

Gestión y optimización de los recursos de información en Intranets corporativas

Nieves González F. Villavicencio

*Biblioteca de Geografía e Historia y
Filología de la Universidad de Sevilla*

1. La gestión del conocimiento

Las tecnologías de la información están afectando en profundidad a las organizaciones, y se encuentran inmersas en su funcionamiento interno. La imparable evolución de Internet, como herramienta universal de acceso a la información, ha despertado el interés de las organizaciones por adoptar sus tecnologías y herramientas como medio interno de comunicación entre sus miembros. Ante la gran cantidad de recursos de información y de información interna que se genera en las organizaciones, como resultado de su propia actividad, la Intranet permite compartir eficazmente esta gran cantidad de recursos, mejorando el flujo de la información y la documentación entre sus empleados.

Dentro del campo de las nuevas tecnologías, podemos encontrar tres movimientos importantes que marcan su evolución:

El primero fue sin duda, el fenómeno Internet, ya sea con tecnologías no Web (Arpanet, redes de investigación de las universidades, etc.), como en su desarrollo definitivo a través de Web.

El segundo paso importante fue la llegada del Internet de los contenidos, y del fenómeno Intranet. Se consideran áreas seguras donde se utiliza la tecnología Internet para desarrollar comunicaciones internas y actividades de colaboración dentro de una empresa u organización. Posteriormente aparecen estas mismas intranets a un nivel más colaborativo: las llamadas extranets.

El tercer gran fenómeno fue el desarrollo de la interactividad, de la tecnología *push*, la primacía de la gestión del conocimiento sobre la gestión de la información.

Algunas de las características de la última fase (aún incipiente), en especial la gestión del conocimiento, se presenta como el principal cambio que las intranets pueden aportar a las organizaciones. El principal objetivo ha de

ser rentabilizar la propia información, convertirla en un recurso que genere beneficios y aumente la productividad, etc.¹

La gestión del conocimiento podemos definirla como un conjunto de métodos que permiten articular en un todo homogéneo distintos aspectos que abarcan desde la utilización de las redes internas de la empresa - las personales y las informáticas - hasta la explotación de las habilidades de los miembros de nuestro equipo.

Todos sabemos que el recurso más importante que tiene una organización es el personal. Pero no todas las organizaciones son conscientes del valor que tienen también los conocimientos, la información acumulada. Y compartir estos conocimientos se convierte hoy, cuando las restricciones obligan a muchas organizaciones a limitar sus recursos humanos, en un elemento clave de competitividad, de supervivencia.

La gestión del conocimiento se basa en dos premisas: sólo se puede desarrollar dentro de un entorno de trabajo automatizado y sólo puede tener lugar cuando hay un conocimiento avanzado de la cultura de la compañía.¹ Las organizaciones con estructuras organizativas clásicas, condicionadas por coaliciones de poder y relaciones jerárquicas, dificultan la implantación de Tecnologías y Sistemas de información, ya que al estar basadas en las asimetrías de información, opondrán mayor resistencia a aquellos cambios que posibiliten un acceso estructurado a la información, que elimine las islas de información que son su caldo de cultivo, y difícilmente se podrá estimular la comunicación horizontal entre el personal. Si son reinos de Taifas, en los que cada departamento tiene su propio sistema de información y no permite la entrada de otros departamentos, probablemente una intranet corporativa no tenga ninguna viabilidad.

Sólo las organizaciones basadas en el conocimiento pueden aprovechar mejor las ventajas competitivas que proporcionan los Sistemas de Información, al tener interiorizado el uso de la información como un recurso estratégico².

La información dará poder a la organización únicamente si es compartida, accesible y útil para sus miembros y también para sus círculos de influencia externos.

2. Intranet, Extranet, Internet

Las relaciones de información de las organizaciones se establecen básicamente con tres tipos de agentes: los clientes o usuarios, otras compañías o instituciones, y el personal.

Históricamente, la comunicación de la información siempre cumplía el requisito de que cuanto más rica es la información que debe transmitirse dentro de la organización, a menos gente llega. De hecho la jerarquización en las compañías se debe a que la comunicación interna no puede ser rica y extendida a la vez.

Sin embargo, Internet pone en entredicho este compromiso "riqueza-alcance", permitiendo la comunicación interactiva "rica" con millones de posibles clientes "alcance".³ La comunicación mejora dentro de la organización gracias al concepto de intranet, y se constituyen las extranets con la información que ofrecen a las demás empresas que conectan entre sí e interaccionan.

