

Hacia una ofimática documental: funciones documentales en las aplicaciones ofimáticas

Tomás Saorín Pérez

Centro de Documentación de Servicios Sociales (Murcia)

saorin@redestb.es

RESUM

Malgrat que durant molt temps s'han concebut les aplicacions ofimàtiques, principalment els processadors de text, com eines d'escriptura, l'evolució desitjable és cap a entorns que ja tenen en compte altres funcions, com l'arxiu, la documentació i la comunicació. Imposant-se poc a poc als tradicionals Sistemes d'Informació de Dades, per mitjà sobre tot de la seva relació amb Internet-Intranet, els Sistemes Documentals Ofimàtics són el futur de la informació a les organitzacions.

RESUMEN

Aunque durante mucho tiempo se ha concebido a las aplicaciones ofimáticas, principalmente a los procesadores de texto, como herramientas de escritura, la evolución deseable es hacia entornos que tienen en cuenta otras funciones, tales como el archivo, la documentación y la comunicación. Imponiéndose poco a poco a los tradicionales Sistemas de Información de Datos, a través sobre todo de su relación con Internet-Intranet, los Sistemas Documentales Ofimáticos son el futuro de la información en las organizaciones.

1. Entornos de escritura, entornos documentales

Por lo general, desde el punto de vista de los sistemas documentales, se contemplan separadamente la escritura de los documentos (la creación), de la gestión documental (la biblioteca).

Habitualmente las técnicas documentales se aplican sobre documentos terminados, escritos pacientemente por sus autores, que entran a formar parte de un sistema: comprar un libro en una biblioteca, una disposición de un boletín oficial en un centro de documentación jurídica, una película en una filmoteca, etc. Implícitamente se concibe el centro documental como un depósito al que llegan los documentos.

Sin embargo todas las organizaciones trabajan produciendo documentos con procesadores de texto y otras aplicaciones ofimáticas, conformando un peculiar sistema documental, en el que están profundamente conectadas la creación, la escritura, el archivo y la documentación.

Muchos de nuestros patrones culturales se tambalean cuando se trata la información en las organizaciones. Pensémoslas como un grupo de gente organizada que comparte información, esto es, habla entre sí y produce e intercambia documentos. Olvidemos por un momento la actividad física o real de la organización, y fijémonos solo en la información que se mueve.

Durante las últimas décadas se han invertido millones en los sistemas informáticos que soportan estas estructuras, de modo que actualmente podemos comprar billetes de avión, comprar acciones, calcular las pensiones y otras tareas de proceso de datos, *sistema nervioso* de la sociedad actual. Los Sistemas de Información hasta ahora se han centrado en las transacciones: compras, números que suben y bajan, que van y vienen, control de producción. Es decir, han permitido la gestión de cantidades gigantescas de datos, construyendo Sistemas de Información de Control, sistemas que hacen cosas. Pero un fantasma recorre el mundo, «los documentos guardan el 95 % de la información útil de la empresa». En ellos se encuentran descritas las estrategias, las cosas que se van a hacer y las que han pasado. Los gerentes y ejecutivos consultan documentos, generados con diligencia a partir de los sofisticados sistemas de información de la organización. Los trabajadores son el *cerebro*, los documentos su *memoria*. De este modo podemos imaginar un documento de un folio que circula por los despachos de la última planta del edificio, donde dice que desde que se empezó a emitir cierto programa de televisión han aumentado las ventas de una gama de productos, y que sería el momento de lanzar una campaña de promoción de otras mercancías asociadas y forrarse. Esta observación, hecha por un hu-

mano, circula ajena casi totalmente a los sistemas formalizados de información. Es una fotocopia de una anotación a mano sobre una gráfica. ¿Dónde está aquí Oracle, dónde los grandes sistemas de información corporativos? *Ubi sunt?*

Por eso un enfoque alternativo a los sistemas orientados a datos, los SI corporativos, es el de los denominados por Lluís Codina, Sistemas de Información Documentales.¹ Operan con depósitos de documentos, caracterizados, entre otras por:

- Documentos cognitivos: Es decir no gestionan documentos tales como las facturas, sino elaboraciones de información complejas.
- Existe un volumen de documentos no trivial.

