

Les intranets com un recurs de gestió, formació i difusió dels arxius administratius

Isabel Campos i González

Responsable de l'Arxiu Central Administratiu del Departament de la Presidència, Generalitat de Catalunya

Cristina Cuevas i Pareras

Tècnica d'arxiu de la SG de Joventut, Departament de la Presidència, Generalitat de Catalunya

1. Introducció

"Si no ets al web, no ets al món". Aquesta és la premissa que la majoria de les organitzacions tenen avui dia per tal de ser presents a la societat. Premissa que cal traspasar a la gestió interna d'una organització: "la unitat administrativa o servei que no es troba a la intranet no existeix per a l'organització". Potser de moment és una afirmació massa rotunda, però creiem que no ens equivocariem afirmant que això serà així d'aquí a molt poc temps. De moment, la incorporació de les intranets en el funcionament intern de les organitzacions, especialment de l'administració pública, encara no està consolidada. Cal tenir en compte que Intranet suposa una nova manera de treballar¹, i tot canvi de mètode és un procés lent i, fins i tot, en alguns casos, traumàtic. Ara bé, aquesta situació també té els seus avantatges, l'arxiu pot ser de les primeres unitats a ser-hi presents, pot impulsar-ne el desenvolupament² i pot difondre'n l'ús.

Els canvis que impliquen la incorporació de la Intranet a l'organització es poden resumir en³:

- Proporciona millor comunicació.
- Proporciona accés a informació exacta i precisa.
- Proporciona millor coordinació i col·laboració.
- Permet noves oportunitats de negoci.
- Permet noves associacions de negocis mitjançant l'accés de subministradors i clients.
- Permet major creativitat i innovació.
- Asseguren la inversió en infraestructura i aplicacions.

Totes aquestes millores reverteixen directament en el funcionament de l'arxiu, ja que suposaran un impuls al desenvolupament, la implantació i l'avaluació del Sistema de Gestió dels Documents Administratius (SGDA).

2. Missió i valors d'una intranet d'Arxiu Central en l'entorn corporatiu de l'organització

La missió

L'espai "ideal" de la intranet corporativa dedicat a la funció arxiu hauria de tenir com a missió⁴ explicar què és l'arxiu –una unitat administrativa més de l'organització–, com funciona i quins serveis ofereix i solucionar els problemes documentals en què es pot trobar tot el personal que gestiona documents administratius. A més a més, hauria d'incorporar tots els processos lligats al sistema de gestió de la documentació administrativa. Tot això, amb la finalitat de difondre l'arxiu en l'entorn corporatiu, simplificant i agilitant-ne els processos, per contribuir a la incorporació de la funció gestió documental a la tecnologia ofimàtica i a la societat de la informació⁵.

L'espai web de l'arxiu, és un espai de comunicació entre els diferents arxius de gestió i l'arxiu central i per tant:

- dóna informació,
- hi ha representats els elements necessaris perquè el personal pugui utilitzar tots els serveis correctament,
- dóna formació,
- dóna eines i
- s'hi realitzen processos.

No obstant això, segons el criteri de classificació dels llocs web institucionals, proposat per B. Khouaja i C. Couture⁶ a l'article "La gestió i l'arxivament de llocs web institucionals", en el moment de definir la missió de la intranet aquesta anirà lligada al tipus d'intranet que volem fer i també molt important al tipus d'intranet que *podem* fer. Les intranets es poden classificar en:

- Una intranet estàtica o informativa: la seva missió és promocionar l'arxiu en l'entorn corporatiu, informar els usuaris sobre els productes i els serveis que s'ofereixen i carregar informacions que poden estar lligades a la funció arxiu a través d'enllaços a altres espais de la mateixa intranet o d'enllaços externs a altres intranets o webs.
- Una intranet interactiva: serien aquelles que, tot i que poden presentar una estructura estàtica, és obligatori que disposin d'un servei

interactiu, per exemple, que la institució ofereixi als clients: formularis, xats... Per tant, la seva missió no només seria informar, sinó també rebre informació dels clients.

- Una intranet dinàmica: són aquelles que incorporen processos. "*Es tracta de llocs web que, en trobar-se connectats amb un element exterior, com per exemple una base de dades que s'actualitza constantment, canvien sovint de contingut*".

Segons la intranet que es vulgui o es pugui fer, s'han d'incorporar menys o més elements de la intranet proposada com a "ideal".

