

## **"LA GESTIÓ DELS DOCUMENTS EN UN ENTORN WEB"**

### **Resum**

Les intranets han de dotar de continguts al web. Contingut fiable, autèntic i de qualitat. La incorporació de tràmits al web obliga a la normalització dels processos electrònics en la pròpia intranet. El canvi d'actuació social amb l'ús de les tecnologies web obliga a un canvi de mentalitat i mètodes de treball a la pròpia Administració. Internet i intranet són basos comunicants per tal que el primer funcioni cal l'organització prèvia del segon. BackOffice / Front office. L'arxiver ha d'intervenir en l'arxivització de tots els processos documental de la intranet i Internet.

### **Sumari**

1. Gestió del coneixement versus gestió documental
2. Processos en entorn web/intranet i la intervenció arxivística
  - 2.1. Processos operatius o claus
  - 2.2. Processos directius o estratègics
  - 2.3. Processos de suport
3. Definicions i objectius d'una intranet
4. Requeriments previs
5. Continguts i gestió documental
6. Identificació de la informació i/o processos que es volen incorporar
7. Un exemple de processos de suport: l'arxiu administratiu
8. Conclusions

## 1. Gestió del coneixement versus gestió documental

Els conceptes gestió de la informació i, més recentment, gestió del coneixement estan triomfant en els entorns de les organitzacions(1). Però no només en aquest àmbit sinó també en els mitjans de comunicació és força habitual trobar-los i de tots és sabut que *vivim en la societat de la informació*(2).

Ara bé què s'entén per gestió de la informació? I del coneixement? I això als arxivers en què ens afecta? I a l'Administració? I, especialment, als ciutadans?

L'objectiu d'aquesta ponència és reflexionar sobre la relació inseparable que hi ha entre gestió de la informació - gestió documental amb organitzacions de qualitat i un excel·lent servei al ciutadà tot reflectit en la seva transposició en l'espai: espai intranet i espai web.

El concepte gestió documental va íntimament lligat als arxivers els quals són els responsables a les seves organitzacions de dissenyar-ne un sistema i d'implementar-lo i avaluar-lo, tal com diu la Llei 10/2001, d'1 de juliol, de documents i arxius. Una bona gestió documental afectarà directament als ciutadans des del moment en què una bona gestió documental contribueix en una bona gestió del coneixement i la gestió del coneixement a les organitzacions va orientada a donar un servei de qualitat als ciutadans, que és la finalitat de tota Administració Pública.

La cadena on es sustenta la gestió documental és :

Les dades: Conjunt de números, paraules, sons o imatges que constitueixen els registres dels fets, esdeveniments, transaccions... (3) Matèria primera que conformarà la informació.

La informació: Dades estructurades que permeten reduir la incertesa de quelcom, aportar elements nous al receptor que fins aquell moment no sabia, etc.

El tractament d'aquesta informació és la gestió dels recursos d'informació. Amb aquest tractament es pretén oferir els mecanismes que permeten a l'organització

adquirir, produir i transmetre amb la despesa mínima dades i informació amb qualitat, exactitud i actualitat suficients per a servir-ne als seus objectius.

La informació que es troba a les organitzacions es classifica en tres tipus:

- Informació ambiental: aquella que es genera fora de la pròpia organització, procedeix de l'entorn, però que li es necessària per a la realització de les seves actuacions. Informació de clients, proveïdors, distribuïdors, competidors fonts de finançament i reguladores, sobre el clima polític, tendències socials, innovacions tecnològiques... També anomenada informació exògena.
- Informació interna: aquella generada pels processos i actuacions de la pròpia empresa. També anomenada informació endògena.
- Informació corporativa: informació generada per la pròpia empresa projectada a l'entorn. Informació financera, econòmica, tecnològica, publicitat... Informació endògena adreçada a l'exterior.

La característica i alhora dificultat del tractament de la informació rau en què no sempre es troba en fonts formals. Ara bé, per tal de què aquesta informació arribi a tota la organització cal identificar-ne les fonts i estructurar-la formalment.

No necessàriament la informació es troba en un suport, ja que aquesta es pot transmetre oralment o pel llenguatge de signes extralingüístics, per exemple. Encara que he trobat una cita molt optimista en què es diu que no hi ha informació sense document ni document sense informació (4), podria fins i tot parlar de documents que sorprenentment no contenen cap informació...

Un grau més de complexitat en tot aquest procés és quan ja no només es parla de gestió de la informació sinó de la gestió del coneixement. Arribar a gestionar el coneixement en una organització implicarà tractar tant la informació explícita com implícita o tàcita. S'entén per informació explícita aquella que ja està codificada i es pot transmetre, mentre que la informació tàcita és aquella que es troba només en els empleats de la pròpia organització. L'objectiu de la gestió del coneixement serà convertir en explícita a tota l'organització la informació tàcita cosa que revertirà en la millora dels processos, del servei, de la comunicació...

El coneixement, vist en la seva dicotomia explícit – implícit (tàcit) es pot gestionar només en la seva dimensió explícita, és a dir, convertit en informació, reunit, processat, organitzat, emmagatzemat i disseminat mitjançant bases de dades, xarxes d'informació compartida, comunitats virtuals, entre d'altres mitjans de transferència de dades i d'informació.

