se pueden diferenciar los sistemas más orientados a la exhaustividad —como ocurre en el caso de las búsquedas de naturaleza histórica o legislativa— y otros en los que la precisión —y, por consiguiente, la especificidad— asume el carácter determinante, como ocurre en los centros de documentación empresarial, donde se solicitan productos documentales más orientados a la toma de decisiones gerenciales rápidas que suponen la asunción de riesgos financieros.
- d) *Elección del lenguaje de indización*, sea libre —principalmente áreas muy especializadas y con terminologías consolidadas o en casos en los que se dispone para la indización de recursos humanos escasos—, sea

controlado —en sistemas que exigen alta exhaustividad y precisión temática.

- e) *Estrategia de búsqueda*, directa por el usuario (a partir de los términos por él enunciados) o intermediada por el profesional (producto de una interpretación en la que se comparan los términos de búsqueda con aquellos pertenecientes al lenguaje del sistema, en el seno de una verdadera negociación de los marcos de referencia).
- f) *Tiempo de respuesta del sistema*, en relación con el grado de recuperación y de precisión exigidos y también del perfil de la organización. Ciertamente, el número de organizaciones en las cuales el refrán “información retrasada es información negada” se sobrepone a cuestiones como las especificidad o la precisión no deja de crecer.

Es interesante señalar que los elementos sistematizados por Carneiro (1985) coinciden en muchos aspectos con los que Foskett (1982) enunció como las características claves de un SRI: llamada y precisión, exhaustividad y pertinencia, tiempo, modo de búsqueda y coste. Junto a éstas, el mencionado autor señaló también otras características que merecen ser objeto de análisis en el ámbito de una política de indización, como complemento de las anteriores:

- g) *Capacidad de ‘browsing’*: Principalmente en tiempos de interactividad, es necesario reflexionar acerca de la amigabilidad que pueden —y deben— poseer los sistemas para que puedan revelar de modo fácil y directo la estructura temática de quiénes los organizan (es decir, la organización de conocimiento que les es subyacente).
- h) *Garantía literaria (literary warrant)*, aspecto que afecta de manera directa al lenguaje de indización del sistema, e implica que en él estén representados los conceptos que efectivamente estén materializados en documentos pertenecientes al sistema (o a sus fuentes), evitándose falsas expectativas en el usuario.
- i) *Formación del indizador*, en términos de conocimientos de los contenidos documentales, de las metodologías de indización, de las estructuras de los documentos y de las características del lenguaje de indización. Teniendo en cuenta que los productos documentales generados por la indización poseen función eminentemente comunicativa, hay que pensar también en las habilidades lingüísticas del indizador.

Por fin, se señala que la creación y el desarrollo de una política de indización presuponen dos aspectos fundamentales: la interdependencia de sus elementos y una evaluación constante. Tales aspectos confirman el carácter de retroalimentación del proceso, pues cambian constantemente los documentos, las áreas de interés de la organización, los perfiles de los usuarios, etc. En consecuencia, una

política solo podrá tener continuidad y perfeccionamiento en el tiempo si se registra debidamente en documentos para que se pueda dar claridad y consistencia al conjunto de decisiones tomadas independientemente de los elementos humanos que las llevan a efecto.

Lancaster (1993) presenta una categorización de los factores que determinan la calidad de la indización —que se supone que es, en principio, el objetivo que se persigue— y que, por tanto, deben actuar como norteadores del proceso:

- a) *En cuanto al indizador*: capacidad de lectura y comprensión, y conocimiento acerca del tema y de las necesidades del usuario.
- b) *En cuanto al vocabulario de indización*: especificidad, sintaxis, grado de ambigüedad y de imprecisión, calidad del vocabulario de entrada y de la estructura del lenguaje de indización y también la disponibilidad de instrumentos auxiliares (por ejemplo, diccionarios terminológicos).
- c) *En cuanto al documento*: contenido temático del área, grado de complejidad, lengua, extensión y forma de presentación.
- d) *En cuanto al proceso*: existencia o no de reglas o instrucciones, productividad requerida a los indizadores y exhaustividad de la indización.
- e) *En cuanto al ambiente*: refrigeración, calefacción, iluminación, etc.

Gomes (1989) y Van Slype (1991) alertan también sobre cuestiones tan importantes como la intraconsistencia —respecto a la actividad de un único indizador al largo del tiempo— y de la interconsistencia —respecto a la actividad de dos o más indizadores acerca de un mismo tema en un momento histórico dado.