Els valors

El conjunt de principis que defineixen la manera d'actuar per avançar en l'objectiu d'incorporar l'arxiu en l'entorn tecnològic de la institució són gairebé els mateixos que els del Sistema de gestió de la documentació administrativa. La intranet, per tant, ens ajudarà a potenciar-los. Aquests principis són:

- *L'orientació al client*⁷. La finalitat del sistema de gestió de la documentació administrativa és facilitar als usuaris el tractament arxivístic de la documentació administrativa en tot el seu cicle de vida, des de la recuperació de la informació i l'organització de l'espai físic de treball fins a millorar els processos administratius i garantir el dret d'accés a la documentació als usuaris externs. La intranet integra aquest valor en l'entorn tecnològic cada vegada més present a les oficines.
- *L'orientació a la formació i l'autoaprenentatge*, per mitjà de plans de formació del personal i el seguiment de la implantació del sistema. El disseny d'una intranet que resulti didàctica i atractiva per al personal trencarà amb la imatge avorrida i fins i tot negativa que a vegades es té de les tasques d'arxiu. La incorporació de tècniques d'autoaprenentatge amb exercicis en línia, exemples de gestió documental i manuals aproparà i complementarà la formació dels usuaris.
- *L'esperit de solució de problemes*. La intranet fomenta la proximitat i la interacció immediata amb els usuaris amb la incorporació de les "preguntes més freqüents" o el correu electrònic de l'arxiu per solucionar qualsevol qüestió de forma immediata i directa.
- *La capacitat del treball en equip*. El treball en equip multidisciplinari és important per a resoldre problemes i gestionar millores. La intranet es converteix en el mitjà per apropar l'arxiu a tot el personal de l'organització i recollir-ne totes les propostes de millora a través dels xats i els grups de notícies.
- *L'orientació a la innovació i la millora continuada*. Les actualitzacions constants que requereix a la intranet obliga l'arxiu a mantenir-se en una constant evolució.

- *La capacitat d'adaptació al canvi*. La intranet ajudarà en una organització a complementar i a homogeneïtzar la implantació del SGDA tot adaptant-se a la trajectòria de l'organisme.

3. Fases del projecte

3.1. Anàlisi del context corporatiu

Un dels avantatges o valors afegits que tenim a l'hora de dissenyar l'espai intranet de l'arxiu és que l'arxiver parteix d'un coneixement previ molt exhaustiu de la institució que altres àrees amb funcions que no tenen caràcter transversal no tenen. Aquest fet facilita inicialment el disseny del nostre espai perquè coneixerem quina és la missió de la nostra organització i com s'integren els nostres valors i objectius a la missió general. És a dir, nosaltres tindrem molt clar *el context, l'audiència i els continguts*⁸. Pel que fa al context, l'arxiver d'un arxiu administratiu, en el moment de dissenyar el sistema de gestió documental i desenvolupar-ne les eines, necessita analitzar de quin tipus d'organització es tracta, a quina àrea d'activitat es dedica, quina és la seva missió i objectius, quina és la seva dimensió, quina és la seva estructura orgànica i funcional, quins procediments administratius se segueixen, quina normativa legal li afecta, de quins recursos disposa... És a dir, la primera anàlisi, l'arxiu ja la té feta, perquè la seva metodologia de treball l'ha obligat a fer-ho, existís o no una intranet.

Així, doncs, un cop decidim endegar un espai intranet per a l'arxiu, la primera pregunta que cal fer-se és: existeix una intranet corporativa? En cas afirmatiu, els elements a tenir en compte són:

- a) L'estructura general de la intranet
- b) L'estructura específica d'espai d'intranet de l'arxiu
- c) Els continguts
- d) Els formats dels documents/informació
- e) La imatge.

Habitualment, el que queda a mans de l'arxiu són els continguts, el desenvolupament de l'estructura interna de l'espai propi d'arxiu i els formats dels documents o de la informació que s'incorpora. Aquesta seria la situació, fins i tot *ideal*, perquè l'estructura general de la intranet, així com la imatge, hauria de venir marcada corporativament. No obstant això, en alguns casos no es donen aquestes línies corporatives i fins i tot la imatge i l'estructura les decideix el mateix arxiu.

En el cas de la Generalitat de Catalunya, cada departament desenvolupa la seva pròpia intranet a diferència del web institucional, que segueix un programa d'identificació visual corporatiu (vegeu l'Annex 1). La majoria de departaments han desenvolupat una estructura, un format

i una imatge propis, en la qual s'han incorporat els continguts i l'estructura de l'arxiu. Exemples destacables ho serien el del Departament de Política Territorial, l'INCASOL o el Departament d'Interior (vegeu l'Annex 2). També, això no obstant, cal destacar el desenvolupament d'una intranet de caràcter corporatiu però funcional, com és el portal ÈPOCA, per a la funció gestió de recursos humans. Els aspectes més importants són dos, el seu caràcter veritablement corporatiu –en tractar-se d'un portal adreçat a tot el personal de la Generalitat– i el fet d'estar orientat principalment a la realització de processos, cosa que li assegura un cert èxit, ja que el personal està obligat a utilitzar-lo gradualment per tal de fer i controlar la seva vida laboral (vegeu l'Annex 3). Potser seran aquests portals funcionals els que donaran cada vegada més sentit a la intranet corporativa de la Generalitat, plantejant-nos, fins i tot, la creació d'un portal de Gestió documental per a tots els arxius centrals...