Se considera una **Intranet** a cualquier red privada IP⁴ que soporte servicios típicamente asociados a la Web. Es la consecuencia de aplicar la filosofía Internet a los Sistemas de Información internos de una organización; como una forma de organización interna de la documentación del propio centro, aprovechando todas sus ventajas y su potencial desarrollo: economía en las comunicaciones, medio dinámico para transmitir y difundir información, facilidad de uso y herramientas gráficas atractivas, conexión con herramientas de trabajo en grupo, etc. Podemos definir las características básicas de las intranets como un modelo de arquitectura de red, que usa protocolos y estándares abiertos, transparente con Internet y que dispone de un modelo de cliente universal (el navegador). El objeto sobre el cual se aplican son todos los documentos que una organización va produciendo (textos, correo electrónico, hojas de cálculo, etc.) y también todas sus aplicaciones (bases de datos, etc.).

La Extranet⁵: con la implantación de la Intranet, nos colocamos en camino para el acceso a la Tercera era de las Tecnologías de la Información, las llamadas Extranets (VPN, Virtual Private Network)⁶. El sistema consiste en utilizar esta misma tecnología de red, con las mismas ventajas que supone el uso de la Intranet pero extendiéndola a aquellos clientes, colaboradores, instituciones próximas a la organización a las que también les afecta la propia dinámica de trabajo de esa misma organización (documentos que tienen que ser aprobados, decisiones que deben ser tomadas, técnicas de groupware); incluso el acceso a la información que posibilitan los recursos tecnológicos de la organización también son de interés para estos sectores, a los que mediante palabras clave se les permite el acceso a todo o parte de la Intranet.

Y por último **Internet**, como gran fuente de información y cada vez más, de acceso al documento.

3. La Intranet

Como ya se ha dicho, una Intranet puede considerarse como un Sistema de Información interno para una organización. Es un término que surge para designar una red inter-

na de una organización basada en la tecnología y los servicios de Internet y en particular, en el entorno World Wide Web, adaptándolos a los límites físicos y a las necesidades y características de cada organización, que garantiza el acceso dinámico a la información efectiva y de calidad y cuyo fin es que la toma de decisiones se realice con el mínimo error posible. El objetivo es eliminar las barreras existentes entre la información generada dentro de las organizaciones y la procedente de fuentes externas.

¿Qué es una intranet sino un mecanismo de edición de contenidos de interés general dentro de una LAN (*local area network*) o de una WAN (*wide area network*) con una tecnología específica?⁷

En poco más de un año se ha generalizado la noción de intranet. Hoy día existen muchas organizaciones que se están planteando la necesidad de disponer de ella, de tal manera que permita a sus empleados acceder de forma fácil, inmediata e intuitiva a toda la información que necesitan para realizar su trabajo de forma eficiente. El concepto de intranet se convierte en la infraestructura básica para la comunicación interna de la empresa. Los menores costes de administración, la facilidad de uso de unas herramientas con las que todos estamos ya acostumbrados a trabajar, y su carácter abierto y no dependiente de ningún sistema propietario de hardware y software específicos, hacen que la intranet sea el marco idóneo para integrar recursos y nuevas tecnologías.⁸

Como muestra de la importancia creciente de las intranets, los profesionales citan un informe Zona, en el que se indica que el 68% de las compañías americanas ya cuentan con una intranet, lo mismo que el 25% de las mil empresas británicas más importantes. Se estima que la inversión en intranets crecerá de los 250 M US\$ que se le dedican en la actualidad, hasta los 5.600 M US\$ a finales del año 2001.

4. Efectos de la implantación de una Intranet en una organización

En primer lugar la intranet supone un **cambio en el modelo de organización** de la corporación y presenta diversas **ventajas**. Podemos ver a continuación, los efectos de la implantación de una intranet en diversas dimensiones de una organización:

Los Procesos. El desarrollo de intranets supone una gran ventaja para apoyar las modificaciones y mejora continua de los procesos, lo que se ha dado en llamar, la reingeniería de los procesos, repensar los procesos operacionales y adoptar nuevos modos de trabajo. Una intranet permite integrar activamente a clientes y proveedores, facilita y optimiza la planificación y el control de los procesos y en definitiva, mejora la calidad.