Podríem dir que la gestió del coneixement seria la gestió de la informació tàcita i explícita de les organitzacions, tant si n'és endògena com exògena, per a la generació de nous “coneixements” que influiran en el desenvolupament de productes i serveis amb un gran valor afegit.

En tota aquesta formulació, on intervé l'arxiver? Claríssimament en el fet que moltes d'aquestes tipologies d'informació es troben en els documents generats per les activitats i funcions de les organitzacions, és a dir en els documents administratius (informació interna i corporativa essencialment). Si tenim en compte que l'objecte de l'arxivística és el tractament d'aquest documents, la nostra participació en el sistema de gestió de la informació d'una organització s'ha de considerar, si menys no.

I què tenen a veure les planes web i la intranet en tot això? Doncs en què el coneixement no es gestiona en si mateix sinó que el que es gestiona és el procés i l'espai on es genera i s'intercanvia i són la plana web i la intranet.

Perquè quina és sinó la informació que es troba en una plana web d'una organització? Principalment la informació corporativa. I en una intranet? La informació interna i ambiental. Si tenim en compte que, tal com reconeix la bibliografia sobre el tema, el volum més gran d'informació en una organització és la interna i que aquesta es caracteritza pel seu caràcter formal i emmagatzemable i perquè és consubstancial a les organitzacions, és a dir, que es genera pel seu funcionament rutinari, novament trobem una raó de pes per a la participació directa dels arxivers.

Un altre aspecte molt important és que es parla majoritàriament de les intranets com a dipòsits d'informació però jo afegiria que cada vegada més el pes de la informació va deixant pas als processos, com està passant també en els webs on

s'hi estan incorporant per tal que hi accedeixi el ciutadà i hi pugui fer els tràmits i gestions que li afectin.

La llei 10/2001 de documents i arxius ja ho recorda al seu preàmbul: “l'arxiu ha d'incidir en tots els àmbits dels processos que concerneixen els documents, des que s'han concebut fins que s'eliminen o es decideix conservar-los permanentment (...) i han de fer possible un sistema de *gestió dels documents i de la informació* de les administracions públiques”.

Una altra normativa orientada explícitament a la gestió dels documents en entorn electrònic que recolza la importància d'una bona gestió documental és la Norma ISO 15489 la qual considera que l'objectiu de la política de la gestió documental “és la creació i la gestió de documents autèntics, fiables i útils capaços de donar suport a les funcions i activitats tant de temps com sigui necessari”.

La gestió documental ha d'aportar a la informació interna i corporativa un bon subsistema de gestió dels documents digitals el qual garanteixi l'acció de capturar i mantenir documents de forma comprensible, disponible i utilitzable, amb la finalitat de què els documents digitals reuneixin els requisits de gestió i evidència al llarg de tot el seu cicle de vida (5).

Així doncs, tota intranet haurà de comptar amb un bon subsistema de gestió de documents digitals que garanteixi la disponibilitat de documents fidedignes. Es podrà parlar de documents fidedignes quan es tinguin en compte els aspectes següents:

a) El disseny del procediment administratiu digital. Cal analitzar el procediment tal com s'ha fet fins ara (circuit, responsables que intervenen, documents que es generen, etc.) i veure fins a quin punt és vàlid o no per a l'entorn digital i simplificar o modificar tot aquells passos que siguin necessaris (reingenieria de processos) o fins i tot dissenyar un procediment nou (avaluar quins aspectes legals caldrà modificar).

b) La fiabilitat i/o integritat dels documents. Cal que els documents demostrin els fets que contenen, és a dir, que tinguin un contingut fidedigne (6) i que per tant

els documents siguin allò que pretenen ser: immunes a tota mena de manipulació i corrupció. Cal, per tant, establir mètodes de preservació de la integritat per poder detectar les modificacions (ús del format pdf, bases de dades amb controls interns...).

c) L'autenticitat dels documents. Cal garantir la identitat dels agents que intervenen en el procediment i, per tant, en la creació dels documents. Cal que l'Administració garanteixi la seva autenticitat en la intervenció en el procés i que els ciutadans en el moment que hi participen també la garanteixin. Aquestes garanties han de venir donades per la certificació digital. Al ciutadà se li hauria de facilitar l'accés i la informació sobre certificacions electròniques.

d) L'accessibilitat en tot el seu cicle de vida als documents. Per una banda cal garantir que el document estigui disponible sigui quina sigui la fase en què es trobi: activa (arxius de gestió), semiactiva (arxiu central) i innactiva (arxiu històric). També caldrà garantir el compliment de la legislació referent a la protecció de dades personals, així com aquelles que poguessin afectar a confidencialitat de l'acció de govern dins la pròpia Administració.

e) La preservació i conservació (suport i format) dels documents digitals. No hi ha una resposta absoluta i única. Actualment es proposen dues situacions com a òptimes: potenciar la custòdia externa de documentació digital (amb unes certes garanties contractuals) i potenciar el desenvolupament de programes informàtics de gestió documental que incorporin els requeriments arxivístics (7).

f) El valor legal dels documents. Tampoc no hi ha una resposta única. La normativa legal està molt disgregada entre les normes de procediment administratiu, la regulació de les relacions telemàtiques amb els ciutadans i la normativa arxivística i de protecció al patrimoni documental. Una solució és tenir en compte, en el moment de planificar el procediment digital, tots els aspectes anteriors: fiabilitat, autenticitat, accessibilitat i preservació, que són els que acabaran donant, o no, el valor probatori als documents.