Este modelo es el que subyace, con mayor o menor sofisticación y acierto, a los Sistemas Gestores Documentales, que trabajan con información textual, organizada en registros o documentos. Según este modelo, se depositan documentos en un sistema que permite una búsqueda por contenido conceptual, intentando ser un apoyo al descubrimiento de conocimiento.

Sin embargo, podemos describir un tercer tipo de sistema de información con características propias: los *sistemas documentales ofimáticos*, que se caracterizan por que una de sus funciones básicas es la misma creación de los documentos. Son entornos de trabajo dinámicos para la producción, consulta y comunicación de documentos. Actualmente, y durante ya bastante tiempo, prima la escritura de documentos frente a la consulta, archivo y comunicación, pero paulatinamente van ganando el terreno que les pertenece el resto de las funciones.

Un sistema documental ofimático de bajo nivel es el que se genera el trabajar con una aplicación como Word. Se generan documentos que luego se pueden recuperar. En el otro extremo podemos encontrar a las aplicaciones de Gestión Electrónica de Documentos (GED) que gestionan grandes bases de datos con documentos en formato digital o digitalizados.

Parece claro pues que las organizaciones actuales suelen ser un Sistema Documental Ofimático, en el que la información se genera con aplicaciones de escritura, esto es procesadores de texto, hojas de cálculo, agendas, correo electrónico, etc.

Las más recientes teorías de la organización se centran en el conocimiento que se gestiona en ellas. Hagamos entonces abstracción del trabajo real, analicemos una organización de trabajadores del conocimiento (*knowledge workers*), situados en un nivel intermedio de la organización. Las necesidades de gestión de información de este tipo de trabajador, cualificado, pero todavía no situado en los puestos de dirección, son las que más se adaptan a los modelos ofimáticos de organización y manejo de información que aquí se plantean. De esta manera podemos volver a definir ofimática como «*aplicaciones y sistemas informáticos de propósito general de apoyo al trabajo intelectual*»

Las funciones de los trabajadores del conocimiento suelen implicar un uso intensivo de documentación, tanto la consulta y explotación de fuentes documentales como la creación de múltiples informes, proyectos, evaluaciones, etc. Actualmente el apoyo que prestan los sistemas y herramientas informáticas a la productividad de estos trabajadores es precario por parcial. Disponen de mayor capacidad de manipular datos mediante aplicaciones ofimáticas estándares, de organizar información en bases de datos, de realizar consultas al almacén de datos corporativos, especialmente si lo comparamos con la etapa pre-digital, pero estos trabajos informáticos conforman sistemas altamente inestables, difícilmente accesibles fuera del círculo reducido implicado en su elaboración, con pocas posibilidades de reaprovechamiento corporativo, creando departamentos estancos de unas pocas personas. Los sistemas informáticos tienen hábilmente encauzada la que podríamos llamar etapa de sistemas de información operativo-estratégicos, el proceso de datos. Sin embargo afrontan con dificultades la información desestructurada que forma el cerebro de la organización. Mientras que «el trabajo es dinámico y multidimensional, las tecnologías orientadas hacia la máquina han dado como resultado unos sistemas estáticos y unidimensionales». ² Por lo tanto estamos ante un problema dual, informático y ofimático. El enfoque ofimático, como se detalla más adelante, conjuga dos subsistemas documentales: el sistema documental individual del trabajador del conocimiento, y el sistema documental de la organización.

La aplicación de conocimiento es común a todos los puestos de trabajo, y por ello, en mayor o menor medida, el problema ofimático afecta a todos. En el resto de los niveles de la organización (alta dirección, dirección

1. Codina, Lluís. (1994): «Modelo conceptual de un sistema de información documental». En: *Revista Española de Documentación Científica*. (v. 17, nº 4) p. 440-448.