Pel que fa a l'Arxiu Central del Departament de la Presidència (ACADP), vam tenir total llibertat per crear un espai propi independent de la intranet departamental (vegeu l'Annex 4), amb una estructura, una imatge, uns formats i uns continguts totalment definits des de l'arxiu. Aquesta situació, inicialment, tal com hem dit, podria ser un inconvenient, perquè suposa invertir molts més esforços, ja que, no només s'han de definir els continguts, sinó que també s'ha de pensar com resoldre la seva presentació en entorn web. Si aquest aspecte ja ve marcat per la institució, només cal adaptar-s'hi. Ara bé, nosaltres ho vam convertir en avantatge, perquè vam tenir via lliure per desenvolupar el concepte d'intranet des de l'arxiu i vam disposar d'uns "escassos", però "eficients", recursos econòmics i humans.

3.2. Anàlisi de necessitats i serveis a oferir

Les necessitats que ha de resoldre la intranet les podem dividir en dues categories: necessitats de l'arxiu i necessitats dels usuaris.

Les necessitats de l'arxiu són:

- Donar a conèixer les funcions de l'arxiu com una unitat administrativa de l'organització.
- Donar a conèixer la normativa sobre gestió documental i arxius.
- Donar a conèixer els serveis que ofereix.
- Recolzar la implantació del sistema de gestió documental a través de:
 - suport a la formació/autoaprenentatge,
 - incorporació de les eines del sistema: quadre de classificació, taules d'avaluació i tria, manual de documents...
 - Incorporar els processos automatitzats: administració dels arxius de gestió, gestió de les transferències, el préstec i la consulta, gestió dels dipòsits...
- Comunicació: correu electrònic, fòrum...

Pel que fa a les necessitats dels usuaris, segons el tipus d'intervenció en la gestió documental, podem classificar els usuaris en quatre grups:

- Directius.
- Personal que crea, rep i consulta documents.
- Responsables d'arxius de gestió.
- Professionals vinculats indirectament a la gestió documental: informàtics, juristes, organització i mètodes...

Les necessitats seran diferents segons el grup:

Grup 1. Directius. Les preguntes que es poden fer aquests usuaris són: per a què serveix l'arxiu? Quins problemes d'informació em pot solucionar?...

Grup 2. Personal que crea, rep i consulta documents. Necessiten solucions del tipus:

- Com es classifica la documentació?
- Com s'arxiva la documentació?
- Quan puc buidar la documentació del despatx?
- Com puc consultar la documentació que no tinc al despatx?
- Quina documentació puc eliminar?...

Grup 3. Responsables d'arxiu de gestió. Es tracta d'un usuari "avançat", per tant, es preguntarà el mateix que els altres dos tipus d'usuaris, però, a més, necessitarà saber:

- Què és un arxiu de gestió?
- Com es fa una transferència?
- Com es demana un préstec?
- Com puc fer recerques de documents?...

Grup 4. Professionals vinculats indirectament a la gestió documental. En aquest grup, cal estimular la participació en el desenvolupament del Sistema de gestió dels documents administratius. Destacarien: el personal informàtic, que hauria de participar en tot allò referent al tractament dels documents electrònics; el personal de l'assessoria jurídica, que hauria de participar i trobar resposta sobre procés d'accés, avaluació i tria de la documentació, o el personal d'organització i mètodes, que hauria de participar i trobar respostes en aspectes de procediments administratius.

3.3. Estudi dels usuaris

L'estudi d'usuaris cal centrar-lo en dos objectius bàsics:

- Conèixer les necessitats d'informació dels usuaris a través de la intranet: què n'espera trobar l'usuari, quins serveis voldria que l'arxiu li oferís...
- Veure si la primera proposta d'estructuració de continguts i de disseny de la qual parteix l'arxiu s'adequa a les seves necessitats. Comprovar si els usuaris s'orienten en la cerca de continguts amb la denominació de les seccions i si aquestes són prou clares per saber què s'amaga al seu darrere. Comprovar el seu nivell d'habilitat en la recuperació de la informació.

Són molts els mètodes que es poden utilitzar per a realitzar l'estudi: entrevistes, qüestionaris, enquestes, debats de grup, observació i anàlisi de protocols en entorns reals o experimentals de recuperació, anàlisi transaccional o experiments de recuperació⁹. A l'ACADP vam considerar que el mètode que més s'adequava per recollir la informació que necessitàvem és l'entrevista. De la interpretació dels resultats en dependrà l'èxit de la intranet.

La durada d'una entrevista creiem que no ha de superar els 20 minuts amb el contingut següent:

- a) Descripció dels punts que voldrien que tingues en compte la intranet de l'arxiu. Què esperes de la intranet?
- b) Els usuaris han de descriure el que creuen que poden trobar sota una secció tenint en compte els punts que ens han indicat a l'apartat anterior.
- c) A partir de les preguntes d'aspectes de contingut i amb la proposta del mapa del web, els usuaris han d'identificar sota quina secció creuen que trobarien les respostes.