La Gestión. Una de las grandes ventajas de las intranets, es la capacidad de compartir información, se superan los posibles aislamientos de los distintos departamentos, se puede rentabilizar la propia información, aumenta la cooperación y el trabajo en equipo, se disminuyen costos en otras formas de difusión de información. Permite mejorar los procesos

de toma de decisiones, la calidad de la información y su disponibilidad.

La estructura organizativa. Es un elemento que facilita el cambio en la estructura organizativa, permitiendo tender hacia estructuras distribuidas frente a las tradicionales estructuras centralizadas. Potencian asimismo la innovación y el aprendizaje. La facilidad para compartir información permite distribuir las acciones y responsabilidades de acuerdo con las necesidades y potenciar la toma de decisiones por parte del individuo. El liderazgo se convierte en participativo.

Los Sistemas de Información. La característica que nos parece mas ventajosa de la Intranet, es que permite la fluidez en los canales de comunicación, favorece la existencia de un Plan de Comunicación. Los empleados se sienten mas involucrados en el proceso de trabajo de sus empresas. Está demostrado que existe una falta generalizada en todos los sectores productivos y de servicios, de transparencia informacional (es decir, de todo lo relativo a la información), de cultura de la información, base para una auténtica sociedad de la información. Se constata la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación existentes entre el personal. La Intranet facilita la transparencia informacional en la organización.

En una economía cada vez más global, no es suficiente con integrar los sistemas internos de información, sino que hay que pensar en integrar los procesos y flujos de información de proveedores y clientes. Es un buen vehículo para la captación de opiniones, es también un buen medio de relación con usuarios externos (clientes, proveedores, medios de comunicación, profesionales del sector, etc.) Intranet nos permite acceder de forma transparente a la información de diversos sistemas alejados físicamente, internos o externos a la propia organización.

En segundo lugar, podemos destacar como característica principal de las intranets su **gran capacidad de integración**. Vamos a enumerar algunos ejemplos de lo que supone esta integración: desde un solo programa (el navegador) podemos consultar informaciones muy diferenciadas (documentos de todas clases, bases de datos, etc); no es necesario aprender el funcionamiento particular de ningún programa, base de datos, o cd-rom, porque todo se consulta bajo el mismo interfaz; acceso transparente, homogéneo y sencillo a la información; se eliminan las diferencias entre sistemas locales y sistemas remotos; aprovechamiento de la inversión ya existente en equipos y tecnología informática (prácticamente no hay que comprar máquinas nuevas); y aparecen nuevas posibilidades de relación entre sistemas de recuperación de la información y sistemas hipertextuales, así como entre sistemas de información y sistemas de comunicación; se pueden superar los actuales problemas de Internet (velocidad de acceso y control y fiabilidad de las fuentes de información); reducción de costes de licencias de los programas (una sola licencia para el servidor, porque los clientes no las necesitan), de comunicación, etc.

Por último podríamos hablar de los inconvenientes, aunque en realidad, más que inconvenientes, pueden considerarse **dificultades de la implantación**.

Como toda empresa humana, la gestión de una Intranet ofrece a su comunidad de usuarios ventajas pero también algunos inconvenientes. Vamos a intentar clasificar estos problemas según estén relacionados con la propia gestión del Servicio, el personal o los medios informáticos.

Problemas relacionados con la gestión, coordinación y mantenimiento del Servicio: la Intranet exige de manera permanente, una labor de mantenimiento de la actualidad de las páginas web, de introducción de nuevos contenidos, de adaptación a las nuevas necesidades, que, de no realizarse, se puede correr el peligro de abandonar el proyecto. Problemas para rediseñar los procesos de trabajo, a través de los cuales la información se crea, distribuye y actualiza, y adaptar al personal a estos nuevos procesos.

Problemas relacionados con el personal que lo va a usar y su adaptación al nuevo entorno: Necesidad de responsabilizar al personal para que colabore aportando una información actual. Necesidad de repensar la información en este nuevo contexto. Cambio en los hábitos de trabajo, de un uso sistemático de los documentos en papel, pasamos a una nueva forma de uso de la documentación, en gran manera automatizada, y con un carácter más efímero y en constante transformación.

Problemas relacionados con la informática: leer en la pantalla resulta incómodo si son textos largos. Hay que saber presentar la información de forma agradable.