2. Winslow, C.D.; Bramer, W.L.: (1995): *La nueva organización del trabajo: Sistemas de información en la economía del conocimiento*. Bilbao; Deusto: Andersen Consulting, p. 34.

táctica, trabajadores de datos y operarios) las aplicaciones se van especializando más, permitiendo un mayor grado de diseño estructurado, como puede ser la gestión de almacenes, contabilidad, sistemas de control de fabricación y seguimiento de operaciones. A nivel de alta dirección las aplicaciones estrella son aquellas de soporte a la decisión (DSS) y de análisis de datos, así como el control. Este sector es sobre el que más bibliografía se ha producido en los últimos años, bajo el título de sistemas de información para la dirección.

La función técnica, el trabajo intelectual, en la organización suele llevar asociada la *documentación personal*. Cada individuo desarrolla su propio archivo personal, en archivos ofimáticos y papel, sui generis, de poco tamaño y complejidad, y generalmente poseen el don inapreciable de una memoria excelente para acceder a su documentación pese a las limitaciones de las herramientas ofimáticas. En esta documentación está una parte importante del caudal de conocimientos del técnico. Se caracteriza por ser una ayuda directa en el trabajo, exigir un tratamiento sencillo y desviado del tratamiento documental estándar, subjetividad, y sobre todo por no suponer un estorbo al trabajo.

Sin embargo la producción y acceso a documentos en entornos ofimáticos hace que se alcance más rápidamente lo que Lluís Codina llama «nivel de no trivialidad», un volumen crítico y complejidad creciente. Además se produce una fractura entre conocimientos de la organización/conocimientos de los trabajadores, de modo que la documentación almacenada en estos sistemas no aumenta el potencial informativo de la organización como sistema. Los entornos ofimáticos pueden fomentar la progresiva interrelación entre el entorno informativo-documental del individuo (documentación personal) y el de la organización (sistema de información documental).

2. Paradigmas ofimáticos

En los años 80 tuvo lugar la revolución de los *Pc*, con sensibles mejoras en la productividad de los trabajadores que podríamos llamar del conocimiento, consiguiendo la realización de más tareas por persona y requiriendo para ello menos soporte administrativo y de gestión. Los ordenadores centrales evolucionaron hacia funciones más especializadas, mientras aplicaciones tales como la hoja de cálculo pusieron en manos del trabajador herramientas con las que manejar directamente la información y obtener análisis e informes que antes eran inimaginables.

La aparición de las redes locales suaviza los efectos perversos de *Pc* llenos de información pero aislados, si bien en un principio, y aún hoy, son más usadas para compartir periféricos y aplicaciones, que para compartir documentos o información o el trabajo en equipo. En parte esto es debido a que las aplicaciones ofimáticas aún son herederas de los modelos de trabajo para *Pc* individuales, y al estado de desarrollo de la tecnología de red.

En las redes locales, y muy en el ámbito de los tradicionales SI, surgen en los últimos años las aplicaciones cliente-servidor para entornos gráficos, que permiten interactuar con potentes bases de datos, aprovechando en parte la potencia del ordenador cliente.

En estos momentos está en marcha una pequeña revolución en informática, que es la de la informática centrada en el grupo, el *Groupware*. El grupo de trabajo es la unidad productiva, y necesita herramientas que faciliten la comunicación, la compartición de documentos, el acceso a documentación común, y el flujo de trabajo.

2.1. La ofimática tradicional

La ofimática tradicional se ha basado en un doble paradigma:

- Paradigma del archivo: Cada documento es un fichero del sistema operativo, que el usuario debe guardar con un nombre, en un directorio de la unidad de almacenamiento. La cara más triste ha sido el síndrome de los ocho caracteres del MS-DOS.
- Paradigma de la aplicación: Cada tipo de documento se manipula por una aplicación concreta. No sólo se segmenta por tipos (texto, datos, gráficos) sino que también por nombre del producto concreto (Word, WordPerfect, Powerpoint, Lotus 1-2-3, Netscape Navigator)

En conjunto esto supone unos sistemas ofimáticos orientados a la aplicación, donde el usuario ve programas, y a través de los cuales abre archivos, que semiequivalen a documentos reales.