Pel que fa a la selecció de la mostra d'usuaris a estudiar, serà no aleatòria, cal fer una tria d'intenció, ja que ens interessa tenir en compte certes característiques dels subjectes d'estudi. Cal escollir la mostra a partir dels quatre perfils d'usuaris –ja que ha d'estar representada tota l'organització– i, a més, la selecció haurà de tenir en compte:

- Usuaris que han rebut formació / Usuaris que no han rebut formació.
- Usuaris que demostren un interès pel tema / usuaris que mostren certa apatia pel tema.
- Usuaris que ja utilitzen el sistema / Usuaris que no l'utilitzen.
- Usuaris que porten molts anys a l'organització i, per tant, tenen molts vicis acumulats i una dinàmica de treball pròpia molt consolidada / Usuaris que acaben d'incorporar-s'hi.

D'aquesta combinació surten 12 perfils d'usuaris diferents:

	Formació	Interès	Utilitzen el sistema	Porta temps al Departament
Perfil 1	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Perfil 2	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Perfil 3	SÍ	NO	SÍ	SÍ
Perfil 4	SÍ	NO	SÍ	NO
Perfil 5	NO	NO	NO	NO
Perfil 6	NO	NO	NO	SÍ
Perfil 7	NO	SÍ	NO	NO
Perfil 8	NO	NO	SÍ	SÍ
Perfil 9	NO	SÍ	SÍ	NO
Perfil 10	NO	SÍ	NO	SÍ
Perfil 11	SÍ	NO	NO	SÍ
Perfil 12	SÍ	SÍ	NO	NO

3.4. Construcció de la taxonomia

Estudi dels continguts

Un cop es té clar el context i els usuaris, cal definir els continguts per tal d'elaborar-ne un inventari que interrelacionarem fent el mapa de continguts o relacions. Aquest primer inventari respon a la descripció completa de les unitats mínimes de contingut que recollirem en una taxonomia. La taxonomia, la podríem definir com l'estructura resultant de l'anàlisi del context, dels usuaris i dels continguts pròpiament dits. Així doncs, la creació d'una taxonomia no és sinó establir una organització de continguts que ens permetrà navegar, controlar el llenguatge utilitzat, de manera que la cerca per a l'usuari resultarà més fàcil, perquè sap per quin terme ha de buscar.

La primera proposta de continguts que va sorgir a l'ACADP, ordenats alfabèticament, va ser:

- Accés a la documentació
- Adaptació de les bases de dades d'usuari final
- Arxiu Central
- Arxius de gestió
- Arxivament dels documents administratius
- Arxivament dels suports especials
- Audiència de l'Arxiu Central
- Avaluació i tria documental
- Base de dades del quadre de classificació
- Base de dades del Sistema de Gestió de Documentació Administrativa (SIGEDA)
- Catalogació dels expedients
- Cercador
- Codificació i intitulació d'expedients

- Consulta de codis dels arxius de gestió
- Consulta de documentació transferida
- Correu electrònic Arxiu Central
- Cursos de l'Escola d'Administració Pública
- Documents i expedients administratius
- Cicle documental
- Correu electrònic
- Eliminació i conservació dels documents
- Encapsament de documentació
- Exercicis d'autoaprenentatge (preguntes amb resposta)
- Expedients nominalitzats
- Expedients reglats i no reglats
- FAQ
- Formació
- Formació d'expedients
- Formularis
- Gestió dels documents electrònics
- Mapa de la intranet
- Model d'etiquetes per identificar les carpetes
- Organització de l'explorador de Windows
- Organització dels documents dins dels expedients
- Organització dels expedients a l'arxiu de gestió
- Preparació d'expedients per transferir
- Presentació de l'Arxiu Central
- Préstec de documentació transferida
- Quadre de classificació
- Responsables de l'arxiu
- Senyalització externa de les carpetes d'expedient
- Sistema corporatiu de classificació
- Sol·licitud de codis dels arxius de gestió
- Subdivisions Uniformes i Específiques
- Tasques de l'Arxiu Central
- Transferències a l'Arxiu Central
- Versió del quadre en format pdf per imprimir

La funció principal de la taxonomia és informativa, per tal com ha de donar suport als arxius de gestió, així com al personal de l'arxiu que s'encarrega d'implantar-hi el SGDA. No obstant això, tal com s'ha dit a l'apartat 2, cal anar cap a la incorporació d'aplicacions (processos).

Criteri d'organització de continguts

En el cas de l'ACADP, el criteri d'organització dels continguts de la taxonomia ha estat en un primer nivell un criteri orgànic, que correspon als dos tipus d'òrgans que formen els arxius administratius: l'Arxiu Central Administratiu i l'Arxiu de Gestió. En un segon nivell, els contin-

guts s'organitzen pels processos o les tasques que es descriuen, i formaran part d'un arxiu o altre en funció de si aquestes tasques es duen a terme des de l'Arxiu Central (per exemple: Avaluació i tria documental) o bé des de l'Arxiu de Gestió (per exemple: Formació d'expedients).

Aplicacions de la taxonomia

A partir de la relació dels punts que s'han d'incloure a la intranet, tenim l'estructura de la taxonomia que ens permet les següents aplicacions:

- Tenir estructurats tots els continguts de la intranet.
- *Browsing*: trobar la informació de forma més ràpida i poder-la localitzar sense necessitat de fer estratègies de cerca.
- Cerca: utilitzar els mots que es troben a la taxonomia com a paraules clau a l'hora de fer les cerques.
- Normalitzar el tractament de la documentació.