Quizás el aspecto más comúnmente mencionado es el referente a la seguridad. Intranet está fundamentada en redes TCP/IP privadas, su interconexión y seguridad tienen las mismas soluciones que las que se utilizan en las redes locales. Los riesgos son más reales porque una parte de esta red privada tiene que ponerse de acceso libre para permitir la consulta a bases de datos propias. Más problemas plantea, sin embargo, el trabajo a distancia desde puestos aislados, en los que la información viaja por redes públicas. Este problema se plantea con más propiedad en la Extranets, donde se hace necesario que la información viaje encriptada. Sin embargo existen soluciones para minimizar estos riesgos (los cortafuegos o *firewalls*).

Otro de los aspectos son los tiempos de respuesta. Ante la saturación de las líneas informáticas, que vemos continuamente cuando trabajamos a través de Internet, en el caso de las Intranets, la sobrecarga de las redes privadas es mas fácil de prever, y existen medios técnicos accesibles que permiten repartir las sobrecargas y aplicar soluciones en caso de averías.

5. Las etapas de la implantación

Llegados a este punto, una vez estudiadas las características generales que conforman una Intranet, como **Servicio de organización y difusión de la información interna**, vamos a establecer una serie de etapas que tendremos que ir cubriendo hasta conseguir nuestro objetivo: el establecimiento de una Intranet.

En primer lugar tendremos que definir **quienes son nuestros usuarios**, a quién va dirigida la Intranet, qué informa-

ción y servicios les vamos a ofrecer, y por último estableceremos una serie de posibles **fases para la implementación de la Intranet**.

5.1. Nombrar a los responsables del proyecto

Se trata de definir a los distintos miembros del grupo con sus diferentes responsabilidades. El equipo debe estar formado por una serie de personas que se responsabilicen de los contenidos y estén muy próximos a ellos, bien porque sean sus creadores o bien porque estén directamente involucrados en sus contenidos. Debe existir un responsable que coordine el equipo, y tome decisiones. Y por último, debe existir algún personal técnico que haga viable informáticamente todo el proyecto.

Sin embargo, si con ello no se pone en peligro la cultura corporativa dominante, se ha de animar al personal a convertirse en publicadores de información. Esto hará más por la Intranet que cualquier iniciativa de contenidos proveniente de los grupos técnicos.

5.2. Requisitos tecnológicos: elegir un sistema de difusión de información

Uno de los temas más importantes a valorar, en el momento de plantearse el diseño de una Intranet, es conocer los recursos informáticos con los que se cuenta, y valorar los que se van a necesitar. Para ello, vamos a considerar una serie de puntos o prerrequisitos, que se consideran previos a la creación de una Intranet.

- Determinar los requerimientos de infraestructura del sistema que se quiere implantar. Comprobar la existencia de una infraestructura de red.
- Definir los servicios que se vayan a implantar con objeto de seleccionar el servidor o conjunto de servidores necesarios mas adecuado a nuestras necesidades.
- Hacer una elección del navegador, Netscape o Explorer.
- Realizar una definición de cómo se va a usar la Intranet.
- Instalación de un motor de indexación o motor de búsqueda. Los indexadores o motores de búsqueda, son los programas con capacidad para recorrer la red, leer los documentos que se encuentran en los distintos servidores y directorios, y elaborar índices que servirán para acceder a la información.
- Determinar el software de desarrollo de aplicaciones que se necesita.
- Valorar la necesidad de establecer mecanismos de seguridad y el nivel de seguridad adecuado.

A la hora de elegir el sistema que nos servirá para difundir nuestra información, hay que tener presente diversos aspectos. Por un lado, el sistema elegido tiene que comportar una relación óptima entre gastos e inversión de maquinaria, esfuerzos humanos de composición y adapta-

ción de la información existente, amplias posibilidades de llegar a los usuarios potenciales y perspectivas de futuro en cuanto a estandarización y solidez.