En el estado actual de la tecnología, cumplen las siguientes funciones:

- La función producción de documentos: Pese a las maravillosas utilidades para la escritura (tablas, ortografía, índices, insertar textos, etc.) que poseemos, en lo referente a la producción de documentos de un cierto nivel aparecen una serie de problemas como: la necesidad de importar/exportar datos entre aplicaciones, y sobre todo que la elaboración de cada parte de un documento complejo requiere archivos independientes hechos con aplicaciones distintas. Durante largo tiempo esta parece el objetivo de los paquetes integrados, en constante evolución. La reciente expansión del entorno Windows 95 proporciona una mayor orientación al documento, pero aún es tímida y con muchos residuos del paradigma archivo-aplicación. Está orientado a la creación de documentos simples, cuando lo que se necesita son documentos compuestos.
- La función archivo: En el paradigma actual, la función organización-archivo está separada de la elaboración de documentos. El acceso a través de las aplicaciones inclina al usuario-sistema a pensar en la función archivar-organizar los documentos posteriormente al inicio de la creación del documento. Generalmente un proyecto documental requiere varias reorganizaciones de archivos durante su elaboración, realizadas a partir de herramientas tales como el Administrador de Archivos. Una vez más, con Windows 95 las cosas son más fáciles, pero aún es complicado diferenciar entre archivos-documentos y archivos-sistema o archivos-programas.
- La función documentación: Si los sistemas actuales permiten almacenar los documentos, lo razonable es que sea para poder usarlos como documentación para posteriores trabajos. Esta función actualmente está atrofiada. Los sistemas ofimáticos estándar disponen de funciones de recuperación y consulta de la información bastante limitadas, convirtiéndose el trabajo de documentación a partir de documentos digitales en una tarea ardua, infructuosa y de dudosa eficacia. Esto lleva a la dependencia de los archivos en papel, a pérdida datos y a la repetición de operaciones.

2.2. La ofimática cooperativa

Una vez asentadas las aplicaciones de escritorio: agendas, procesadores de texto, hojas de cálculo, etc. y desarrolladas tecnológicamente las redes locales, era lógica que surgieran aplicaciones diseñadas para el Grupo de trabajo o para la organización.

Las funciones que, por lo general, cumplen estas aplicaciones son:

- Comunicaciones: correo electrónico, mensajería, fax, foros de discusión, etc.
- Coordinación: agendas de trabajo de grupo.
- Gestión de actividades: especialmente la gestión de proyectos.
- Flujos de trabajo: definición de procesos estructurados que pueden automatizarse. Rutas de documentos, autorizaciones, etc.
- Depósito de documentos: base de datos centralizada de los documentos y formularios de la organización.
- Colaboración: trabajo a distancia y en tiempo real sobre documentos, proyectos, diseños.

En entornos de trabajo corporativos, que superan las limitaciones técnicas de las estaciones personales, donde se originó la revolución ofimática, se empieza a poder hablar de : digitalización de documentos en papel, reconocimiento óptico de caracteres, búsqueda a texto completo, etc. Se empieza a pensar en términos de sistemas documentales: entrada de documentos, archivo masivo, tratamiento documental e indización, consulta y recuperación de información, difusión y trabajo en grupo, gestión: niveles de acceso.

Desde el punto de vista de la organización, la informática se desarrolla en tres círculos: Los dos primeros de ellos, la producción y la toma de decisiones, ya ha sido facilitados por la Tecnología de la Información, el tercero, el de la COMUNICACIÓN, es el que en este momento está en ebullición. Este tercer círculo «será además el primero en el que el sistema de información de la empresa no estará aislado del resto del mundo (el resto del mundo está sencillamente constituido por los sistemas de información de las otras empresas)».³

No podemos olvidar que gran parte de las aplicaciones de trabajo en grupo, incorporan soluciones de gestión documental como parte importantísima del producto. Este campo de trabajo es doblemente interesante, pues pretende llevar el diseño de los SID hasta el comienzo de la cadena productiva de los documentos, y no una vez generados, como es lo habitual.