Determinació de les fonts de les categories

En la selecció de la terminologia emprada per a la identificació de les categories i les subcategories d'una taxonomia, cal primar l'ús habitual dins de l'organització, ja que es vol que resulti identificativa per a tothom. Un mitjà és donar prioritat a les fonts internes, és a dir, les eines editades pel mateix arxiu i que són d'ús per a tot el personal del Departament, sense oblidar les fonts externes que ajudaran a prendre decisions.

També cal consultar les taxonomies externes i internes ja existents com per exemple el quadre de classificació de la documentació administrativa, thesaurus...

Llista de categories

El llistat de continguts, un cop organitzats, cal estructurar-los en categories. En el cas de l'ACADP, es van agrupar en tres: Arxiu Central, Arxiu de Gestió i Formació. Les categories es desenvolupen de la manera següent:

1. Arxiu Central
 - 1.1. Presentació
 - 1.1.1. Responsables
 - 1.1.2. Tasques
 - 1.1.3. Usuaris
 - 1.2. Accés a la documentació
 - 1.2.1. Préstec
 - 1.2.2. Consulta
 - 1.3. Eliminació i conservació dels documents
 - 1.3.1. Avaluació i tria documental

2. Arxius de Gestió
 - 2.1. Codis dels arxius de gestió
 - 2.1.1. Consulta dels codis dels arxius de gestió
 - 2.1.2. Sol·licitud dels codis dels arxius de gestió
 - 2.2. Tasques dels arxius de gestió
 - 2.2.1. Sistema corporatiu de classificació
 - 2.2.1.1. Documents i expedients administratius
 - 2.2.1.1.1. Formació d'expedients
 - 2.2.1.1.2. Expedients reglats i no reglats
 - 2.2.1.2. Quadre de classificació
 - 2.2.1.2.1. Subdivisions uniformes i específiques
 - 2.2.1.2.2. Expedients nominalitzats
 - 2.2.1.2.3. Codificació i intitulació d'expedients
 - 2.2.1.2.4. Base de dades del Quadre de Classificació
 - 2.2.1.2.5. Versió del quadre en format pdf per imprimir
 - 2.2.2. Arxivament dels documents administratius
 - 2.2.2.1. Organització dels documents dins dels expedients
 - 2.2.2.2. Senyalització externa de les carpetes d'expedient
 - 2.2.2.2.1. Model d'etiquetes per identificar les carpetes d'expedient
 - 2.2.2.3. Organització dels expedients a l'arxiu de gestió
 - 2.2.2.4. Arxivament dels suports especials
 - 2.2.2.5. Organització de l'explorador de Windows
 - 2.2.2.6. Adaptació de les bases de dades d'usuari final
 - 2.2.3. Catalogació dels expedients
 - 2.2.3.1. Base de dades del SIGEDA
 - 2.2.4. Transferències a l'Arxiu Central
 - 2.2.4.1. Preparació d'expedients per transferir
 - 2.2.4.2. Encapsament dels expedients
3. Formació
 - 3.1. Exercicis d'autoaprenentatge
 - 3.2. Cursos de l'Escola d'Administració Pública

A més, cal tenir en compte que també tindrem els següents elements:

- Correu electrònic de l'Arxiu Central
- FAQ
- Mapa de la intranet
- Cercador

Críteris d'establiment de les formes de les categories

Cal definir si s'utilitzaran formes verbals o substantivades, si s'utilitzaran articles, si s'utilitzaran formes plurals o singulars i quin ús es farà de les abreviatures.

Per a la tria de les formes de les categories de la intranet de l'ACADP es va optar per:

- Les tasques i les activitats es denominen mitjançant la seva forma verbal substantivada en comptes d'utilitzar l'infinitiu i/o el participi. Per exemple: *Catalogació dels expedients*, *Organització dels documents dins dels expedients*, etc.
- En cap cas s'han utilitzat els articles inicials. Per exemple, en lloc d'*El cicle documental* s'ha optat per *Cicle documental*, i en lloc d'*El correu electrònic* tenim *Correu electrònic*.
- En el cas de substantius quantificables, s'han utilitzat les formes plurals. Per exemple: *Expedients reglats i no reglats*, *Documents i expedients administratius*, *Expedients nominalitzats*, etc.
- S'ha optat per la utilització d'una sola abreviatura, SIGEDA, perquè està prou estesa dins de l'organització i, per tant, és molt coneguda pels nostres usuaris. En canvi, no s'han utilitzat les sigles de l'Arxiu Central (ACADP) ni de l'Arxiu de Gestió (AG) perquè hem considerat que no estan tan assumides.

