



albea^{bcn}

93 756 02 98 / 695 598 934
info@albeabcn.com

LA VANGUARDIA

Suplemento DINERO

21/09/2008

La Web 2.0 desembarca en la empresa

Las compañías empiezan a captar el potencial que encierra esta nueva combinación de herramientas

Norberto Gallego - 21/09/2008

Leído en un blog: "la Web 2.0 es como la pornografía; nadie atina a dar una definición, pero todos la reconocen en cuanto la ve". Tómese como ejemplo el caso de los wikis, súbitamente populares entre usuarios muy diversos. Nacieron como espacios públicos de libertad, abiertos a cualquiera que tuviera -o creyera tener- algo que aportar al conocimiento. Tal vez algo de mérito corresponda a la famosa Wikipedia, pero es el caso que los wikis están siendo adoptados por muchas empresas como herramientas para que grupos de empleados la utilicen como extensión de su espacio de trabajo. Cuando se trata de distribuir borradores e intercambiar comentarios hasta llegar a una versión final, un Wiki -esencialmente una página web restringida, en la que se van volcando y modificando contenidos- es más eficaz que el correo electrónico. Si se quiere conseguir que una discusión prolongada, con sucesivas versiones, entre diez interlocutores, sea productiva, no hay duda de que el e-mail acabaría con la paciencia de los diez.

Para muchas compañías, la noción de Web 2.0 resulta familiar, y ahora van captando el potencial que encierra. La combinación de herramientas que se amparan bajo esa categoría es cambiante: la audiencia de los blogs empieza a declinar, mientras ascienden los wikis y los mashups. Estos últimos son aplicaciones web profesionales, que conjugan múltiples fuentes de datos para obtener una representación visual, inmediata, inteligible e interactiva, un atajo para las búsquedas complejas. Nada que ver, desde luego, con el estatismo de lo que ahora llaman Web 1.0. Los wikis son el fenómeno de la hora, porque sirven como herramientas de colaboración: dentro de una organización, distintos departamentos pueden compartir información, por encima de las distancias, e incluso se puede incorporar a clientes y proveedores en ciertos procesos.

Suele afirmarse que la Web 2.0 es expresión de la inteligencia colectiva. "Los paradigmas previos -dice Isabel Fernández, de la empresa FatWire- se basaban en la reproducción sistemática de estructuras jerárquicas: árboles de carpetas y documentos, a las que se accedía con un navegador"; la pretensión de reducir la complejidad ha sido fallida: ¿de qué sirve que un documento aparezca en un listado, identificado con el nombre de su autor, si se desconoce el contexto en que fue producido y, en su caso, revisado?

Iniciativas de esta naturaleza, cuando proceden de los departamentos de informática, bien pueden estrellarse con las reticencias del personal. El problema estaría, en opinión de consultores estudiosos de la cuestión, en que los directores de sistemas tienen tendencia a creer que si implantan una tecnología, los usuarios no tardarán en acostumbrarse. Este voluntarismo no funciona con la Web 2.0, que requiere del impulso de sus participantes. Un estudio-encuesta de McKinsey revela que son más las empresas que aprecian las ventajas de la Web 2.0 que aquellas que todavía la rechazan como si fuera cosa de críos. "Las compañías más satisfechas son las que han sido ambiciosas en sus objetivos de cambiar prácticas de gestión. Por otro lado, las que se declaran insatisfechas admiten que, tras el entusiasmo inicial pudieron sostener el nivel de participación".

La utilidad de los wikis se pone de manifiesto en muy distintas circunstancias.