3. Lefebvre, Alain. (1997). *Intranet: cliente-servidor universal*. Barcelona: Gestión 2000.

El reto para la ofimática cooperativa es el de los documentos compartidos. No basta con poder enviar documentos por correo electrónico, o tener unidades de almacenamiento en red, sino que es necesario poder elaborar documentos en equipo, y que los documentos no sean entidades aisladas, sino que se integran dinámicamente en un sistema corporativo, a todos los niveles: individual, departamentos, grupos de trabajo, delegaciones y organización.

- **Función comunicación:** Podemos añadir esta función para entender el paradigma documental para la ofimática. El correo electrónico, las conversaciones en tiempo real, las videoconferencias, hacen circular gran cantidad de información. Las aplicaciones actuales se centran en la gestión de los eventos de comunicaciones, siendo bastante más débiles a la hora de almacenar y recuperar los documentos así generados. Se puede pues entender la comunicación como una circulación de documentos, que necesitan ser tratados documentalmente, y ser fuente de información. Documentar las comunicaciones, evitando el efecto teléfono: un medio de comunicación de uso extensivo, pero sin posibilidades de tratamiento documental.
- **Función cooperación:** La cooperación, aunque basada en la comunicación, va más allá. Implica estrategias de compartir documentos, trabajo en equipo, circulación ordenada, flujos informativos, etc. Los sistemas de trabajo cooperativo dependen de la estructura del trabajo de la organización, y al mismo tiempo la condicionan por las posibilidades que ofrecen. Frente al concepto de flujo de trabajo, con un componente administrativo notable, el de trabajo en grupo ofrece la posibilidad de potenciar los conocimientos de los técnicos, a través de la creación de grupos de trabajo virtuales, basados en los proyectos comunes, documentos y comunicaciones.
- **Función digitalización:** Las fuentes de información externas no son siempre digitales. Por lo general con los menos, los casos en los que se puede disponer y procesar la información externa, en formato digital. Se precisan una serie de periféricos de almacenamiento, salida (visualización, impresora), comunicación, y sobre todo de digitalización. Existe un gran volumen de información no digital, que, para que el sistema documental sea completo debe ser incluida en él. Por eso la gestión del proceso de digitalización, sobre todo de papel, es un factor importante. El documento digital es el único camino, ya que parece difícil digitalizar al ser humano.

2.3. Ofimática documental

Para desarrollar consistentemente Sistemas Documentales Ofimáticos hay que tener en cuenta por tanto:

- La escritura de los documentos.
- El archivo personal y corporativo.
- La documentación.
- La comunicación.
- La cooperación.
- La digitalización.

Los puntos principales de un correcto enfoque documental de los sistemas ofimáticos, podrían ser:

- a. Documentos complejos: producción orientada al documentos.
- b. Archivo en estructuras documentales: documentos, proyectos, carpetas, archivadores.
- c. El escritorio es un sistema gestor documental.
- d. Las comunicaciones son tratadas como documentos. Documentar las comunicaciones.
- e. Documentos cooperativos: trabajo en grupo a la hora de la elaboración, circulación y acceso.
- f. Documentos digitales: todos los tipos de documentos son susceptibles de incluirse en el sistema ofimático, mediante su adecuada digitalización.

3. Internet-Intranet: la telemática en el ordenador personal

Internet no se parece ni por el forro a los Sistemas de Información de los que veníamos hablando en los últimas décadas, sistemas de información modelando datos y haciendo cálculos, con fin operativo estratégico. Internet es una estructura que conecta contenidos caóticos, no es un sistema es una comunidad. Un mundo de documentos. Además por vez primera la telemática es universal y personal. Toda la teleinformática informativo-documental (ignoremos las cuentas de los bancos, la seguridad nacional, y otras cosas del estilo) pasará por Internet. Además internet está accesible en cualquier modesto ordenador personal, puede ser parte de cualquier sistema informático.

Todas las previsiones apuntan hacia que el área de mayor crecimiento de la tecnología Internet estará, o está, en el desarrollo de Intranets, es decir redes corporativas que usan los protocolos y programas de Internet en modo local. Ofrecer información al exterior es solo la punta del iceberg de la actividad informativa que recorre la organización, de hecho en la mayoría de las grandes organizaciones es más necesario que los propios trabajadores tengan acceso a la información corporativa para el trabajo en equipo, que los subproductos de información al público.

