

08

textos

Associació d'Arxivers-Gestors
de Documents de Catalunya

Principis i requeriments funcionals per a documents en entorns d'oficina digital

Mòdul 1

Presentació general i declaració de principis

textos 08

PRINCIPIS I REQUERIMENTS FUNCIONALS per a documents en entorns d'oficina digital

Mòdul 1

Presentació general i declaració de principis



Associació d'Arxivers
Gestors de Documents
de Catalunya

Publicació original en anglès del Consell Internacional d'Arxius i traducció al català de l'Associació d'Arxivers-Gestors de Documents de Catalunya. Aquest mòdul ha estat desenvolupat mitjançant un equip de projecte conjunt format per membres del Consell Internacional d'Arxius i de l'Australasian Digital Recordkeeping Initiative.

© Consell Internacional d'Arxius (anglès) 2008

© Associació d'Arxivers-Gestors de Documents de Catalunya (edició i traducció al català) 2012

ISBN: 978-84-940201-0-0

Dipòsit legal: GI-787-2012

Es permet la reproducció total o parcial d'aquest document a través de la traducció o la reimpressió amb finalitats no comercials a condició que se'n faci constar la font.

Consell Internacional d'Arxius i Australasian Digital Records Initiative, *Principis i requeriments funcionals per a documents en entorns d'oficina digital – Mòdul 1: Presentació general i declaració de principis*, 2008, publicat a: www.ica.org. Edició i traducció al català a càrrec de l'Associació d'Arxivers-Gestors de Documents de Catalunya. Barcelona, 2012.

Pròleg

Des de la seva aparició, l'Associació d'Arxivers-Gestors de Catalunya (AAC) ha fet un important esforç per posar a disposició dels professionals dels arxius, les eines que permeten mantenir actualitzats els nostres coneixements i la difusió de guies com la que es presenta en aquest número 8 de la col·lecció "Textos", és una contribució immillorable per a l'adopció de models de bones pràctiques en el nostre sector professional. És en aquest context, on s'emmarca la traducció de l'anglès al català d'aquesta primera guia de les tres que formen part del projecte "Principis i requeriments funcionals per a documents en entorns d'oficina digital".

Aquesta guia, "Mòdul 1 – Presentació general i declaració de principis", és la primera part d'un ambiciós projecte desenvolupat pel Consell Internacional d'Arxius (ICA), per a l'establiment d'una sèrie de requeriments funcionals documentals, el màxim d'estandarditzats i normalitzats, per a productes de programari informàtic i alhora adaptats a la norma internacional sobre gestió de documents ISO 15489.

En aquest sentit, pretén promocionar una millor gestió de documents a les organitzacions, donant suport a les necessitats corporatives i incrementant la rendibilitat de les activitats corporatives. També vol millorar la capacitat d'execució d'auditories, aprofundir en el compliment de les obligacions normatives i garantir el bon govern mitjançant una correcta gestió de documents.

Des de l’AAC creiem que aquestes especificacions i requeriments també seran útils per al sector privat atesos els principis d’eficàcia i eficiència que inspiren la filosofia de la gestió de documents.

L’objectiu del projecte “Principis i requeriments funcionals per a documents en entorns d’oficina digital” és trobar principis i requeriments funcionals harmonitzats i globals per al programari utilitzat per a la producció i la gestió de documents en entorns d’oficina digital. Això ha de contribuir a sintetitzar i complementar els treballs que s’han dut a terme fins ara i donar lloc a requeriments i directrius que s’adaptin a les necessitats de la comunitat arxivística internacional i li permetin cooperar, d’una manera efectiva, amb la indústria internacional del programari.

En concret, aquesta primera guia està dedicada a presentar els objectius del projecte amb la intenció de produir i gestionar de forma adequada els documents digitals. Així, aquest primer Mòdul servirà d’orientació a les organitzacions per millorar les seves pràctiques de gestió de documents digitals alhora que els permet una optimització dels sistemes d’organització de la informació.

Ateses aquestes circumstàncies, l’usuari d’aquesta guia és aquell personal responsable del disseny, revisió i implementació de sistemes de negoci a les organitzacions, preferentment analistes de sistemes o equips dedicats a avaluar el proveïment de tecnologies de la informació i la comunicació. No obstant això, lògicament també s’adreça als professionals de la gestió de documents i l’arxiu, així com el personal que desenvolupa

i comercialitza els programaris que inclouen funcionalitats documentals.

D'altra banda, s'ha de tenir en compte que aquest Mòdul 1 s'ha de complementar amb la lectura del "Mòdul 2 - Directrius i requeriments funcionals per a sistemes de gestió de documents digitals" i del "Mòdul 3 Directrius i requeriments funcionals per a documents en sistemes de negoci", publicats en el número 9 i 10 respectivament dins de la col·lecció Textos de l'AAC.

Des de l'AAC confiem que aquest Textos 8 que teniu a les mans serà un document útil per continuar el debat d'idees així com l'intercanvi de coneixements sobre la gestió de la documentació digital entre la comunitat arxivística i esperem que sigui un impuls a la projecció de l'arxivística i la gestió de documents entre els professionals de les organitzacions i l'empresa privada.

Esperem que la publicació de les traduccions al català del projecte ICA-Req, tal com se'l coneix a l'àmbit internacional, ajudi a aprofitar les sinergies i complicitats que s'estan conformant al voltant de la societat digital, on ja hi és present l'arxiver-gestor de documents. D'aquesta forma, l'acció coordinada amb altres professionals donarà un valor afegit als productes resultants de la nostra feina des d'un vista pluridisciplinar, el que ens hauria de facilitar més que mai l'apropament al món privat i la visibilitat social que correspon als professionals de l'arxivística i la gestió de documents.

Per últim, no volem acabar sense agrair la col·laboració dels companys Lluís-Esteve Casellas, cap de la Secció de Gestió

Documental i Arxiu de l'Ajuntament de Girona, i Joan Soler, director de l'Arxiu Històric de Terrassa. Les seves aportacions han enriquit notablement el resultat final d'aquesta traducció al català i, per això, l'AAC vol expressar un agraïment especial a la seva dedicació.

Joan Antoni Jiménez
President de l'AAC

Miquel Serra
Vocal de Recerca i Noves Tecnologies

Nota de traducció

Com bé essent habitual, cada vegada que un document escrit originàriament en llengua anglesa es tradueix al català, s'ha de tenir present l'entorn en el qual es produeix i desenvolupa, i és en aquest sentit que cal recordar les diferències entre les tradicions arxivístiques anglosaxona i catalana.