Como se puede observar, la política de indización constituye un elemento clave para que sistemas y unidades de información puedan cumplir su función básica —hacer disponibles los contenidos informacionales— en organizaciones gestoras del conocimiento, actuando en consonancia con una política más amplia de la organización de manera que puedan responder a cuestiones como las planteadas por Cubillo (1999, p.20) y que citamos a continuación por su valor sintético:

- ¿Qué conocimiento propio debe generar la organización?
- ¿Qué parte de dicho conocimiento debe ser público? ¿A qué destinatarios y a través de qué medios debe difundirse en el interior de la organización?
- ¿Qué conocimiento deberá obtenerse externamente?
- ¿Quiénes en la organización y fuera de ella podrán acceder a ese conocimiento obtenido externamente?
- ¿Qué tipo de conocimiento puede posicionar a la organización como única en su entorno?

- ¿En qué costos ha de incurrir la organización para asegurar una gestión del conocimiento eficaz y eficiente?

Se cree, por lo tanto, que al adoptarse una concepción de tal naturaleza se permite no solamente garantizar a la indización su carácter estratégico en las organizaciones (sean las que sean), sino además darle una dimensión socialmente mas importante: servir de instrumento para la democratización del saber.

2. Notas

- (1) El autor expresa su agradecimiento a Dña. Margarita León (Biblioteca Nacional de Cuba) y a la Prof. Carmen Agustín (Universidad de Zaragoza) por el apoyo en la traducción del artículo.
- (2) Las expresiones ‘política de análisis y representación de contenido’ y ‘política de indización’ se entienden aquí de manera amplia, como conjunto de principios y criterios que sirven de base al planeamiento y a la toma de decisiones en términos de análisis y representación del contenido informacional de los documentos, abarcando las denominaciones *subject cataloguing* e *indexing* que se encuentran en la literatura anglo-americana.
- (3) Véase también Wallis (1997) acerca de los requisitos de conocimiento que presenta para caracterizar el grado de profesionalidad del indizador.

3. Bibliografía

- Agustín Lacruz, C. (1997). Nuevos usuarios, nuevos documentos. *Scire*. 3 : 1 (ene.-jun. 1997) 87-98.
- Carneiro, M. V. (1985). Diretrizes para uma política de indexação. // *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. 14 : 2 (set. 1985) 221-241.
- Chaumier, J. (1988). Indexação: conceito, etapas, instrumentos. // *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo. 21 : 1/2 (jan.-jun. 1988) 63-79.
- Cesarino, M. A. N. (1978). Sistemas de recuperação da informação. // *Revista de Escola de Biblioteconomia da UFMG*. 7 : 2 (set. 1978) 157-168.
- Cubillo, J. (1999). Cambio y continuidad en las organizaciones. Santiago (Chile) : CEPAL/CLADES, dez. 1999.
- Foskett, A. C. (1982). *The subject approach to information*. 4.ed. London : Clive Bingley, 1982.
- Gomes, H. E. (1989). O indexador face às novas tecnologias de informação. *Transinformação*, Campinas. 1 : 1/2 (maio-ago. 1989) 161-174.
- Guimarães, J. A. C. (1990). Recuperação temática da informação. // *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo. 23 : 1-4 (jan.-dez. 1990) 112-30
- Guimarães, J. A. C. (1999). Moderno profissional da informação: elementos para sua formação e atuação profissional no Mercosul. // *Formación de recursos humanos en el área de información en el Mercosur*. R. Santiago de Chile : Universidad Tecnológica Metropolitana, 1999. p. 19-23.

- Iglesias Maturana, M. T. (1992). Analisis y recuperación de información documental. Santiago : Ed. Instituto Profesional de Santiago, 1992.
- International Standard Organization (1985). Documentation: methods for examining documents, determining their subjects and selecting indexing terms. Geneva : ISO, 1985. (International Standard ; 5963).
- Kent, A . (1972). Manual de recuperação mecânica da informação. São Paulo : Polígono, 1972.
- Lancaster, F.W.(1993). Indexação e resumos: teoria e prática. Brasília : Briquet de Lemos, 1993.
- Liletz, B.(1989). The usefulness of index. // The indexer. 16 : 3 (apr. 1989) 173-176.
- Piedade, M.A.R.(1983). Introdução à teoria da classificação. 2.^a ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro : Interciência, 1983.
- Van Slype, G.(1991). Los lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales. Madrid; Salamanca : Fund. Germán Sánchez Ruy Pérez; Madrid : Pirámide, 1991.
- Vieira, A.S.(1998). Bases para o Brasil na sociedade da informação. // Sociedade da Informação : Brasília : CNPq/IBICT ; São Paulo : Instituto UNIMEP, 1998.
- Wallis, E. (1997). Indexing as a professional activity. // The indexer. 20 : 4 (oct. 1997) 189-191.