Hasta ahora las redes locales han estado demasiado orientadas hacia la compartición de recursos físicos, o al uso de potentes y seguros ordenadores centrales. Las Intranet, por el contrario, se centran en la distribución y publicación de información corporativa.

Por otro lado la Intranet no se encuentra aislada de Internet, sino que puede ser el cauce a través del cual el personal se introduce en el acceso a Internet, mediante la selección de recursos. De este modo se produce una integración tecnológica casi perfecta, en la que el mismo sistema es de uso interno y privado, y mundial y público.

Es un hecho que el éxito de Internet-Intranet ha sido tal, que grandes aplicaciones de *Groupware* como Lotus Notes, han evolucionado hacia la perfecta integración de su filosofía de trabajo y tecnología, con el entorno Intranet. El slogan de Lotus en este sentido puede servir de divisa: «Pensaba que la red solo servía para navegar, pues ahora también sirve para trabajar. "Lotus, work the Web».

El cliente Web, el navegador, se ha convertido en una aplicación tan estandar, que ha sido definida como «el cliente universal». Con él se puede acceder a todos los recursos informativos de la organización; consultar documentos, manejo y edición de registros en bases de datos, gestión del correo electrónico, apertura de documentos, recepción y envío de fax. La arquitectura del Web se va integrando con la arquitectura ofimática tradicional, de modo que las redes locales y los PC consiguen transformarse en estaciones de comunicación y tratamiento de información, reto que hasta ahora consiguen con mucho esfuerzo.

El problema de las Intranet, y por extensión de los servidores Webs, no es tanto la tecnología básica de acceso, el protocolo HTTP, sino la forma de gestionar la documentación que se hace disponible con ellas. La acumulación de documentos relacionados produce en poco tiempo una incapacidad para gestionar su actualización, ampliación y ordenación. Por eso, aunque en un primer nivel se pueden montar Intranets con una tecnología muy sencilla, se hace palpable la necesidad de aplicaciones documentales orientadas a Internet-Intranet, que permitan gestionar información con técnicas documentales..

Una de las claves para el éxito de Internet-Intranet, es la *integración con el entorno ofimático* de la organización. Hasta ahora el ritmo de integración crece día a día, de modo que las aplicaciones cada vez son más cercanas al usuario, y con más posibilidades de integración en documentos de texto, bases de datos documentales, etc.

4. El sistema operativo es el procesador de textos

Espero no ser el primero que diga que la aplicación más importante de la informática personal es el procesador de texto. Y la informática personal es el signo de este tiempo: todo gira en torno a ella. Ya ocurría con Word-Perfect 5.1, muchos usuarios de nivel bajo-intermedio lo usaban no solo para escribir documentos, sino como entorno desde el que copiar, guardar y organizar sus archivos, pues recogía en un módulo las principales opciones del MS-DOS, de un modo mucho más sencillo e integrado.

Sugiero que actualmente el ordenador gira en torno al Office 97. Microsoft ofrece un producto que crece lentamente, hasta convertir al ordenador en una máquina documental. Un entorno homogéneo para escribir documentos sofisticados, gestionar correo electrónico, consultar páginas Web en Internet-Intranet, actualizarlas, gestionar agendas, preparar gráficos. En definitiva una MacroAplicación que empieza a hacer olvidar al ordenador y al sistema operativo que hay por debajo.

La evolución de la familia Office todavía no supera, a mi juicio, el examen documental: mejora considerablemente la gestión de documentos complejos, la comunicación por correo electrónico, el trabajo compartido sobre documentos, el archivo lógico, etc. Pero aún adolece del motor documental que da sentido al conjunto: es decir, desde el momento en que se empiezan a producir documentos en el sistema, estos pasan a formar parte de una o varias bases de datos documentales, personales o corporativas, con posibilidades de consulta inteligente, con el objeto de intentar explotar el conocimiento depositado en los documentos digitales.