Un exemple són les dues denominacions angleses, *document* i *record*, per a designar el que en llengua catalana correspon a “document” i “document d'arxiu”, respectivament. Nogensmenys, en català les dues accepcions responen igualment a la denominació “document”. En els països anglosaxons, la paraula *record* designa de manera específica els documents que es produeixen, reben i preserven com a evidència de les activitats de l'organització que els ha generat, mentre que l'accepció *document* fa referència a la informació registrada però que en sentit estricte encara es troba en l'estadi previ a esdevenir *record*.

Als efectes de traducció i amb l'objectiu de facilitar la lectura d'aquesta guia, s'ha optat per la denominació “document”, excepte en aquells casos que es prestava a confusió o quan la distinció podia ser útil per entendre el context.

Un altre exemple de matisos entre l'original en anglès i en català, però en aquest cas a la inversa, ha estat la traducció de termes *recordkeeping* i *records management*. En aquest sentit, *recordkeeping* i *records management*, han estat traduïts en ambdós casos per “gestió de

documents”, entenent que la utilització del primer és el resultat dels nous corrents australians i neozelandesos en gestió de documents, però que no afecten l’essència del concepte.

La definició de la resta de termes traduïts apareix al glossari que hi ha al final d’aquesta guia.



ICA

International Council
on Archives

Principis i Requeriments Funcionals

per a documents en entorns d'oficina digital

MÒDUL 1

Presentació general i
declaració de principis

Publicat pel Consell Internacional d'Arxius. Aquest mòdul ha estat desenvolupat mitjançant un equip de projecte conjunt format per membres del Consell Internacional d'Arxius i de l'Australasian Digital Recordkeeping Initiative.

© *Consell Internacional d'Arxius* 2008

ISBN: 978-2-918004-00-4

Aquesta publicació hauria de citar-se com: International Council on Archives and Australasian Digital Records Initiative, *Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments – Module 1: Overview and Statement of Principles*, 2008, publicat a: www.ica.org.

CONTINGUT

1. INTRODUCCIÓ.....	13
1.1. Abast i finalitat.....	14
1.2. Públic.....	16
1.3. Normes aplicables.....	16
1.4. Estructura i ús.....	17
2. BONES PRÀCTIQUES: DOCUMENTS DIGITALS I PROGRAMARI.....	21
3. PRINCIPIS FONAMENTALS.....	23
3.1. Principis relatius als documents.....	23
3.2. Principis relatius als sistemes.....	25
4. QÜESTIONS RELATIVES A LA IMPLEMENTACIÓ.....	29
4.1. Elements per a una bona gestió de la informació corporativa digital.....	29
4.2. Riscos i mitigacions.....	31
4.3. Sostenibilitat financera i organitzativa dels sistemes digitals.....	35
5. ALTRES REQUERIMENTS FUNCIONALS DE REFERÈNCIA.....	37
6 . GLOSSARI.....	43

1. INTRODUCCIÓ

Existeixen diferents especificacions funcionals per al maquinari de gestió de documents produïdes per la comunitat internacional. El 2006, el Consell Internacional d'Arxius va acordar la creació d'una sèrie de requeriments funcionals documentals genèrics i harmonitzats per a productes de programari basats en les especificacions dels diferents àmbits normatius ja existents i alhora adaptats a la norma internacional sobre gestió de documents ISO 15489. S'espera que aquesta sèrie de directrius i requeriments funcionals ajudarà les normes que estan desenvolupant o tenen previst adoptar les seves pròpies especificacions funcionals i repercutirà a més en l'actualització i la revisió de les normes prèvies. La seva posada en marxa no només pretén influir en el desenvolupament de programari de gestió de documents digitals, sinó que vol ajudar a implantar la funcionalitat documental al programari dels sistemes de gestió de la informació corporativa, ja siguin genèrics o adaptats a les activitats de negoci. Aquestes especificacions també poden ser útils per al sector privat (per exemple, per a les multinacionals) com a eina autònoma.

“Principis i requeriments funcionals per a documents en entorns d'oficina digital” és un projecte que pertany a l'àrea prioritària de l'automatització documental del Consell Internacional d'Arxius, que l'ha patrocinat, i ha estat dirigit per George Mackenzie, director de l'Arxiu Nacional d'Escòcia. Adrian Cunningham (Arxius Nacionals d' Austràlia) va ser el coordinador de projecte. Stephen Clarke (Arxius de Nova Zelanda) es va fer càrrec de les tasques de secretaria. També hi han participat altres països, com ara les Illes Caiman (Sonya Sherman),

el Regne Unit Anglaterra i Gal·les (Richard Blake), Alemanya (Andrea Hänger i Frank Bischoff), Malàisia (Mahfuzah Yusuf i Azimah Mohd Ali), els Països Baixos (Hans Hofman), Escòcia (Rob Mildren i Steve Bordwell), Sud-àfrica (Louisa Venter), Suècia (Göran Kristiansson), França (Olivier de Solan) i els Estats Units (Mark Giguere). El projecte també va rebre el suport de l'Australasian Digital Recordkeeping Initiative (ADRI), una iniciativa de col·laboració afavorida pel Council of Australasian Archives and Records Authorities. Arxius Estatals de Queensland, membre d'ADRI, ha contribuït en la redacció del Mòdul 3 (Rowena Loo i Anna Morris).

1.1. Abast i finalitat

L'objectiu del projecte “Principis i requeriments funcionals per a documents en entorns d'oficina digital” és trobar principis i requeriments funcionals harmonitzats i globals per al programari emprat per a la producció i la gestió de documents digitals en entorns d'oficina. Actualment existeixen diferents requeriments funcionals i especificacions de programari que depenen dels diferents àmbits normatius. La finalitat del projecte, doncs, és sintetitzar la feina ja feta i donar lloc a requeriments i directrius que s'adaptin a les necessitats de la comunitat arxivística internacional i li permetin coordinar-se, d'una manera consolidada, amb la indústria internacional del programari.