Una altra característica molt important, també a contemplar, especialment de cara a la incorporació de la informació continguda en aquests documents tant a la

intranet com a Internet, és la qualitat. Els paràmetres de qualitat de la informació es defineixen per:

- Ser *rellevant* per als processos o presa de decisions.
- Ser *precisa* és a dir concorda amb els procediments.
- Ser suficientment *completa*, està tota la que es necessita.
- Es *comunica* a qui la necessita.
- Es *facilita* en el moment adequat.
- Ser suficientment *exhaustiva*, amb el detall necessari.
- Ser *comprensible* per al receptor.

El gestor documental o arxiver, gràcies al seu coneixement dels processos a través de l'anàlisi detallat de les sèries documentals, pot contribuir en la normalització, definició i descripció dels processos penjats a la intranet i al web (8).

## 2. Processos en entorn web/intranet i la intervenció arxivística

### 2.1. Processos operatius o clau.

Aquests processos treballen especialment amb informació endògena i són aquells que generen productes i serveis adreçats al client extern. Es comuniquen a través dels webs o també *extranets* (un altre "espai" a tenir en compte) i es poden gestionar a la intranet.

De la mateixa manera que ja fa un temps havíem parlat de l'arxivització de les eines informàtiques (9), cal en aquests moments l'arxivització de l'entorn web. Es necessària la intervenció arxivística en tots aquells sistemes i subsistemes d'informació que contenen processos els qual generen, usen o difonen documents.

Com ha de ser aquesta intervenció? Pot ser en diferents nivells: el desitjable seria intervenir en la fase de planificació del tots aquells processos que es penjaran a Internet. La planificació és important perquè és quan es definiran els procediments a seguir i, per tant, tots els documents que se'n deriven, ja siguin:

- Documents estables, creats electrònicament però que presenten les mateixes característiques que el document en paper, processadors de text, presentacions, etc.
- Documents electrònics de caràcter acumulatiu als quals cada nova informació s'afegeix a la informació existent, bases de dades, fulls de càlcul, etc.

## 2.2. Processos directius o estratègics

Es caracteritzen per l'ús i generació d'informació endògena i exògena, tant de tipus corporatiu com ambiental.

- Informació corporativa: la gestió dels documents ha de capturar i identificar clarament tots aquells documents finalitzats i preparats per a ser difosos per Internet. La intervenció de l'arxiver rau en:

- L'estructuració de l'administrador de fitxers electrònics, documents elaborats amb eines d'usuari final tant estables com inestables.
- La identificació clara dels documents corporatius que es gestionen a la intranet.

Els mateixos informàtics s'estan adonant d'aquesta necessitat i reclamen a l'arxiver que doni als empleats tècniques de classificació i descripció dels documents electrònics que permetin la identificació d'aquells documents que, un cop finalitzats, estiguin etiquetats i protegits de tal manera que s'identifiquin clarament com d'arxiu, és a dir definitius i puguin ser penjats al web amb totes les garanties.

Un dels exemples en el qual he participat directament és l'INCASOL. La responsable d'informàtica va demanar a la responsable de l'Arxiu de l'organització uns paràmetres d'actuació conjunta que permetessin estructurar els documents electrònics des del moment que es generen per cada una de les unitats de tal manera que al servidor s'identifiqués clarament:



- La procedència, és a dir, l'arxiu de gestió virtual. Identificació del propietari / administrador responsable de la documentació.
- L'estructura de classificació.
- La identificació dels expedients.
- La identificació dels documents.

Un cop elaborada aquesta estructura es van definir dos repositoris: el de l'arxiu de gestió, aquell on es troben els documents mentre s'estan gestionant i el definit com d'Arxiu, en el qual es col·loquen els documents finals, un cop revisats i etiquetats com a finalitzats per el responsable de l'àrea. L'Àrea d'Informàtica té la garantia de què si ha de buscar un document per penjar-lo al Web serà el que es troba en el dipòsit virtual anomenat Arxiu.

D'aquesta manera es dona una doble garantia:

- La de la pròpia organització que té la seguretat de difondre un document finalitzat, autèntic i fiable
- La del ciutadà que sap que trobarà al web informació fidedigna.

No obstant, tal com explicaré a l'apartat següent, aquesta actuació es va poder dur a terme gràcies a la implicació activa de: la direcció, l'àrea d'informàtica, l'arxiu i els caps de totes les àrees.

- Informació exògena o ambiental considero que els arxivers poden col·laborar amb els documentalistes i bibliotecaris de les nostres institucions de dues maneres:

- Col·laborant en la identificació de necessitats de recuperació d'informació exògena facilitant-los la informació que nosaltres disposem sobre els processos.
- Col·laborant en les aplicacions de taxonomies per estructurar la informació que es localitza via web (10).