Por otro lado hay una promesa difícil de evaluar, la posibilidad de consultar al escribir, una enciclopedia universal, Internet, o las enciclopedias locales en servidores de CD-ROM (como un despacho de trabajo bien amueblado, con numerosas obras de referencia generales, manuales técnicos, carpetas de recortes, etc.). Si todo bien

sistema ofimático de una corporación debería incluir en red una serie de enciclopedias, diccionarios y obras de referencia generales y especializadas, integradas perfectamente con la aplicación de escritura, no es menos cierto que también debe facilitarse el acceso a través de Internet a estas fuentes de información de apoyo a la escritura. Aquí el asunto es mucho más complejo, pues deja de ser un entorno controlado, interno, pero se pueden vislumbrar las posibilidades que aporta la consulta a enciclopedias y servicios de información desde el mismo procesador de textos. El HTML se anuncia como el formato universal. Todo, desde el diccionario de la Real Academia de la Lengua, la enciclopedia *Encarta*, la base de datos de jurisprudencia *Aranzadi*, el anuario estadístico de Navarra, la enciclopedia del cine, hasta el expediente personal en la empresa, la memoria de la Consejería, los folletos del servicio de publicaciones, debe estar en un único formato, en Web, y este a su vez tiende a hermanarse con el procesador de textos, de modo que se funden escritura-documentación. Como si escribiéramos en un biblioteca.

¿Navegadores? ¿Hojas de cálculo? ¿Lectores de noticias? El procesador de textos hará todo eso. El procesador de texto será el ordenador personal.

5. El Documentalista de turing

Bajo este bonito rótulo querría incluir una breve reflexión sobre la escritura. Los discursos sobre escritura suelen ocuparse de la creación literaria, o la redacción de trabajos científicos, olvidando a su hermana pobre: la escritura profesional: los informes, proyectos y memorias que copan la vida laboral de la mayor parte de los trabajadores del conocimiento. Esta escritura, funcional, rigurosa, documentada, tiene una serie de peculiaridades, en las que influye enormemente el entorno tecnológico de escritura (la libreta, la máquina de escribir, la red local, el pc portátil). Indudablemente también se ve afectada la escritura de trabajos científicos, y, en mucha menor medida, la escritura de ficción.

Hay un principio básico de la antropología, «*el hombre y sus extensiones no constituyen más que un solo y mismo sistema. Es un error monumental considerar al hombre como si constituyera una realidad distintas de su morada, sus ciudades, su tecnología o su lenguaje*». ⁴ Los trabajadores son también lo que sean sus empresas, máquinas y procedimientos de organización.

Siguiendo a Saez Vacas, que cita a Bolter, ⁵ los «*Hombres de Turing*» son aquellos «*cuyo trabajo en cooperación con el ordenador se hace suficientemente íntimo y prolongado, como para llegar a pensar y hablar en términos sugeridos por la terminología y metodología de esta máquina*». El Hombre de Turing es la integración más completa de humanidad y tecnología, de artífice y artefacto, en la historia de la cultura de Occidente, con el se lleva al extremo la tendencia de todas las épocas a pensar a través de la propia tecnología. Llega un momento de no retorno, en que no se puede hablar en serio de sistemas documentales en la organización, sin pensar a través de las tecnologías existentes, de las aplicaciones ofimáticas que se manejan, de los gestores documentales de que se dispone.

Pude concluirse de este trabajo que es necesario un enfoque documental para la correcta evolución de las aplicaciones ofimáticas, y, siendo esto cierto, no lo es menos que también urge un enfoque ofimático de las tareas documentales. La catalogación en bibliotecas no puede estar por más tiempo aislada de los sistemas de escrituras impuestos, los procesadores de textos, ni de la enciclopedia digital que es Internet, ni de la corriente integradora entre aplicaciones, para crear entornos de trabajo ofimático únicos y conectados.

El usuario ve documentos, y en última instancia lo que hace al interactuar con el sistema documental de la organización donde trabaja es leer y escribir.

Selección bibliográfica comentada

No recojo aquí toda la bibliografía citada, que ya aparece en nota al pie, sino tan solo algunos comentarios sobre libros leídos o trabajados recientemente, que creo pueden servir para profundizar con más sosiego sobre algunos de los temas aquí planteados.