Els objectius del projecte es detallen tot seguit:

- aconseguir una millor gestió de documents a les organitzacions, a tots els nivells d'administració i independentment de l'àmbit normatiu;

- donar suport a les necessitats corporatives de l'organització augmentant l'eficiència i l'eficàcia de les operacions;
- millorar, a través d'un desplegament més extens de la funcionalitat automatitzada de gestió de documents, la capacitat d'execució d'auditories;
- aprofundir en la capacitat de compliment de les obligacions normatives previstes a les diferents legislacions relatives a la informació (per exemple sobre protecció de dades i privacitat);
- garantir la bona governança (per exemple, obligació de retre compte, transparència i millora dels serveis prestats) mitjançant una bona gestió de documents;
- augmentar la conscienciació general amb relació a les possibilitats de la gestió de documents automatitzada a través de la difusió dels principis clau, i
- maximitzar la coherència interjurisdiccional pel que fa a l'articulació dels requeriments funcionals de gestió de documents i permetre que la comunitat arxivística mundial parli amb una sola veu al conjunt de venedors de programari.

L'objecte principal d'aquesta sèrie de directrius i requeriments és la producció i la gestió de documents digitals. Tot i que els mòduls són compatibles amb la preservació a llarg termini dels documents digitals, els processos que ho fan possible superen l'abast del projecte. Es preveu que l'aplicació dels requeriments sigui universal; per això és impossible, atesa la gran quantitat d'aplicacions normatives potencials, incloure instruccions d'implementació precises. A més a més, com que encara cal determinar l'entorn d'avaluació final d'aquests mòduls bàsics, la inclusió de casos de prova o *scripts* del programari s'ha considerat fora de l'abast dels mòduls.

1.2. Públic

Els mòduls tenen quatre públics principals:

- desenvolupadors i venedors de programari, inclòs aquell que no sigui de gestió de documents, de manera que aquest document serveixi també com a marc de referència universal per al compliment de les disposicions de la gestió de documents;
- encarregats d'establir normes jurídiques, per tal que els mòduls serveixin com a base de referència per al desenvolupament de futures normes o com a base per a l'avaluació de normes de gestió de documents digitals ja existents;
- administracions públiques, perquè **totes** les funcions de negoci es puguin contrastar i facilitar amb la incorporació de capacitats automatitzades de gestió de documents i
- organitzacions del sector privat, per fer possible d'aquesta manera la incorporació de la gestió automatitzada de documents digitals a les seves operacions de negoci.

1.3. Normes aplicables

Els requeriments segueixen els principis de gestió de documents de la norma internacional *ISO 15489 Informació i documentació - Gestió de documents - Part 1 – General*, que estableix els requeriments que també s'apliquen quan els documents s'incorporen i s'administren en sistemes de gestió de documents digitals.

La norma de referència per a metadades en què es basen els requeriments és la *ISO 23081 – 1: 2006, Informació i documentació - Processos de gestió de documents - Metadades per a documents, part 1:*

Principis. Pel que fa a les metadades de nivell alt, els requeriments es fonamenten en la norma ISO/TS 23081 – 2: 2007, *Informació i documentació - Processos de gestió de documents - Metadades per a documents, part 2: Elements d'implementació i conceptuals.*

Els requeriments per als documents (*records*) es divideixen en essencials, d'alt nivell i genèrics. Si necessita més informació sobre altres àrees de la funcionalitat de programari no tractades en aquest document s'hauria de remetre a especificacions més detallades com ara US DoD 5015.2 o MoReq2. També caldria tenir en compte altres estàndards, reglaments i especificacions normatives.

1.4. Estructura i ús

Les directrius i requeriments funcionals s'han organitzat en tres mòduls:

- *Mòdul 1: Presentació general i declaració de principis:* informació de referència, organització, principis fonamentals i context addicional;
- *Mòdul 2: Directrius i requeriments funcionals per a sistemes de gestió de documents digitals:* descripció global en profunditat dels requeriments essencials i opcionals, a més de directrius d'aplicació i una llista de comprovació de compliment i
- *Mòdul 3: Directrius i requeriments funcionals per a documents en sistemes de negoci:* directrius i requeriments essencials i opcionals genèrics per als documents de sistemes de negoci.

El Mòdul 2 va dirigit a organitzacions que vulguin implementar sistemes de gestió de documents digitals. Està pensat per ser llegit juntament amb el Mòdul 1.

El Mòdul 3 va dirigit a organitzacions que es plantegin incorporar la funcionalitat documental als seus sistemes de negoci. Està pensat per ser llegit juntament amb el Mòdul 1.

A continuació es descriuen diferents escenaris d'ús mútuament no excloents que donen idea de com es podrien utilitzar els mòduls:

- Revisió d'una funcionalitat de gestió de documents ja existent al programari: l'organització podria aprofitar els mòduls com a llistes de comprovació a partir de les quals establir quines funcions necessàries i desitjables estan presents al programari (no específic per a la gestió de documents) ja instal·lat.

- Integració de programari de gestió de documents digitals en un sistema de negoci: l'organització podria fer servir el Mòdul 3 per incorporar de manera selectiva funcionalitats de gestió concretes al sistema ja existent.

- Utilitzar les especificacions de disseny per al desenvolupament de programari intern: els responsables informàtics de l'organització podrien fer servir el Mòdul 3 durant les fases de disseny i d'avaluació de la documentació del desenvolupament de programari.

- Avaluar programari que es preveu adquirir: l'organització podria basar-se en el Mòdul 2 per determinar i comparar les capacitats dels programaris de gestió de documents digitals disponibles comercialment.

- Proveir-se, instal·lar o configurar programari de gestió de documents digitals: l'organització podria fer servir el Mòdul 2 com a base per establir els requeriments funcionals a l'hora de formular una sol·licitud de proposta de proveïment i implantació de programari de gestió de documents digitals. Els requeriments que descriuen els mòduls poden adaptar-se a la mida de les necessitats corporatives concretes de les organitzacions.

- Dissenyar/redissenyar programes en el marc de millores del programari existent: els desenvolupadors podrien aprofitar els mòduls 2 i/o 3 com a llista de comprovació de funcionalitats potencials per garantir que s'estudiïn i/o incloguin a les noves versions previstes de programes ja consolidats (això no es limita necessàriament al programari de gestió de documents digitals).

- Desenvolupar normes i especificacions normatives: l'organització podria utilitzar els mòduls com a base per a les seves pròpies especificacions normatives de gestió de documents digitals o bé com a eina de comparació en estudiar la revisió de les normes de gestió de documents digitals locals ja existents. Els requeriments normatius específics es podrien afegir als genèrics plantejats als mòduls.