### 2.3. Processos de suport

Generen i reben bàsicament informació interna o endògena. Es caracteritzen per ser aquells que generen recursos perquè els processos clau puguin realitzar les seves activitats.

Precisament són aquests processos o, més ben dit, la informació que se'n deriva la que habitualment es troba a les intranets. Però també, en el moment d'incorporar-los a la intranet han estat aquests els primers en fer-ho, per dues raons bàsiques:

- Perquè faciliten els tràmits interns.
- Perquè en tant que interns, comprometen poc a l'organització, mentre que els processos clau que es penjen al web han d'extremar totes les garanties documentals i legals perquè afecten a tercers.

Els arxius en una organització desenvolupen essencialment processos de suport.

### 3. Definició i objectius de la Intranet

Tecnològicament una intranet es podria considerar una versió privada d'Internet, perquè n'utilitza els protocols propis com TCP/IP i HTTP amb l'única diferència que prima l'organització de la informació endògena. Ara bé, no es pot parlar d'intranet simplement com un banc d'informació integrat per documents electrònics i una multiplicitat de bases de dades, tot accessible a través d'Internet però de forma restringida al personal de l'empresa.

Una intranet és molt més que un recurs tecnològic. Estem davant d'un sistema complex i dinàmic que ha de permetre compartir els recursos d'informació entre els seus empleats així com tots els processos administratius i tècnics en entorn electrònic. Es podria definir com l'oficina virtual on es troben resoltes totes les necessitats d'informació, de recursos tecnològics, de comunicació i de tramitació exclusivament per als empleats d'una organització.

L'Administració Pública, així com la majoria de les empreses van tenir primer consciència del potencial que significa l'ús de la xarxa de xarxes (www) per a donar a conèixer els seus productes o serveis als seus clients o ciutadans. En el cas que conec més directament, (pel fet de portar 15 anys treballant-hi), la Generalitat de Catalunya, la intervenció en el web va començar podríem dir que "espontàniament" per a cada Departament, tot veient posteriorment (11) que calia una unificació de criteris quant a estructura de la informació introduïda així com

de la imatge, per tal d'orientar al client/ciudadà tant pel que fa a la recerca de la informació així com perquè li quedés en tot moment clar “de qui “ rebia el servei.

Aquesta mateixa situació s'ha repetit en l'entorn de les intranets: cadascun dels departaments té la seva, amb l'estructura i continguts que cadascun d'ells ha cregut oportuna. Actualment, s'està en fase d'unificació (12).

No obstant, aquest exemple no és únic ja que a la bibliografia sobre el tema la majoria dels autors corroboren aquesta situació. Les empreses primer es plantegen la creació del web i després actuen en l'entorn privat o intranet. A més, normalment el seu naixement ha estat de forma esporàdica i anàrquica, moltes vegades sense planificació prèvia. Normalment sobre aquesta infraestructura les diferents àrees de les empreses van anar publicant tot tipus d'informació. És va donar llavors el mateix fenomen que a Internet: un excés d'informació, difícil navegació i poc valor per a l'usuari, cosa que fa que les intranets caiguin en desús.

Tot i que l'eficàcia de les intranets és molt més difícil de valorar pel mateix fet de trobar-se en un entorn privat, cosa que fa que un usuari tingui accés a la seva pròpia intranet i no a d'altres, es troben en fòrums especialitzats queixes dels usuaris sobre les seves intranets. S'hi poden agrupar en:

- “No es troba res.”
- “Les funcionalitats que es troben són molt complexes de realitzar.”
- “El que es troba és de poca utilitat professional, aquesta intranet no serveix per a res.”

Aquests comentaris vénen donats per limitar les intranets a donar informació de l'organització poc estructurada i en molt casos de caràcter estàtic; i a simplement facilitar l'accés a Internet i la gestió del correu electrònic.

Però la missió de tota intranet ha de superar aquests estadi, tal com ja s'ha comentat en apartats anteriors, ja que la seva implantació ha de suposar la millora del funcionament intern de l'empresa amb criteris d'eficàcia, eficiència i especialment efectivitat.

Els objectius a aconseguir serien:

- Simplificar el control de la informació interna. Reflectit a la infraestructura relativa a la gestió de la informació endògena.
- Estructurar l'accés a la informació interna. Reflectit a la infraestructura relativa a la informació endògena.
- Millorar la comunicació entre les diferents àrees o departaments. Reflectit a la infraestructura de comunicació.
- Fomentar la comunicació i col·laboració entre els seus treballadors. Reflectit a la infraestructura de comunicació.
- Establir procediments per als seus processos tècnics i administratius. Reflectit a la infraestructura de tractament de la informació.
- Estructurar l'accés a la informació externa. Reflectit a la infraestructura d'informació exògena.

#### 4. Requeriments previs

Un altre fet essencial si es vol que una intranet s'incorpori plenament en la vida laboral d'una organització com a oficina virtual, és incorporar la cultura de la informació en l'organització. És abundant la bibliografia que parla de la necessitat d'un canvi de mentalitat en el funcionament de l'organització que en molts casos pot anar acompanyat d'un canvi estructural. Aquests canvis es traduiran també en un canvi dels mètodes de treball.