5.3. Organización del trabajo

Una vez nombrados los miembros del equipo que va a implantar la Intranet, y establecido el sistema informático mediante el cual vamos a difundir nuestro proyecto, tenemos que realizar las siguientes tareas:

- Hacer una descripción pormenorizada de los contenidos de la Intranet, entrevistándose con los usuarios de la misma. Se necesita en primer lugar realizar un estudio pormenorizado de las necesidades de información de los usuarios del Sistema. Para ello un procedimiento muy utilizado es la realización de cuestionarios que identifiquen el clima organizativo: de qué recursos dispone la empresa, que información adquiere, crea, procesa y transmite al personal de los diferentes departamentos, qué personas se encuentran involucradas en el uso de esa información, quiénes son, qué responsabilidades tienen asignadas y con qué medios tecnológicos cuentan, quién gestiona la información y quién la procesa, etc. Objetivo de este trabajo debe ser la creación de un documento que determine cuales son los recursos de información de los que dispone la organización, y cómo se utilizan esos recursos.

Para Alfons Comella, la intranet debe contar sólo con la información realmente útil a la empresa. Los trabajadores de la empresa suelen confundir lo que desean con lo necesario, y piden por exceso. Por otro lado se autolimitan exigiendo sólo lo que creen que existe. Por ello la selección de los contenidos debe ser objeto de una auditoría de la información, con los contenidos que hemos propuesto, que consiste en elaborar un retrato de la organización (¿cuáles son los objetivos de la organización?, ¿cuál es su estructura? Y ¿cuál es la cultura de la organización?). Después se elabora una "auditoría de recursos", un mapa de los recursos en términos de contenido. Por último se realiza un balance, para ver realmente cuál es la información que debe circular, de acuerdo con los objetivos de la organización y no con las necesidades subjetivas.

Los tipos de contenidos informativos más habituales son:

- Acceso a directorios internos: búsqueda de teléfonos, direcciones, agendas, programaciones, etc.
- Acceso a las bases de datos corporativas internas.
- Publicación de documentos internos: documentos de trabajo, informes, estadísticas, productos de los sistemas automatizados, etc.
- Acceso a páginas de información en Internet mediante enlaces externos.
- Creación de aplicaciones sencillas de tipo Groupware.
- Mensajerías y formularios electrónicos
- Listas de discusión por grupos afines

• Realizar la selección de la información externa que realmente necesita la empresa. Para ello se puede acudir a servicios de auditoría y análisis de necesidades para que diseñen servicios personalizados de difusión selectiva basados en tecnología webcasting. Estos servicios establecen un

envío regular de información desde sus servidores Web hacia el servidor Web de la red corporativa.

Posteriormente, este servidor distribuirá esta información a todos los puestos cliente conectados a la intranet, haciendo llegar a cada empleado de forma selectiva, sólo la información que necesita y para la que tiene autorización.

- Integrar la información interna que se genera dentro de la organización.
- Crear una base de datos con toda la información anterior, y que debe ser indexada con algún sistema de indexación automática, del tipo InfoSort de Dialog, basado en un lenguaje controlado.

Los recursos incluidos deben ir creciendo a medida que los miembros de la organización se familiaricen con ellos, para conseguir que sea el medio de distribución y comunicación –y la mayor fuente de conocimientos e información– de la organización.

El resultado final incluirá un sistema de alerta personalizado para cada usuario de tal manera que informe sobre la actualización o incorporación de nuevos documentos en la base de datos. Esto evita que el personal se encuentre perdido entre tanta información y sobre todo que se encuentre permanente informado de las novedades, sin pérdida de tiempo. Estamos hablando de tecnología *push*, y de una base de datos que se actualiza de forma continua.

- Realizar contactos con otras organizaciones de características similares que ya tengan implementada una Intranet, con el fin de intercambiar documentos en soporte automatizado, para compartir recursos: documentos de tipo administrativo, legales, profesionales, etc.
- Incorporar los documentos en soporte electrónico a las páginas de la Intranet. Para ello habrá que pedir al personal que quiera colaborar que facilite los contenidos en soporte automatizado a los miembros del Equipo de la Intranet. Al mismo tiempo habrá que hacer una estimación de los documentos que deban ser digitalizados.
- Definir las páginas con sus contenidos y los diferentes enlaces que cada una incorpora. Definir las relaciones entre las páginas (storyboard).
- Definir las páginas que van a ser competencia de cada responsable. Para ello habrá que establecer un árbol de directorios con las carpetas de cada responsables con cada uno de sus archivos.
- Establecer las pautas a seguir en el diseño de las páginas de la Intranet a fin de respetar una imagen corporativa.