Descripció de les subdivisions

Per cada una de les subdivisions en què s'estructura la taxonomia és molt pràctic elaborar una fitxa en la qual s'indica: el nom normalitzat; la nota d'abast, és a dir, l'explicació del contingut de la subdivisió; les fonts, a partir de les quals es desenvolupa el contingut i "useu per", on es posen els termes descartats equivalents al nom estandarditzat (acceptat) de la subdivisió. D'aquesta manera, es té la garantia de posar tot el que es vol i és necessari, i es facilita l'establiment de les relacions existents entre els continguts per tal d'evitar i substituir la visió lineal i plana, a la qual estem acostumats, per una visió circular i alhora transversal que cal donar i que és característica al format intranet.

En el cas de la intranet de l'ACADP, la descripció ha estat la següent:

Categoria 1. ARXIU CENTRAL

Nota d'abast: es descriuen totes les funcions de l'Arxiu Central i les tasques que s'hi realitzen amb la documentació semiactiva, és a dir, a partir de la transferència dels arxius de gestió.

Objectiu: que l'usuari conegui el servei d'Arxiu del Departament. Que l'usuari vegi com continua el procés de tractament de la documentació un cop aquesta passa a ser responsabilitat de l'Arxiu Central.

Font: Sistema de Gestió de la Documentació Administrativa de la Generalitat (SGDA).

Useu per: Arxiu Central Administratiu.

VISUALITZACIÓ:



2n nivell de subdivisió: 1. Presentació

Nota d'abast: es fa una presentació de l'Arxiu Central Administratiu del Departament de la Presidència on s'explica qui n'és la responsable, el personal que hi treballa, quines són les funcions de l'Arxiu i els serveis que s'ofereixen als arxius de gestió.

Objectiu: donar a conèixer l'Arxiu Central als usuaris com a unitat administrativa del Departament.

Font: Resolució del secretari general del Departament de la Presidència, d'1 de juliol de 2003, per la qual s'estableix el Sistema de gestió dels documents administratius i arxius del Departament de la Presidència. Intranet del Departament de Política Territorial i Obres Públiques

Ueu per: Introducció, Benvinguda.

VISUALITZACIÓ:



3r nivell de subdivisió: 1. Responsables

Nota d'abast: breu descripció de l'equip que treballa a l'Arxiu Central.

Objectiu: presentar les persones que duen a terme el desenvolupament i la implantació del sistema.

Font: intranet del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

Usuari per: Personal, Equip de treball.

VISUALITZACIÓ:



3r nivell de subdivisió: 2. Tasques

Nota d'abast: descripció a grans trets de quines són les tasques que es realitzen a l'Arxiu Central.

Objectiu: que l'usuari vegi que l'Arxiu Central, a més de donar suport a l'Arxiu de Gestió, té encomanades moltes altres tasques, algunes d'elles desconegudes per al personal.

Font: Resolució del secretari general del Departament de la Presidència, d'1 de juliol de 2003, per la qual s'estableix el Sistema de gestió dels documents administratius i arxius del Departament de la Presidència. Intranet del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

Usuari per: Activitats, Feines, Treballs, Funcions.

VISUALITZACIÓ:



3r nivell de subdivisió: 3. *Usuaris*

Nota d'abast: breu explicació de quina és l'audiència de l'Arxiu Central.

Objectiu: que l'usuari de l'Arxiu de Gestió vegi que és una part molt important per a la implantació i el desenvolupament del sistema de gestió documental i, per tant, per a l'Arxiu Central, de qui és col·laborador directe i per al Departament.

Font: Resolució del secretari general del Departament de la Presidència, d'1 de juliol de 2003, per la qual s'estableix el Sistema de gestió dels documents administratius i arxius del Departament de la Presidència. Material didàctic elaborat per l'equip de l'Arxiu Central Administratiu del Departament de Cultura: M. Canela, I. Campos, J. Domingo, J. Serra. Intranet del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

Useu per: Audiència.

VISUALITZACIÓ:



2n nivell de subdivisió: 2. *Accés a la documentació*

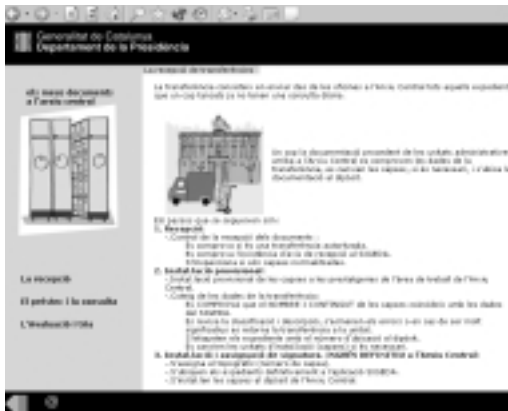
Nota d'abast: s'explica com es gestiona el préstec i la consulta d'expedients que estan dipositats a l'Arxiu Central mitjançant exemples gràfics.

Objectiu: que l'usuari conegui com pot consultar els expedients un cop transferits i com n'ha de sol·licitar el préstec.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxiu del Departament de la Presidència.

Useu per: Recuperació de la documentació.

VISUALITZACIÓ:



3r nivell de subdivisió: 1. Préstec

Nota d'abast: es descriuen els passos que els usuaris han de seguir per sol·licitar un document en préstec.