2. BONES PRÀCTIQUES: DOCUMENTS DIGITALS I PROGRAMARI

A mesura que les organitzacions adopten noves tecnologies i nous mètodes de treball, els mètodes i procediments de control de la documentació anteriors poden esdevenir menys efectius. A moltes organitzacions, els documents importants es conserven dins de bases de dades centralitzades o directoris compartits. O també, i sense que siguin possibilitats excloents, és possible que la seva distribució sigui àmplia i es trobin escampats en els discos durs descentralitzats dels ordinadors de diferents persones. Per complicar encara més la situació, pot succeir que, en ambdós escenaris, no tota la informació emmagatzemada constitueixi documents (*records*).

En qualsevol dels casos, les mesures necessàries per a la integritat i l'autenticitat poden deixar-se de banda de manera que els documents digitals no estiguin disponibles o no siguin comprensibles o utilitzables per a l'organització o la institució arxivística corresponent.

Les organitzacions que ja fan servir documents digitals per a la realització o la documentació de les operacions o que estan interessades a eliminar la documentació en paper dels seus sistemes busquen solucions a qüestions com l'autenticitat, la gestió o la preservació dels documents digitals. Les decisions que prenguin avui sobre la capacitat dels seus sistemes informàtics, l'organització i l'estructura dels seus recursos d'informació, a més de les polítiques i les pràctiques de gestió de documents en entorns digitals, demà tindran un impacte significatiu en el tipus d'estratègies i mètodes

que hauran de fer servir les institucions arxivístiques per preservar la documentació amb valor arxivístic.

Com que les qüestions relatives a la gestió d'arxius, especialment en l'àmbit digital, tenen un lligam estret amb el disseny de sistemes i l'establiment de noves polítiques de la informació, els arxivers s'han vist forçats a examinar un nombre més elevat de temes relatius a la gestió de documents per poder dur a terme la funció arxivística en el terreny digital. Per als responsables dels processos de negoci i els arxivers-gestors de documents, el programari és un mitjà valuós per complir amb les bones pràctiques de gestió de documents digitals.

3 PRINCIPIS FONAMENTALS

Les organitzacions eficaces necessiten sistemes d'informació per produir, preservar i utilitzar evidències autèntiques (és a dir, documents —*records*—) de les seves activitats de negoci per donar resposta a les necessitats pròpies i les obligacions legals. En els entorns digitals, el desenvolupament i la implementació d'aquests sistemes haurien de sorgir de les necessitats de negoci de l'organització i, al mateix temps, fonamentar-se en els principis següents:

3.1. Principis relatius als documents

1. La informació de les activitats de negoci s'ha de gestionar activament i mantenir-se fiablement com a evidència autèntica de les activitats.

Ara que els processos de negoci cada cop estan més automatitzats, la informació digital generada per les activitats podria convertir-se en l'única evidència de les transaccions o decisions corresponents. Cal mantenir aquestes evidències en forma de documents (*records*) fixos per a la pròpia viabilitat i obligació de retre compte de l'organització. Això implica la identificació del conjunt d'informació digital que servirà de document (*record*) probatori.

2. La informació de les activitats de negoci ha de vincular-se al seu context d'origen mitjançant l'ús de metadades.

Perquè la informació pugui funcionar com a document, cal acompanyar-la de dades addicionals (és a dir, metadades) que la

situïn en el context de les operacions de negoci i l'entorn informàtic que l'han generada. En el cas dels sistemes adaptats a les activitats de negoci que duguin a terme transaccions uniformes, aquest context deriva del sistema i la seva documentació. En altres sistemes, però, aquesta informació contextual s'ha d'adjuntar al mateix document per dotar-lo de la longevitat necessària per a la seva interpretació i maximitzar el seu valor i la seva utilitat com a evidència de l'activitat de negoci.

3. La informació de les activitats de negoci s'ha de conservar i ha de restar accessible per als usuaris autoritzats durant tot el temps necessari.

El disseny i el desenvolupament de programari de tractament de la informació corporativa ha de garantir la cerca, la recuperació i la representació de documents en formats i mitjans accessibles mentre siguin necessaris per motius de negoci o legals. Per això cal que les organitzacions evitin el mal ús de la tecnologia de gestió dels drets digitals i d'encryptació.

4. La informació de les activitats de negoci s'ha de poder eliminar d'una manera controlada, sistemàtica i auditable.

Un dels trets que distingeixen la bona gestió de documents és la preservació i l'adequada disposició dels documents (*records*) generats pels processos corporatius d'acord amb unes regles preestablertes. Els sistemes han de ser capaços d'eliminar els documents d'una manera sistemàtica, auditable i demostrable adaptada a les exigències operatives i legals.

3.2 Principis relatius als sistemes

5. Els sistemes haurien d'afavorir una bona gestió de la informació de les activitats de negoci com a part indissociable dels processos.

Tot i que no sempre s'aprecia així, les bones pràctiques de gestió de documents són una part integral de qualsevol procés de negoci. En el moment d'automatitzar qualsevol procés de negoci caldria plantejar-se sempre la conveniència de la integració simultània de programari de gestió de documents.

6. Els sistemes de captura i gestió d'informació de les activitats de negoci haurien de recolzar-se en metadades estandarditzades¹ com a part integral i dinàmica del procés de gestió de documents.

Les solucions de gestió de documents automatitzada són un valuós mitjà per accedir i inserir informació contextual estandarditzada, a través de vocabularis i taxonomies estandarditzats, al contingut del document en diferents moments de seu cicle vital.

7. Els sistemes han de garantir la interoperabilitat entre diferents plataformes i àmbits, també en el futur.

Les evidències electròniques en forma de documents (*records*) sovint han de complir requeriments operatius o jurídics que poden superar la duració del programari o el maquinari que els ha produït. Per això cal presentar la informació dels documents d'una manera

¹ «Estandarditzat» pot referir-se a un pla de metadades acordat per l'organització i també a l'adopció d'estàndards normatius, nacionals o internacionals sobre metadades.

comprensible i susceptible de ser modificada en cas necessari per motius de migració a altres plataformes tecnològiques.

8. Els sistemes han de basar-se sempre que sigui possible en estàndards oberts i en tecnologia neutra.

Molts dels programes que produeixen i gestionen documents han estat desenvolupats a partir de sistemes propietaris. La dependència en maquinari o programari concrets pot tenir efectes adversos pel que fa a l'accés i la preservació de material documental a llarg termini. L'ús d'estàndards oberts alleuja la dependència tecnològica.

9. Els sistemes han de poder permetre la importació i exportació massiva de dades en formats oberts.

Els documents digitals resultants dels processos de negoci i gestionats per programes de gestió de documents poden incloure contingut dependent d'un cert programari o maquinari. Així doncs, convindria que el programari pogués eliminar aquesta dependència a través de funcions compatibles amb la reformatació massiva dintre del procés d'importació o exportació de dades o, com a mínim, a través d'una codificació no propietària de les metadades dels documents.