I és que l'ús d'una intranet és això: un canvi en la manera de treballar, però un canvi cap a millor, mai ha de suposar una complicació o un alentiment de la manera com es feien les tasques, fins aquell moment. Un canvi en la manera de treballar que va dirigit essencialment a millorar la productivitat dels empleats i, per tant, a donar un millor servei al client/ciudadà.

En què consisteix aquesta cultura de la informació?

No només el fet de disposar de la tecnologia adequada fomentarà el seu ús entre els empleats de l'organització. Cal combinar aspectes objectius i aspectes subjectius:

- Una política encertada d'aprenentatge organitzacional.
- La creació de grups psicològicament cohesionats, perquè treballar junts no vol dir compartir ni tenir fites comunes. Cal tenir en compte els interessos dels grups, de les persones i les aspiracions dels seus membres.
- Qualitat de la vida laboral:
  - o Direcció participativa amb la finalitat d'involucrar als empleats segons el seu nivell de responsabilitat en la presa de decisions.
  - o Creació de contractes "psicològicament sans" en els quals es reconegui públicament la seva aportació i contribució social. Per això cal conjugar les estratègies i objectius de l'organització i la dels treballadors, d'aquesta manera es crea un sentit d'identitat i pertinença a l'organització.
  - o Escenaris laborals agradables i capaços de satisfer les necessitats individuals (13).

Cal crear un clima a l'organització favorable al canvi que faciliti compartir l'experiència de cada treballador i l'ús de la tecnologia per tal d'adequar els processos al nou espai per a gestionar-los.

El nivell de preparació de l'organització i dels seus recursos humans constitueix un factor important per a compartir la informació tàcita i explícita que es trobarà a la intranet.

En el context de la intranet cal tenir en compte factors relatius als recursos humans, a l'estructura, a l'organització i a l'aprofitament integral i sistèmic dels recursos d'informació i informàtics com un sistema complex i adaptable on cada un d'aquests elements interactua sobre l'altre.

Així doncs, en el disseny d'una intranet és necessari considerar els criteris i formes d'interacció entre els usuaris, els sistemes i les eines de l'organització.

Cal tenir aquests aspectes en compte perquè l'èxit o el fracàs d'una intranet radicarà en la participació o no dels usuaris en el seu disseny, ús i actualització de la informació.

## 5. Continguts i gestió documental

Les dades no són pas informació. En una intranet, fins i tot més que en el web, la qualitat no només va lligada a la presència de continguts sinó que també han d'esdevenir un suport per a les aplicacions col·lectives, és a dir aquelles que gestionen processos. A la intranet, en tant que “oficina virtual (14)”, la presència de funcionalitats “útils” és tan o més important que la dels continguts. De la mateixa manera que un empleat en obrir els seu ordinador accedeix a les aplicacions informàtiques que li són necessàries per a la seva feina, a la intranet ha de poder accedir als documents, les informacions i les eines de treball corporatius que li són directament útils a ell o a l'àrea a la qual està adscrit segons les seves funcionalitats.

Per al desenvolupament del projecte cal un grup interdisciplinari en el qual la presència de l'arxiver pot ser molta activa com a coordinador i dinamitzador del projecte. Les àrees directament implicades són: informàtica; informació: arxiu, centre de documentació i biblioteca; recursos humans i coordinació i mètodes. Però també cal captar la participació dels usuaris.

Fases:

1. Objectius, planificació i disseny general del projecte. En aquesta fase caldrà:
  - a. Definir clarament quina serà la proposta de valor de l'usuari, és a dir què canviarà a partir d'ara, cosa que suposarà una millora quantificable: en reducció de temps, en comoditat, en millora de la qualitat, etc.
  - b. Definir els objectius de l'organització, és a dir, què vol aconseguir: solucionar un problema en la gestió d'uns procediments; impulsar-

- ne el creixement; com a part d'un projecte d'implantació d'una norma ISO9000; com una millora social dels empleats, etc.
- c. Definir l'esquema de governabilitat clar i comunicar-lo. És a dir qui o quina unitat administrativa és "propietària" de la intranet? Qui és responsable del seu funcionament?
2. Identificació de la informació i/o processos que es volen incorporar.
    - a. Qui la/els genera?
    - b. En quin format es troba/troben?
    - c. Amb quina periodicitat s'actualitza/en?
    - d. Un cop identificats els punts anteriors cal:
      - i. Desenvolupar una estratègia del contingut intern i extern que satisfaci les necessitats per perfils d'usuari.
      - ii. Establir un pla a mig termini que contempli les funcionalitats i aplicacions que s'aniran afegint.
  3. Adequar, si és necessari, la infraestructura tecnològica.
  4. Trobar les aplicacions de programari més adequat. Instal·lació i configuració.
  5. Realització de proves.
  6. Avaluació de la resposta dels usuaris finals de prova (avaluació de necessitats, dificultats trobades, possibles solucions, formació prèvia...).
  7. Introduir les modificacions suggerides.
  8. Extensió de la proposta final a tots els treballadors.