Objectiu: que l'usuari sol·liciti documentació en préstec des del seu ordinador.

Font: Manual de procediment de l'aplicació informàtica SIGEDA¹⁰ de l'ACADP.

VISUALITZACIÓ:



3r nivell de subdivisió: 2. Consulta

Nota d'abast: es descriuen els passos que els usuaris han de seguir per consultar els expedients que els usuaris han catalogat al SIGEDA.

Objectiu: que l'usuari sàpiga com consultar tota la documentació que ha produït, indistintament del lloc on es trobi, l'AG, l'Arxiu Central o l'ANC.

Font: Manual de procediment de l'aplicació informàtica SIGEDA.
 Ureu per: Recuperació d'informació, Recuperació d'expedients.

VISUALITZACIÓ:



2n nivell de subdivisió: 3. Eliminació i conservació dels documents

Nota d'abast: s'expliquen breument els criteris per a la conservació dels expedients, llurs valors i les diferents situacions dels documents: documentació activa, semiactiva i inactiva.

Objectiu: que l'usuari conegui quins documents i expedients pot eliminar i quins ha de conservar segons el calendari de conservació.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxiu del Departament de la Presidència.

Ureu per: Destrucció i conservació dels documents, Custòdia, Preservació, Eliminació de documentació no essencial.

VISUALITZACIÓ:



3r nivell de subdivisió: 4. *Avaluació i Tria documental*

Nota d'abast: s'explica com es duu a terme l'aplicació de les taules d'Accés i Avaluació i Tria Documental (TAATD).

Objectiu: tenen caràcter informatiu i només les pot elaborar i fer aplicar l'Arxiu Central Administratiu, ja que cal seguir un procediment específic. L'objectiu és motivar els usuaris a participar en els processos d'elaboració i aplicació de les taules conjuntament amb l'arxiu.

Font: Sistema de Gestió de la Documentació Administrativa de la Generalitat.

Ureu per: Avaluació i tria de la documentació, Tria i eliminació.

VISUALITZACIÓ:



Categoria 2: ARXIUS DE GESTIÓ

Nota d'abast: en aquest apartat tindrem la definició i l'abast dels arxius de gestió. Com que la intranet està pensada especialment per a aquests usuaris, és l'apartat més important amb el qual volem que aquests s'identifiquin de tal manera que ho vegin com "el seu arxiu".

Objectiu: que l'usuari conegui com s'ha de gestionar l'arxiu de gestió del qual ell és el màxim responsable.

Font: Sistema de Gestió de la Documentació Administrativa (SGDA) de la Generalitat. Manual de gestió documental del Departament de Cultura. Manual de gestió documental del Departament de la Presidència.

Ureu per: Arxius de Gestió Administratius.

VISUALITZACIÓ:

2n nivell de subdivisió: 1. *Codis dels arxius de gestió*

Nota d'abast: descripció del que s'entén per codi d'arxiu de gestió, és a dir, el número que assigna l'Arxiu Central a cada un dels arxius de gestió del departament. Aquest arxiu de gestió pot respondre a una necessitat orgànica o funcional i serveix per a controlar les unitats responsables de la gestió documental a les oficines, alhora que serà un dels elements identificadors del document. Dins de la descripció dels arxius de gestió, l'usuari tindrà accés a la base de dades del codis de procedència, de manera que podrà consultar quin és el seu codi d'arxiu de gestió. L'usuari que no tingui el seu codi d'arxiu de gestió podrà sol·licitar-lo des d'aquí mitjançant un correu electrònic amb el programa Outlook Express a l'Arxiu Central amb un formulari dissenyat especialment per a aquesta funció.

Objectiu: que l'usuari conegui què són els codis d'arxiu de gestió, que pugui consultar el de la seva unitat administrativa i, en cas que aquesta no estigui donada d'alta, ho pugui sol·licitar.

Font: base de dades d'arxius de gestió.

Usu per: Codis de procedència, Codis de les unitats administratives, Codis de les unitats orgàniques.

VISUALITZACIÓ:



2n nivell de subdivisió: 2. Tasques dels arxius de gestió

Nota d'abast: es descriu el procés de classificació, arxivament, gestió dels documents electrònics, catalogació, transferència i eliminació de documents.

Objectiu: que l'usuari pugui fer aquestes tasques de forma autònoma.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxius del Departament de la Presidència. Intranet del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

Usu per: Activitats dels arxius de gestió, Funcions dels arxius de gestió.

VISUALITZACIÓ:



3r nivell de subdivisió: 1. Sistema corporatiu de classificació

Nota d'abast: descripció textual i gràfica a partir de la selecció d'un exemple del procés de classificació dels documents, sigui quin sigui el seu format. Explicació del funcionament del quadre de classificació, accés a la base de dades del quadre de classificació i a la versió per imprimir en format PDF.

Objectiu: proporcionar les directrius bàsiques perquè l'usuari pugui classificar els documents que gestiona, ja siguin generats per ell o bé rebuts, i donar accés a les eines de classificació.