10. Els sistemes han de conservar la informació de negoci en un entorn segur.

Per motius de seguretat, els sistemes que automatitzen processos corporatius sovint incorporen proteccions que limiten les accions que poden dur a terme les persones amb la informació digital (per exemple, visualitzar-la, imprimir-la, editar-la, copiar-la o transmetre-la). Per això els sistemes no han de permetre la modificació

no autoritzada dels documents (incloses les metadades) i han de documentar exhaustivament les modificacions autoritzades.

11. El sistema ha de generar tantes metadades com sigui possible.

Els usuaris normalment són reticents a interrompre la feina més de tres vegades per portar a terme operacions accessòries a l'activitat principal realitzada. Esperar que els usuaris finals aportin la major part de les metadades no és pràctic ni necessari. Els sistemes haurien de ser dissenyats i implementats de manera que els camps de metadades dels documents puguin emplenar-se automàticament.

12. La producció/incorporació de documents a partir de les activitats de negoci ha de ser tan senzilla com sigui possible.

Convé que els sistemes/programes que automatitzen la gestió de documents estiguin dissenyats de tal manera que la gestió sigui en bona mesura «invisible» per als usuaris finals.

4. QÜESTIONS RELATIVES A LA IMPLEMENTACIÓ

4.1. Elements per a una bona gestió de la informació digital de les activitats de negoci

Disposar d'un bon programari només és un dels elements que fan possible la correcta gestió de la informació digital, però n'hi ha molts més, per exemple:

- **Polítiques:** conjuntament al desplegament del programari dotat de funció de gestió de documents, és necessari analitzar les polítiques i la legislació sobre gestió de la informació existents per detectar àrees en què caldria revisar-les a conseqüència de «forats» en les capacitats del programari. Això inclou les polítiques relatives a les responsabilitats de gestió de documents de les diferents categories de treballadors i la preservació i eliminació de documents. A més de les polítiques que serveixen de guia i de suport per crear programari de gestió de la informació de negoci adient poden haver-hi altres eines com ara plans de classificació o models de metadades.

- **Anàlisi de processos:** normalment s'acostuma a portar a terme l'anàlisi de processos abans del desplegament informàtic. L'anàlisi inclou la identificació, estructuració i, potencialment, la redistribució de rols i responsabilitats.

- **Gestió de projecte:** qualsevol desplegament informàtic requereix una planificació i un seguiment acurats al llarg de les diferents etapes. Les tècniques de gestió de projectes són eines útils que permeten controlar els temps i les responsabilitats del desplegament.

- **Gestió de canvis:** el desplegament d'un sistema d'automatització al sí d'una organització no només canvia la manera en què

s'executen els processos, sinó també els rols i les responsabilitats dels usuaris finals. S'ha d'anar amb cura i preparar adequadament el component humà de qualsevol desplegament informàtic per preveure els canvis. Els errors en la implementació del programari de gestió de documents normalment són causats per mancances en la gestió dels canvis més que no pas per mancances de caire tecnològic.

- **Gestió de riscos:** com en qualsevol desplegament informàtic, la decisió d'automatitzar la gestió de documents hauria de complementar-se amb una anàlisi dels riscos i una anàlisi de les alternatives formulades per al cas d'empresa concret. També caldria incorporar una valoració de riscos contínua posterior a la implementació al marc general de gestió de riscos de l'organització.

- **Continuïtat:** el desenvolupament i manteniment de sistemes automatitzats sol quedar dividit pels cicles pressupostaris de les organitzacions. Cal anar amb compte quan es tracta de l'automatització de la gestió de documents i planificar en les fases inicials la viabilitat, la implementació i el manteniment continuats del sistema.

- **Desenvolupament de la capacitat:** el programari d'automatització exigeix que les organitzacions desenvolupin o potenciïn la capacitat tècnica del personal afectat (i també d'altres treballadors) perquè és possible que, en alguns casos, no estigui familiaritzats amb la tecnologia. Cal, doncs, potenciar la capacitat tècnica, però també la capacitat tècnica de l'organització necessària per recolzar-hi i mantenir els esforços d'automatització.

- **Gestió de la qualitat:** el desplegament de solucions automatitzades requereix desenvolupar dintre de l'organització la capacitat d'avaluar i acceptar el rendiment del programari a partir d'una

sèrie de criteris. D'altra banda, caldrà desenvolupar i avaluar criteris addicionals relatius a l'impacte del desenvolupament del programari en els processos corporatius.

- **Gestió de la configuració:** cal garantir no només que el programari tingui les capacitats de gestió de documents necessàries, sinó que, a més, aquestes capacitats es configurin correctament per adequar-les al funcionament de la infraestructura informàtica de l'organització.

- **Cultura corporativa:** és vital que la cultura de l'organització reforci la vàlua i la importància de la bona gestió de documents i que generi expectatives per part de tots els treballadors de l'organització. Aquestes expectatives s'hauran de reforçar periòdicament també a través dels responsables dels departaments, canalitzada per la direcció executiva.

4.2 Riscos i mitigacions²

Els riscos associats normalment al desplegament de programari de gestió de documents poden classificar-se de diferents maneres, com ara:

² Adaptat del treball de S. Asbury, *How to Implement a Successful AM/FM Pilot Project* i Estat de Michigan, *Records Management Application Pilot Project: Final Report for National Historical Publications and Records Commission Grant #2000-059*, http://www.michigan.gov/documents/HAL_MHC_RM_Final_Report_63480_7.pdf

- **riscos d'elecció de programari:** triar correctament quin producte és el més adient per ser desplegat a les organitzacions entre tots els programaris disponibles comercialment;

- **riscos de desenvolupament de programari:** dificultats vinculades a dependre de determinats venedors o desenvolupadors de programari, incloent-hi també els endarreriments en les versions o la incapacitat del venedor de diagnosticar i solucionar els problemes relatius al programari;

- **riscos de compatibilitat tècnica:** valorar inadecuadament les dificultats d'integració del programari de gestió de documents digitals en la infraestructura informàtica de l'organització;

- **riscos de comunicació:** incapacitat per donar a conèixer apropiadament els avenços i/o les qüestions relatives al desenvolupament als usuaris finals o els responsables;

- **riscos de documentació:** incapacitat per desplegar correctament l'entorn programàtic del programari de gestió de documents;