Una intranet ben planificada i dissenyada estalvia temps i diners perquè redueix dràsticament el cost dels processos i el temps de generació, duplicació i ús de les dades. No obstant, com que tota intranet s'ha de definir com un procés evolutiu no estàtic, adaptable als canvis de l'organització, aquestes fases hauran d'estar en constant revisió convertint el procés en un cicle obert continu.

## 6. Identificació de la informació i / o processos

Els continguts que habitualment es troben en una intranet són:

Informació general:

- Àrees de novetats o notícies
- Àrees d'avisos classificats
- Calendaris
- Àrees de butlletins de premsa
- Àrees de FAQ
- Glossaris tècnics

Eines:

- Agendes
- Àrees d'intercanvi d'arxius
- Publitrameses
- Bases de dades en línia

Comunicació:

- Fòrums de discussió
- Àrees de xats, públics/privats
- Enquestes

Però aquets només recullen la informació i escassament ofereixen utilitats. És necessari incorporar el màxim de processos tant si són operatius com si són de suport o clau.

Processos de suport. Totes aquelles accions o etapes orientades a:

- La gestió dels recursos humans.
- La gestió dels bens mobles i immobles.
- La gestió dels recursos econòmics.

Processos clau. Totes aquelles accions o etapes orientades a:



- L'organització administrativa.
- Les relacions externes.

Processos operatius. Totes aquelles accions o etapes orientades a:

- El desenvolupament dels processos propis de l'organització, aquells que donen benefici o justifiquen la seva existència.

En relació a aquests processos cal trobar:

- Informació sobre els procediments a seguir en cada procés.
- El procés electrònic complet, o les parts que ho siguin. (Subsistema d'informació a intranet que pot estar limitat a les persones de l'àrea que hi tenen accés).
- Models de documents i impresos de cada procediment.
- Identificació de les persones i àrees que intervenen i les adreces de contacte.
- Informació exògena de caràcter ambiental degudament estructurada que pot ajudar en els processos, (enllaços d'accés al web, estructurats i personalitzats).
- Els documents i la informació corporativa que sortirà al web de l'organització.

7. Un exemple d'integració de processos de suport i operatiu: l'arxiu administratiu.

Un exemple clar dels processos de suport són els d'un arxiu administratiu, dels quals n'és propietari (15).

1. Catalogació. Aquest és un dels procediments principals que cal incorporar a la intranet de la organització. Quan la catalogació i descripció documental resta a mans dels personal de les unitats, si aquests procés es troba a la intranet es facilita:

- L'accesibilitat al programari especialment en casos en què l'organització estigui dispersa territorialment.
- L'ús de la intranet, ja que és una tasca més del procediments de l'oficina.

No obstant, podem tenir impediments tecnològics, com seria el cas de l'aplicació corporativa que s'utilitza a la Generalitat, SIGEDA, que no permet treballar en entorn web. En aquest cas, l'Arxiu Central ha optat per posar tota la informació i formació necessària per poder seguir els passos de catalogació al SIGEDA.

Pel que fa a la catalogació, i en relació a l'arxivització de les eines informàtiques, una altra tasca a realitzar és la incorporació de les metadades de descripció documental en tots aquells processos electrònics que es fan a través d'intranet (metadades), o, en el seu defecte, donar-les-hi a conèixer per tant que siguin utilitzades en qualsevol base de dades o programari que es vulgui desenvolupar.

## 2. Transferència

En ser la fase següent a la catalogació cal tenir en compte les consideracions ja mencionades i afegir tots els processos relacionats:

- Per als arxius de gestió: procés de selecció dels expedients que es volen transferir.
- Per a l'arxiu central o administratiu:
  - o Avís de transferència
  - o Confirmació i revisió
  - o Ubicació

En cas de no disposar d'un programari corporatiu que faci aquests processos es poden facilitar a través de la intranet les eines: base de dades, instruccions, models de fulls de transferència, etc.

## 3. Consulta i préstec

En un entorn mixt com l'actual, la intranet ha de facilitar l'accés a la fitxa descriptiva i a la sol·licitud del préstec documental.

- Arxiu de gestió
  - o Consulta de la base de dades de catalogació en línia.
  - o Procediment de sol·licitud de préstec per correu electrònic.
  
- Arxiu central
  - o Gestió per correu electrònic del préstec.

En un entorn totalment digital ens trobarem en què a través de la intranet no només es podrà consultar la fitxa descriptiva sinó que també es podrà accedir directament a l'expedient i, per tant, documents que es necessiten. Actualment hi ha algun exemple d'organitzacions en què això és ja possible com l'Agència Catalana de l'Aigua i per alguns processos administratius molt concrets en molts Ajuntaments.

#### 4. Difusió. Processos clau.

##### Interna

- o Funcions de l'arxiu.

##### Externa

- o Funcions de l'arxiu.
- o Fons de l'arxiu.
- o Consulta.

El catàleg i el fons documental en línia que es troben a la intranet és un dels espais que cal fer públic a través del web, obrint als ciutadans l'accés a la consulta dels seus documents sempre i quan es respecti la legislació sobre protecció de dades personals i dret d'accés. Són els arxius històrics els que estan fent un gran esforç, tant per posar els seus catàlegs en línia com l'accés al document. Aquest esforç si es planifica i es preveu en l'entorn privat de la intranet per després traspasar-ho al web, serà més eficaç, ja que simplificarà les tasques a realitzar. Un cop feta la intranet només caldrà decidir què es posa al web i què no i serà més eficient ja que es reduirà el temps dedicat, cosa que redunda en menys despesa i per tant rendibilitat en els impostos dels ciutadans.