5.4. Período de prueba

Todo servicio nuevo requiere un período de acondicionamiento y de pruebas y ajustes en el que la opinión del usuario y la valoración del uso tienen una importancia vital. Conforme se vayan editando las páginas que formarán la Intranet, deben hacerse circular entre sus destinatarios para una primera valo-

ración. Durante este periodo todo el personal debe inspeccionar las páginas presentadas, antes de que el proyecto esté completamente concluido. Se deben valorar detalles como la vigencia de los enlaces, la colocación de los gráficos, las páginas con información confusa o redundante. Todos estos detalles influyen en el éxito o fracaso del proyecto.

5.5. Mantenimiento de las páginas

Después de un razonable período de prueba, la Intranet queda completamente implementada. Pero aquí no acaban las tareas a realizar por el equipo, ya que a partir de ahora queda como tarea fundamental, sin la cual el éxito de la Intranet se arruinaría, el mantenimiento de las páginas de la Intranet. Problemas como la vigencia de los enlaces, la actualización de la información, la introducción de nuevos documentos que dinamicen los contenidos de la Intranet, son temas cruciales, de tanta importancia y peso como la planificación en sí. Tan importante es saber seleccionar los contenidos, como mantenerlos vivos y novedosos, y sobre todo atentos a las nuevas necesidades de los usuarios.

5.6. Difusión y Marketing

Para la puesta en marcha del Servicio hay que contar con una actitud positiva por parte de todos los implicados, por lo que resulta necesario la planificación de una serie de actividades de difusión, que debería abarcar los siguientes puntos: Difusión e información directa sobre el proyecto a todos los cargos directivos, y a todo el personal implicado en su uso, tanto interno como externo a la organización, con el fin de ir ganando la confianza del personal, familiarizándolo con sus contenidos y utilidades. También se propone una formación continua del personal en el manejo de la Intranet.

5.7. Servicios de ayuda.

Mediante apoyo telefónico, en línea, y editando manuales de usuario en soporte papel.

5.8. Evaluación del servicio

La evaluación de la Intranet desde la perspectiva de sus usuarios, se puede considerar dentro de la propia planificación, y debe servir como continuo sistema de feedback o retroalimentación para este proyecto. Estos mecanismos tienen que permitir una valoración a fondo de la calidad de la información difusa, como también una reflexión de su contenido. Por lo tanto estos mecanismos de evaluación se deben aplicar tanto en el período de prueba de la Intranet, para delimitar y centrar los objetivos, como durante todo el período de vida de la misma, a fin de ir ajustándolos a las necesidades de los usuarios.

5.9. Planificación económica

Este es uno de los apartados más difíciles y comprometidos de abordar. Es la parte a la que se suele prestar más atención, el análisis económico de coste/beneficio. Sus conclusiones resultarán determinantes para que la dirección de

la organización tome la decisión de seguir adelante o cancelar el proyecto. El análisis coste/beneficio permitirá seleccionar la alternativa más beneficiosa y prever las necesidades financieras. Un buen análisis debe tener en cuenta no sólo los elementos tangibles, que se pueden valorar directamente (por ejemplo, gastos de equipo, tiempo empleado en el desarrollo, salarios pagados, etc.) sino también los elementos intangibles (no se pueden valorar con precisión, por lo que suelen ser subjetivos), que en muchos casos constituyen la clave de la viabilidad del proyecto: mejor entorno de trabajo, ahorro de tiempo, etc.

Así se deben valorar diferentes costes: coste persona/hora, coste del equipo informático, coste de instalaciones e infraestructura informática, costes debidos a la formación del usuario. También habría que considerar los llamados **costes de oportunidad**, los recursos tanto humanos como econó-

micos que se inviertan en el desarrollo del proyecto, no podrán invertirse en otros proyectos que puedan resultar más rentables.

6. Conclusiones

La utilización de la tecnología de Internet y, en especial, de la tecnología Web para crear Intranets, como forma de gestión de una red de información, está provocando profundos cambios en la cultura corporativa de las empresas y organizaciones que sustentan dichas redes. Estos cambios se plasman en la significativa evolución de los actuales modelos de flujo de la información interna y de trabajo en grupo, en los que están comprometidas todas las tareas funcionales de las organizaciones ya que, en definitiva, todos son potenciales generadores y beneficiarios de la información corporativa.