- **riscos de gestió de projecte:** la incapacitat d'adequació al calendari o als recursos assignats pot amenaçar l'estabilitat general d'un projecte;

- **riscos de formació:** la formació ineficaç en les noves solucions de programari pot generar dificultats d'acceptació de les noves tecnologies per part dels usuaris finals;

- **riscos associats al descens inicial de la producció:** fins que els usuaris finals no estiguin familiaritzats amb els nous processos automatitzats, la productivitat general pot minvar com a conseqüència de la introducció del programari;

- **riscos de canvi de personal:** els canvis dels responsables executius que han promogut l'adaptació o bé de les responsabilitats del

personal clau en la implementació poden tenir efectes adversos en el conjunt del projecte;

- **riscos d'escalabilitat:** l'abast de les necessitats d'escalabilitat del programari per al seu desplegament total a l'organització s'ha de tenir en compte i planificar en les fases inicials del projecte, i

- **canvis en l'organització:** els entorns corporatius sovint pateixen grans canvis durant el desplegament o el cicle vital d'un sistema de gestió de documents. Aquests canvis poden ser de grandària, estructura, processos de treball, càrrecs o manament al sí de l'organització.

Qualsevol organització que dugui a terme un desplegament de programari ha de ser conscient de la necessitat d'assumir amb prudència els riscos d'adopció de noves tecnologies o de modificació de processos. Una de les maneres de mitigar els riscos associats al desenvolupament és preparar un desplegament pilot en un departament abans del desplegament total del programari.

Per tal de minimitzar els riscos que es deriven d'un llançament pilot, l'equip de projecte hauria de:

- establir objectius de rendiment i criteris d'avaluació clars;
- implicar i animar constantment els participants al projecte pilot perquè facin servir el sistema;
- dur a terme sessions de treball amb el prototip de programari abans de personalitzar-lo;
- completar el disseny del sistema;
- crear una metodologia de control de la qualitat;
- ampliar el pla pilot a través d'un llançament progressiu en altres àrees de l'organització i la inclusió d'altres formats de documents, i
- garantir que els requeriments del desplegament pilot són mesurables i compresos amb claredat per part dels participants.

Enumerar els possibles problemes i identificar maneres d'evitar-los o adreçar-los ràpidament minimitzarà les complicacions a què haurà de fer front l'equip durant la fase pilot. Per preveure millor aquestes eventualitats pot ajudar:

- analitzar altres projectes semblants per identificar els problemes potencials que podrien sorgir durant la gestió pilot de documents digitals, i
- dur a terme exercicis com ara pluges d'idees previs a la planificació amb l'equip de projecte per anticipar els reptes.

Per a cada problema potencial cal desenvolupar un pla de contingència. Aquesta és una excel·lent pràctica de gestió que augmentarà la confiança de l'òrgan de control en la capacitat de l'equip d'implementar amb èxit la gestió de documents digitals a tota l'organització. Els exemples següents il·lustren algunes estratègies que funcionen bé per fer front a problemes freqüents:

- Les organitzacions sovint troben resistència als canvis en els processos de treball que suposa la introducció de la gestió de documents digitals. Per això moltes opten per transmetre la importància de la bona gestió de documents als nous treballadors contractats, quan tot just han arribat a l'organització, com a estratègia per vèncer la seva resistència a la gestió de documents digitals.
- Garantir que hi haurà una versió del programari preparada perquè la faci servir l'equip del projecte pilot abans del llançament al primer grup de participants pilot. Triar les persones que hauran de formar-se i treballar amb el programari durant aquesta fase pre-pilot crearà un grup d'usuaris relativament experts que poden col·laborar amb els participants del projecte pilot. Quan es consideri que la qualitat de la fase pre-pilot és acceptable ja es podrà posar en marxa oficialment el pla pilot de gestió de documents digitals.

- Gestionar les expectatives dels usuaris durant tota la prova pilot minimitzarà el risc de fracàs. Això es pot aconseguir, en part, mitjançant la formació dels usuaris i la comunicació constant amb els participants del projecte pilot. Establir vehicles de comunicació per a la resta de l'organització (per exemple una pàgina web del projecte pilot o un butlletí electrònic on s'expliqui a tothom la visió de l'organització) o mantenir el personal informat sobre els avenços en la gestió de documents digitals ajuda a recordar que el projecte continua en marxa. L'adopció de la solució a tots els nivells facilita el desplegament a les diferents àrees de l'organització.

4.3. Sostenibilitat financera i organitzativa dels sistemes digitals

Cada entorn normatiu sol establir processos dissenyats per garantir l'estabilitat financera i dintre de l'organització de qualsevol inversió. Tot i que és un aspecte que potencialment se simplifica en excés des d'un punt de vista conceptual, totes les anàlisis que inclouen un cas d'empresa es poden considerar el mitjà col·lectiu pel qual una organització garanteix aquesta estabilitat en cas d'inversió informàtica, per exemple en programari de gestió de documents.

En la seva forma més simple, un cas d'empresa articula diversos anàlisis que materialitzen una proposta d'adquisició per a la despesa del capital d'una organització d'acord amb una estratègia d'actius i un control d'inventari de les inversions. En el cas concret de l'adquisició de programari de gestió de documents, aquest cas d'empresa podria incloure els aspectes següents:

- **estratègia de compra:** resum dels requeriments de finançament per a les diferents etapes del projecte (també en exercicis fiscals posteriors);

- **gestió de programa:** descripció detallada de les responsabilitats i els membres de l'equip de gestió del programa;

- **arquitectura corporativa:** definició de la manera en què l'adquisició d'un programari concret es relaciona amb altres components informàtics existents o previstos dintre d'una organització;

- **anàlisi d'alternatives:** descripció de les alternatives estudiades, dels costos del cicle vital i del rendiment de la inversió associats a cadascuna d'elles;

- **gestió de riscos:** especificació dels principals riscos de l'alternativa escollida, tot indicant la probabilitat que s'arribin a produir, el seu impacte i les estratègies de mitigació;

- **objectius de rendiment:** presentació dels objectius estratègics que s'assoleixen amb el desenvolupament proposat, incloent-hi les mesures de base existents i les millores de rendiment resultants d'acord amb un mecanisme de medició específic;

- **gestió de projecte:** presentació d'estructures detallades de treball que descriu els assoliments i el cost d'aconseguir les fites principals del projecte i,

- **gestió del canvi:** pels que produeixen i pels que preserven documents.