AMAT, Núria. (1992). *El libro mudo, las aventuras del escritor entre la pluma y el ordenador*. Madrid: Anaya & Mario Muchnik.

Este libro recoge una serie de inquietudes interesantes: ¿cómo afecta el sistema tecnológico de escritura a la escritura misma? El escritor y la máquina, la tecnología del conocimiento, la muerte del autor.

4. Cita recogida por Sáez Vacas, 1987. La cita original es de Hall, Edward T. (1973). *La dimensión oculta. Enfoque antropológico del espacio*. INAP.

5. Otra vez la cita se encuentra en Sáez Vacas, 1987. Completa es: Bolter, J.D. (1984). *Turing's man : western culture in the computer age*. London: Gerald Duckworth.

LEFEBVRE, Alain. (1997). *Intranet, cliente-servidor universal*. Barcelona: Gestión 2000.

Excelente y poco habitual libro de informática. No es un manual, sino una revisión agradable de leer, razonada, de la evolución y tendencias de la tecnología cliente-servidor, el santo grial de la última década. Detalla, creo que de manera sensata las razones del éxito o el fracaso de una tecnología, y da un ágil repaso histórico y un pronóstico equilibrado para el futuro cercano (Un bloqueo inevitable). La segunda y tercera parte del libro trata el fenómeno Internet y de los protocolos y aplicaciones que la rigen. Es un apartado realista, escrito por un técnico que trabaja con proyectos empresariales concretos, que apunta la nada banal idea: «Internet será el futuro de los sistemas de información». El libro se cierra con un capítulo dedicado al cambio permanente en las tecnologías de la información. Se exponen una serie de principios que ayudan a comprender la evolución de la informática, más allá de los tópicos de revolución continua, obsolescencia total, mercado carnívoro, etc.

SAORÍN PÉREZ, Tomás. (1997). *Ofimática documental*. Ponencia presentada en: IBERSID. Congreso de Sistemas de información electrónica y nuevos documentos. Zaragoza, febrero 1997

Me cito a mi mismo sin rubor, ya que en este trabajo se plantea de modo riguroso la aproximación documental al entorno de trabajo ofimático, con especial atención a las funciones básicas que deberían desarrollar las aplicaciones en el denominado «paradigma documental de la ofimática»: Producción de documentos, Archivo, Documentación, Comunicación, Cooperación, Digitalización. También se estudia la relación Ofimática-Trabajadores del conocimiento.

SÁEZ VACAS, Fernando. (1987). *Computadores personales, hacia un mundo de máquinas informáticas*. Madrid: Fundesco.

Interesante libro que alterna los típicos temas de fundamentos de computadores (quizá esta sea la parte menos interesante actualmente) con otros capítulos tan sugerentes como; alfabetización informática personal, el ordenador como prótesis intelectual, Subculturas informáticas, la puerinformática, el efecto Qwerty. Agradable mezcla de tratado técnico con estudio cultural. En especial me parece apropiado para el tema que se trata en este artículo el capítulo 5, «Los computadores personales y las personas».

SÁEZ VACAS, Fernando. (1990). *Ofimática compleja*. Madrid: Fundesco.

Este libro posee el don de la eterna juventud, especialmente en el campo de la informática, al plantear un modelo teórico en tres niveles para entender la ofimática. Es un libro de lectura compleja, pero que creo que es la base para cualquier desarrollo teórico serio sobre entornos ofimáticos.

SIMINIANI, Mariano. (1997). *Intranets, empresa y gestión documental*. Madrid: McGraw-Hill.

Este es un libro muy práctico, muy directo y divulgativo (por algo pertenece a la colección Management de su editorial) que trata de convencer sin asustar de la necesidad real, actual, de la gestión documental en entornos corporativos. Plantea como descubrir y delimitar las necesidades documentales de la empresa y como realizar un plan de implantación de gestión documental. Después de tantos años de libros sobre Sistemas de Información de Apoyo a la Decisión o Sistemas Estratégicos, por fin un libro que dice que «el 95 % de la información importante de una empresa está en los documentos».