Notas

- 1 Barceló Llauger, María. Gestión de la Información, del cambio y del conocimiento. *El profesional de la Información*, vol. 7, n1 5, mayo de 1998.
 - 2 Chaparro Pelaez, José Julián ; García Cabeza, Camilo. Análisis de los efectos de la implantación de Intranets en las Organizaciones. [En línea]. *VII Congreso Nacional de ACEDE* <<http://www.gio.ingor.upm.es>> [Consulta, 1998-07-01]
 - 3 Cornella, Alfons. La Red rompe el compromiso "riqueza-alcance" de la información. *El profesional de la Información*, vol. 7, n1 5, mayo de 1998.
 - 4 Las siglas significan Internet Protocol. Mediante este protocolo, cualquier paquete de datos puede viajar a través de distintas redes de Internet hasta llegar a su destino final.
 - 5 Término nacido en 1997, como lo fuera Intranet en 1996, según los términos de la revista electrónica "Internet Watch for Libraries", <<http://www.itwfl.com/jun97.html>>
 - 6 VPN, Redes Privadas Virtuales. Técnicamente consiste en usar la misma red pública de transmisión de datos, pero tratándola como si fuese una red privada, usada para uso interno, que se superpone a la red pública.
 - 7 Barceló Llauger, María. Gestión de la Información, del cambio y del conocimiento. *El profesional de la Información*, vol. 7, n1 5, mayo de 1998.
 - 8 Eíto Brun, Ricardo. The Dialog Corporation evoluciona hacia el mundo intranet. *El profesional de la información*, vol. 7, n1 5, mayo de 1998.
 - 9 Nos referimos a "cultura de la organización", en la línea de EXTRANET de Alfons Cornella, (EXTRANET@Listserv.Rediris.es), para referirnos a cómo se llevan a cabo las tareas en una organización.
- Resumen de la sesión sobre Altranets documentales@ organizada por Socadi, y que se celebró en Barcelona el 29 de enero de 1998.

Bibliografía

- ALIN, FREDERIC; LAFONT, DENIS; MACARY, JEAN-FRANÇOIS. *El Proyecto Intranet*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1997
- BERNARD, RYAN. ONLINE SEMINAR: *Buildings a Corporate Intranet* [En línea] : How to Use Internet Tools to Bring the Information Superhighway In-House.
<http://webcom.com/wordmark/sem_1.html> [Consulta: 20 junio 1997]
- HERRERA PRIANO, FÉLIX; SANDOVAL, JUAN D.; QUIJADA, JAVIER. Incorporación de Nuevas Tecnologías Intranet. *Boletín de la Rediris*, n1 41-42, diciembre 1997, p. 81-89
- HOLTZ, SHEL. *Intranet como ventaja competitiva*. Madrid: Anaya Multimedia, 1997.
- INTRACK [en línea] : The Complete Intranet Resource. Lista de discusión.
<intranet-forum@intrack.com> en el servidor <smart@intrack.com>
- The Intranet Journal* [En línea], <<http://www.intranetjournal.com/>>
- MARTIN, P. (1996) "Intranet : presentation technique et perspectives" *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1966, 33 (4/5) p. 207-13 (Incluye un glosario)
- RODRÍGUEZ I GAIRÍN, JOSEP MANUEL. (1997). *Web como medio de estructuración y distribución de información bibliotecaria* [En línea].
<http://escher.upc.es/josep-m/publica/elweb_es.htm> [Consulta: 30 junio 1998]
- SÁNCHEZ-PALAZÓN, CARLOS (1997) "El auge de Intranet [En línea] : una réplica tecnológica de Internet" *World*, 1997
<<http://www.idg.es/iworld/>>
- SHETH, VIPUL, (comp.) *The Complete Intranet Resource* [En línea]
< <http://www.intrack.com/intranet/> > [Consulta: 25-2-1998]
- SHUPALA, CHRISTINE; CONTRERAS, SYLVIA. (1997) Do-It-Yourself [En línea] : *homepage development, design and implementation*. <<http://www.library.ucsb.edu/universe/shupala.html>> [Consulta: 5 junio 1998]
- TRAMULLAS SAZ, JESÚS. (1996) *Internet e Intranet* [En línea] : *La creación de servicios de información en las organizaciones*. <<http://jabato.unizar.es/infodoc/intranet/intranet.html>> [Consulta: 14 mayo 1997]
- ESPLIN, KATHRYN (1997). 8 important issues to consider before building an intranet [En línea].
<<http://www.sun.com/sunworldonline/swol-03-1997/swol-03-intranet.html>> [Consulta: 25 octubre 1997]