5. ALTRES REQUERIMENTS FUNCIONALS DE REFERÈNCIA

L'objectiu d'aquest projecte és harmonitzar les diferents especificacions de programari de gestió de documents digitals dependents dels àmbits normatius ja existents d'una manera adaptada als requeriments generals establerts en la norma internacional de gestió de documents ISO 15489, parts 1 i 2 (2001) i la norma internacional sobre processos de gestió de documents *ISO 23081 - Metadades per a documents, part 1: Principis, i part 2: Elements d'implementació i conceptuals* (2006 i 2007). Els requeriments normatius funcionals tinguts en compte durant la preparació dels mòduls són els següents:

Arxius de Nova Zelanda

Electronic Recordkeeping Systems Standard, juny del 2005

<http://www.archives.govt.nz/continuum/dls/pdfs/ARC2529ElectronicRecordkeepingStandard.pdf>

Ministeri Federal de l'Interior, Alemanya

DOMEA Concept Requirement Catalogue 2.0, juny del 2005

http://www.kbst.bund.de/cIn_011/nn_838524/SharedDocs/Anlagen-kbst/Domea/domea-requirements-catalogue-2-0,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/domea-requirements-catalogue-2-0.pdf

Cornwell Management Consultants, plc

(per al programa d'intercanvi de documentació entre administracions de la Comissió Europea)

Model Requirements for the Management of Electronic Records, març del 2001

<http://www.cornwell.co.uk/edrm/moreq.asp#moreqdownload>

Departament de Defensa dels Estats Units

Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications, DoD 5015.2-STD, juny del 2002

<http://jitc.fhu.disa.mil/recmgt/p50152s2.pdf>

Departament de Defensa dels Estats Units

Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications, DoD 5015.2-STD versió 3, esborrany d'exposició, agost del 2006

http://jitc.fhu.disa.mil/recmgt/dod50152v3_13jun06.pdf

Grup de Treball del Fòrum DLM per al Desenvolupament dels MoReq

Scoping Report for the Development of the Model Requirements for the Management of Electronic Records, febrer del 2006

Comissió Europea

Model Requirements for the Management of Electronic Records Update and Extension, 2008, (especificació MoReq2)

http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/calltender_ann9_en.pdf <http://www.moreq2.eu/>

Universitat d'Indiana

Requirements for Electronic Records Management Systems, 2002

<http://www.indiana.edu/~libarch/ER/requirementsforrk.doc>

Consell Internacional d'Arxius

Authenticity of Electronic Records, ICA Study 13-1, novembre del 2002

Consell Internacional d'Arxius

Authenticity of Electronic Records, ICA Study 13-2, gener del 2004

National Archives and Records Administration, Estats Units

Functional Requirements and Attributes for Records Management Services, desembre del 2005

<http://www.archives.gov/era/pdf/frauml-sep0706.pdf>

Arxius Nacionals d'Austràlia

Functional Specifications for Electronic Records Management Systems Software, febrer del 2006

<http://www.naa.gov.au/records-management/publications/ERMS-specs.aspx>

Arxius Nacionals d'Austràlia

Functional Specifications for Business Information Systems Software, octubre del 2006

<http://www.naa.gov.au/records-management/publications/BIS.aspx>

Public Record Office Victoria, Austràlia

Standard for the Management of Electronic Records PROS 99/007 (Version 1), abril del 2000

<http://www.prov.vic.gov.au/vers/standard/ver1/99-7.pdf>

Public Record Office Victoria, Austràlia

Standard for the Management of Electronic Records PROS 99/007 (Version 2), juliol del 2003

http://www.prov.vic.gov.au/vers/standard/pdf/99-7_ver2-0.pdf

Riksarkivet, Arxius Nacionals de Noruega

NOARK 4 Part 1 – Norwegian Recordkeeping System: Functional Description and Specification of Requirements, 1999

<http://www.riksarkivet.no/noark-4/Noark-eng.pdf>

Arxius Estats d’Austràlia del Sud

Document and Records Systems Standard 2001, Version 1, gener del 2001

http://www.archives.sa.gov.au/files/management_standard_documentrecordssystem.pdf

Arxius Estats d’Austràlia del Sud

South Australian Government EDRMS Functional Compliance Requirements 2002, Version 1.0, agost del 2002

http://www.archives.sa.gov.au/files/management_EDRMS_functionalcompliance.pdf

Arxius Estats d’Austràlia del Sud

Across Government EDRMS Panel of Products Procurement and Pre-Implementation – Guideline, Version 1, octubre del 2004

http://www.archives.sa.gov.au/files/management_guidelines_EDRMS_pandp.pdf

Els Arxius Nacionals del Regne Unit

Requirements for Electronic Records Management Systems, 1: Functional Requirements, 2002 Revision – Final Version, 2002

<http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/reqs2002/pdf/requirementsfinal.pdf>

Els Arxius Nacionals del Regne Unit

Requirements for Electronic Records Management Systems, 2: Metadata Standard, 2002 Revision – Final Version, 2002

<http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/reqs2002/pdf/metadatafinal.pdf>

Els Arxius Nacionals del Regne Unit

Requirements for Electronic Records Management Systems, 3: Reference Document, 2002 Revision – Final Version, 2002

<http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/reqs2002/pdf/referencefinal.pdf>

Els Arxius Nacionals del Regne Unit

Requirements for Electronic Records Management Systems, 4: Implementation Guidance, 2004

<http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/reqs2002/pdf/implementation.pdf>

Els Arxius Nacionals del Regne Unit

Rationale for the Functional Requirements for Electronic Records Management Systems, 2002

Enllaços a diferents documents des de:

<http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/rat2002/>

Els Arxius Nacionals del Regne Unit

Requirements to Sustain Electronic Information Over Time, March 2006

http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/generic_reqs1.pdf

http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/generic_reqs2.pdf

http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/generic_reqs3.pdf

http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/generic_reqs4.pdf

Els Arxius Nacionals del Regne Unit

Functional Requirements for the Sustainability of Electronic Records Management Systems, març del 2006

http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/functional_requirements.pdf

6. GLOSSARI

Aquest glossari és una versió reduïda del glossari de termes, molt més complet, dels mòduls 2 i 3.