## 8. Conclusions

1. El mitjà a través del qual es comunica o comunicarà un ciutadà amb l'Administració és l'entorn web. Per tenir un bon entorn web cal que hi hagi lligada una bona organització interna que quedarà reflectida en la intranet. La plana web d'una organització s'alimenta en gran mesura d'una bona intranet. Una bona intranet ha de reflectir una bona gestió del coneixement així com de la informació i, per tant, dels documents que contenen aquesta informació.
2. Si tenim en compte que la informació prioritària en una intranet és la endògena, és a dir la generada per la pròpia organització, i que aquesta prové majoritàriament dels processos operatius de l'organització i que precisament són aquests processos en els quals intervé l'arxiver perquè planifica, dissenya i coordinar l'ús i disposició dels documents administratius que se'n deriven, és clar que la gestió documental ha de ser un puntal en una intranet.
3. Les intranets i webs passen per les fases: 1- Informació. 2- Serveis digitals. 3- Transaccions. 4- Oficina virtual / Finestra única del ciutadà.
4. Cal aprofitar el disseny d'un sistema de gestió documental per incidir tan en la intranet com en el web (sistemes de gestió de la informació corporatius). Aquesta incidència s'ha de dur a terme per mitjà del Sistema de gestió documental i la metodologia arxivística (16).
5. La intranet no és només una eina tecnològica, sinó un sistema de comunicació i gestió corporatiu.
6. La incorporació de les intranets a les oficines suposa un canvi de mètodes de treball.
7. Per a l'èxit d'una intranet cal:
  - a. Una nova cultura de la informació a les organitzacions que fomenti el treball en equip i la gestió de la informació com un valor essencial en la quals els arxivers poden fer de dinamitzadors i coordinadors del sistema.
  - b. La perspectiva corporativa de la formació que radica en generar coneixement a partir de la informació individual. Fet que s'aconseguirà sempre que la formació impregni uns valors de transmissió de la informació que arribin a tots els agents dels sistema

i al propi gestor. Amb la formació el gestor documental pot detectar les actituds, necessitats i, fins i tot, problemàtiques soterrades i arrelades molt profundes i difícils d'esbrinar.

- c. La incorporació no només d'informació sinó també d'utilitats i processos.

I com diu el professor de filosofia J. M. Terricabras la pregunta que caldria fer-se és: Ha valgut la pena fer-ho?

Espero i desitjo que com a mínim els hi hagi valgut la pena assistir a aquesta ponència. Gràcies!

ConSORCI de les Drassanes Reals i  
Museu Marítim de Barcelona  
24 de maig de 2006

## Notes

1. Organització entesa com: entitat específica que denota una situació estable o estructurada de funcionament que comporta una interrelació entre els seus components.
2. La Generalitat de Catalunya, fins i tot, tenia un departament que es deia d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, que, en data d'avui 24 de maig, ha traspasat les seves funcions al Departament d'Educació i al de la Presidència.
3. Font: Valdés Vuratti, Luigi, citat a: Gestión de la Información y Conocimiento...
4. Font: Gestión de la Información y Conocimiento en Fundaciones....
5. Arxius Nacionals del Canadà.
6. Font: Duranti, L. *D'aquí a la eternitat: conceptes i principis de la gestió de documents electrònics*.
7. Font: Serra, J. *L'administració electrònica i la gestió dels documents*.
8. A l'informe sobre Bon govern i transparència informativa elaborat per un Grup de Treball creat pel Govern de la Generalitat l'any 2004 es diu: e)42. Recomanem garantir que tots els serveis, organismes i administracions públiques tinguin a disposició dels ciutadans interessats manuals intel·ligibles que els orientin i informin abastament sobre els tràmits, els ritmes, els criteris i pautes de resolució dels diferents procediments. Fon: Bon Govern i Transparència Informativa...
9. Font: J. Serra; M. Canela; I. Campos; J. Domingo. "La integració de los documentos electrónicos en un sistema de gestión de la documentación administrativa:..."
10. Al Departament de la Presidència, l'Arxiu Central organitza un taller adreçat a tècnics i càrrecs de comandament sobre la *Gestió de la informació interna*, en el qual s'aprofita per demanar-los quines necessitats d'informació ambiental tenen, per després facilitar-la al Centre de documentació i biblioteca.
11. IQA. Segell de Qualitat d'Internet. Vàlid des de: 21/07/2003. Caduca el: 30/09/2006. Actualment en procés de canvi.
12. Actualment s'està en fase de treball per a la convergència de criteris de les intranets tant pel que fa a l'estructura de dades (taxonomies) com pel que fa a la imatge que es proposa sigui la mateixa que la de les planes web.
13. Font: M. Morales; M. E. Carrodegua; R. Avilés. Las intranets en la gestión informacional....
14. Concepte que apareix a: Sistema de Intranets para Organizaciones. Red Wamani.
15. Més en detall a l'article publicat al número 22 de la revista Lligall on es va explicar la planificació i desenvolupament de l'espai d'intranet de l'Arxiu Central Administratiu del Departament de la Presidència.
16. Tal com diu M. Canela a "Els arxivers en la societat de la informació" (inèdit, 2005) cal la consolidació del nucli del paradigma arxivístic; l'actualització de les metodologies i estratègies arxivístiques i la participació dels arxivers en l'estructura dels sistemes d'informació corporatius