Terme	Definició
Arxiu	<p>Material generat o rebut per una persona, família o organització, pública o privada, en la realització de les seves activitats i conservat a causa del valor perdurable del seu contingut o com a evidència de les funcions i les responsabilitats del seu productor, especialment si es tracta de material conservat a partir dels principis de procedència, ordre original i control col·lectiu; documents de preservació permanent (<i>permanent records</i>).</p> <p>Nota: Aquesta definició difereix en l'àmbit informàtic, on fa referència a «una còpia d'un o més fitxers o una còpia d'una base de dades emmagatzemada per a futures referències o per motius de recuperació en cas que les dades originals es malmetin o perdin».</p> <p>Font: <i>IBM Dictionary of Computing</i>, McGraw Hill, Nova York, 1994, pàg. 30.</p>
Autoritat arxivística	<p>L'agència arxivística, institució arxivística, agència de programa arxivístic o programa responsable de triar, adquirir i conservar arxius, divulgar-los i aprovar l'eliminació de documents.</p>
Cas d'empresa	<p>Proposta estructurada de millora corporativa que serveix d'expedient de fonaments (o d'expedient de base) als responsables de la presa de decisions. Inclou una anàlisi del rendiment dels processos corporatius i les necessitats o els problemes associats, propostes de solucions alternatives, assumpcions, limitacions i anàlisis de costos i beneficis ajustats als riscos.</p>
COTS	<p>Programari disponible comercialment (sigles en anglès de «Commercial off-the-shelf software»).</p>
Disposició	<p>Diferents processos associats a la implementació de decisions de conservació, eliminació o transferència que es documenten a la disposició o a altres instruments.</p> <p>Font: ISO 15489, part 1, clàusula 3.9</p>

Terme	Definició
Document (record)	<p>Informació en qualsevol format produïda, rebuda i mantinguda com a evidència i amb finalitats informatives per part d'una persona o organització, d'acord amb les obligacions legals o en el desenvolupament de les seves activitats.</p> <p>Font: ISO 15489, part 1, clàusula 3.15</p> <p><i>Nota: A efectes de facilitar la comprensió lectora, en aquesta guia s'ha optat per la traducció a la paraula "document" tant del concepte original en anglès "document" com del concepte "record".</i></p>
Document digital (electronic record)	<p>Document en un mitjà d'emmagatzematge electrònic produït, comunicat, preservat i/o consultat a través d'equips electrònics.</p>
Factors humans	<p>L'estudi del comportament físic i psicològic dels humans en relació amb entorns, productes o serveis concrets. En un estudi de factors humans o usabilitat típic, un grup de persones contractades o voluntàries que representen els futurs usuaris finals ha de dur a terme diferents tasques amb un prototip de treball o una versió inicial d'un producte.</p>
Gestió de documents (record-keeping)	<p>Producció, ús, preservació i disposició sistemàtica de documents per donar resposta a necessitats i responsabilitats administratives, legals, financeres i societàries.</p>
Informació	<p>Coneixement comunicat o rebut. El resultat de processar, recopilar, manipular i organitzar dades de tal manera que aporta coneixement al receptor.</p>
Metadades	<p>Informació estructurada o semiestructurada que permet la producció, la gestió i la utilització de documents al llarg del temps i entre diferents àmbits.</p> <p>Font: ISO 23081 – 1: 2006, clàusula 4.</p> <p>Informació estructurada que descriu i/o permet als usuaris trobar, gestionar, controlar, comprendre o preservar altra informació al llarg del temps.</p> <p>Font: Adaptat d'A. Cunningham, 'Six degrees of separation: Australian metadata initiatives and their relationships with international standards', a: <i>Archival Science</i>, vol. 1, núm. 3, 2001, pàg. 274.</p>

Terme	Definició
Migració	L'acte de traslladar documents d'un sistema a un altre preservant alhora la seva autenticitat, integritat, fiabilitat i usabilitat. La migració implica una sèrie de tasques organitzades dissenyades per transferir periòdicament material digital d'una configuració de programari o maquinari a una altra o d'una tecnologia de generació a una altra. Font: Adaptat de la norma ISO 15489, part 1, clàusula 3.13 i part 2, clàusula 4.3.9.2.
Programari de gestió de documents digitals	Programari especialitzat emprat per automatitzar la gestió de documents.
Programari propietari	Programari que pertany de manera exclusiva a una única empresa que conserva en secret el coneixement sobre com funciona la tecnologia o el producte.
Projecte pilot	Iniciativa experimental de durada limitada els resultats de la qual s'analitzen sistemàticament.
Reformatació	Producció d'una còpia amb un format o estructura diferents dels de l'original, especialment per motius de preservació o accés.
Rendiment de la inversió	Benefici o estalvi de costos que es deriva de la utilització d'una suma de diners per part d'una empresa d'una determinada manera. El càlcul del rendiment de la inversió de vegades es fa servir, juntament amb altres eines, per crear un cas d'empresa d'una determinada proposta.
Sistema de negoci	Pel que fa a aquesta guia, sistema automatitzat que produeix o gestiona dades sobre les activitats d'una organització. Inclou aplicacions amb l'objectiu principal de facilitar les transaccions entre una unitat de l'organització i els seus clients, per exemple un sistema de comerç electrònic, un sistema de gestió de relacions amb els clients, una base de dades feta a mida o personalitzada i sistemes financers i de recursos humans.

Terme	Definició
Tecnologia de la informació	Informàtica. Terme que comprèn qualsevol forma de tecnologia utilitzada per produir, emmagatzemar, intercanviar i usar informació de diferents maneres (dades corporatives, converses de veu, imatges instantànies, imatges en moviment, presentacions multimèdia i d'altres, incloses aquelles que encara no existeixen).
Usuari final	En informàtica es fa servir el terme “usuari final” per distingir la persona per a la qual s’ha dissenyat el programari o maquinari dels desenvolupadors o els responsables de la instal·lació i el manteniment i la reparació del producte.

Col·lecció TEXTOS

- 01 Codi deontològic dels arxivers catalans
- 02 La documentació catalana a Salamanca:
l'estat de la qüestió. 1936-2003
- 03 L'Arxiu de la Corona d'Aragó. Un nou perfil
per a l'Arxiu Reial de Barcelona
- 04 Les recomanacions del Consell d'Europa
sobre comunicació dels arxius i accés als documents
públics R(2000)13 i Rec(2002)2
- 05 Els fons de protocol de Catalunya
Estat actual i proposta de sistematització
- 06 Directrius per al preservador
Preservació de materials digitals:
directrius per a organitzacions
- 07 Directrius per al productor
Producció i manteniment de materials digitals:
directrius per a particulars

Rocafort, 242 bis, 1r - 08029 Barcelona - Tel. 934 198 955
a/e: associacio@arxivers.com · www.arxivers.com



Associació d'Arxivers
Gestors de Documents
de Catalunya

ISBN 849402010-0