## Bibliografia consultada per a l'elaboració de la ponència

CAMPOS, I; CUEVAS, C. “Les intranets com un recurs de gestió, formació i difusió dels arxius administratius.” *Lligall, Revista Catalana d'Arxivística*. Barcelona: AAC, 2004. Núm. 22, pàg. 31 – 72.

“Consultoria en diseño de Intranets.” *MILENIUM*. [Consulta: 10/04/2006] Disponible a: <http://www.informaticamilenium.com>

CORNELLA, A. *Los recursos de información. Ventaja competitiva de las empresas*. Madrid: McGraw-Hill, 1994, pàg. 183.

DURANTI, L. “D'aquí a la eternitat: conceptes i principis de la gestió de documents electrònics.” *Lligall, Revista Catalana d'Arxivística*. Barcelona: AAC, 1999. Núm. 14, pàg. 113 – 130.

ESTIVILL, J. “Bon govern i transparència informativa.” *Butlletí El Racó de l'Arxiu*. AH Municipal de Contantí., Març - abril, 2006, núm. 19. [Consultat: 05/05/2006] Disponible a: <http://www.tinet.org/~arxiucon/butlleti.htm>

FUENTES, M. E. “Internet, Intranets, Extranets. ¿Son importantes en la empresa periodística?” *Cuadernos de documentación multimedia*. [Consultat: 10/04/2006] Disponible a: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/eulalia.htm>

GRAELLS, P. “La Intranet y la web de los centros docentes”. Departamento de Pedagogia Aplicada, Facultat de Educació, UAB, 20/08/2005. [Consulta:10/04/2006] Disponible a: <http://dewey.uab.es/pmarques/intranets.htm>

“*Intranets – diseño y programación de zonas privadas – Gestión de recursos-*” Alazán Internet. [Consulta: 10/04/2006]. Disponible a: <http://www.alazan.com/intranets.asp>

“*Intranets y Extranets.*” *IMAGINE.SA*. [Consulta: 10/04/2006]. Disponible a: <http://www.imagine.com.co/imagiweb/intranets.htm>

LUBKOV, M.. “Mode ou tendance. Pourquoi l'Intranet?” *Archimag*, juin 1997, núm. 105.

MORALES, M; CARRODEGUAS, M.E; AVILÉS, R. “Las intranets en la gestión informacional: un escalón imprescindible en la búsqueda del conocimiento organizacional.” *Acimed*, 2004; 12 (83) [Consulta: 10/04/2006] Disponible a: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_3\\_04\\_/aci03304.html](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04_/aci03304.html)

MUSACH, R. “¿Internet o intranet? Una aproximación a las intranets.” *Mosaic*, 23/02/2004.  
[Consulta: 10/04/2006] Disponible a:

[http://www.uoc.es/mosaic/old/2\\_opinion2/modeljuny/rmusach0204.html](http://www.uoc.es/mosaic/old/2_opinion2/modeljuny/rmusach0204.html)

PREMOLI, M.A. “La evolución de intranets a portales para empleados (1 y 2).” *Arearh.com*,  
2001. [Consulta: 10/04/2006] Disponible a:

<http://www.arearh.com/software/evolucionb2e.htm>.

“Quelques principes pour rendre les intranets plus utiles. *VEBLOG*, 4/10/2001. [Consulta:  
10/4/2006] Disponible a: <http://ww.veblog.com/fr/2001/1004-intranet-utile.htm>

SERRA, J; CANELA, M; CAMPOS, I; DOMINGO, J. “La integración de los documentos  
electrónicos en un sistema de gestión de la documentación administrativa: via de optimización  
de costes.” DLM Forum’99. Disponible a: [http://europa.eu.int/information\\_society](http://europa.eu.int/information_society)

SERRA, J. “L’administració electrònica i la gestió de documents.” *BiD, Textos Universitaris  
de Biblioteconomia i Documentació*. Barcelona: UB, 25-10-2003, núm. 11. Disponible a:  
<http://www.ub.es/bid/bid11.htm>

SANCHEZ MORENO, J. A . “Hacia una optimización de los recursos Internet en la empresa.”  
*Revista Española de Documentación Científica*, 20. 1 1997.

“Sistemas de Intranets para organizaciones.” Red Wanami. APC Networks Argentina.  
[Consulta: 10/04/2006] Disponible a: <http://www.wanami.apc.org/intranets.htm>

VAQUERO, J.R, dir. “Gestión de la Información y el Conocimiento en la Fundaciones  
Españolas”. Madrid: Dpto de Diseño de la Fundación. [www.documentalistas.org](http://www.documentalistas.org) , maig 2006.  
[Consulta: 10/04/2006]