Font: Sistema de Gestió de la Documentació Administrativa (SGDA) de la Generalitat.

Usu per: Sistema de classificació i codificació de la documentació.

VISUALITZACIÓ:



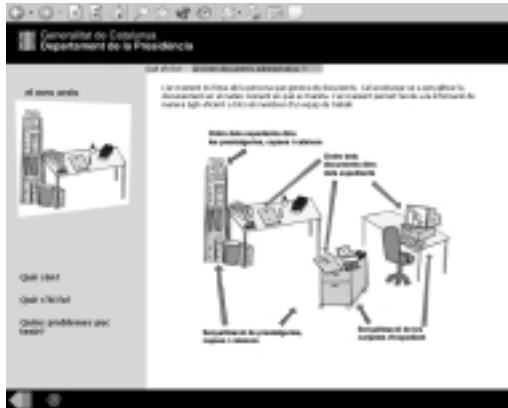
3r nivell de subdivisió: 2. Arxivament dels documents administratius

Nota d'abast: descripció textual i gràfica de l'arxivament dels documents en funció del seu suport.

Objectiu: proporcionar les directrius bàsiques perquè l'usuari pugui arxivar els documents que gestiona, ja siguin generats per ell o bé rebuts.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxiu del Departament de la Presidència.

VISUALITZACIÓ:



4t nivell de subdivisió: 1. *Organització dels documents dins dels expedients*

Nota d'abast: descripció de l'ordre que han de seguir els documents que formen part d'un mateix expedient. En cas que aquest estigui compost per diferents formats, com es mantenen lligats conceptualment, ja que físicament tenen requeriments de conservació diferents.

Objectiu: saber organitzar un expedient format per diferents tipologies de documents evitant que quedi dispersat conceptualment.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxiu del Departament de la Presidència.

Useu per: Organització interna de l'expedient, Formació d'expedients.

VISUALITZACIÓ:



4t nivell de subdivisió: 2. *Senyalització externa de les carpetes d'expedient*

Nota d'abast: descripció de com s'han d'identificar les carpetes d'expedient, tant si es volen fer manualment com si es volen fer amb format etiqueta de manera automàtica.

Objectiu: aconseguir que no hi hagi carpetes sense identificar i que totes es facin de forma correcta.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxiu del Departament de la Presidència.

Usu per: Identificació d'expedients, El títol i la codificació dels expedients, Rotulació de carpetes d'expedient.

VISUALITZACIÓ:



4t nivell de subdivisió: 3. *Organització dels expedients a l'arxiu de gestió*

Nota d'abast: descripció de com s'ha d'organitzar l'espai de l'arxiu de gestió, donant les directrius necessàries perquè sigui un únic espai integrat a tota la unitat administrativa.

Objectiu: evitar que el personal vagi acumulant els expedients a les taules i al voltant d'aquestes. Que disposin d'un lloc correctament senyalitzat, el qual resulti útil per a qualsevol membre de la unitat. Evitar molts sistemes i implantar-ne un per a tothom.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxiu del Departament de la Presidència.

Usu per: Senyalització de l'arxiu de gestió.

de l'arxiu de gestió de cada usuari. En aquest punt, hi haurà la citació del *Taller de gestió dels documents electrònics* i s'enllaça amb el web de l'Escola d'Administració Pública per veure'n el seu calendari.

Objectiu: ensenyar a organitzar els documents a l'ordinador seguint el mateix sistema que per als suports físics per facilitar-ne la seva localització a la màquina.

Font: CANELA, M.; CAMPOS, I.; DOMINGO, J.; SERRA, J. "L'aplicació del quadre de classificació a l'organització dels documents informàtics". *Butlletí del Servei d'Arxius*, 1997, 14. Material didàctic del *Taller de gestió dels documents electrònics*.

Usu per: Organització de directoris, Organització del directori de Windows.

VISUALITZACIÓ:



4t nivell de subdivisió: *6. Adaptació de les bases de dades de l'usuari final*

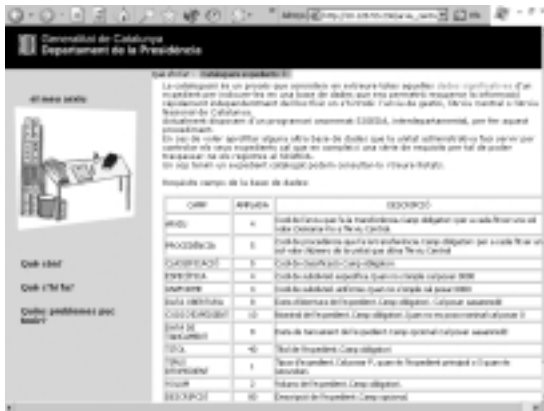
Nota d'abast: s'explica com es poden integrar les diferents bases de dades d'usuaris finals al SGDDA, indicant aquells camps que s'hauran d'incorporar i que són imprescindibles perquè la base de dades del SIGEDA pugui absorbir automàticament els expedients que l'usuari ja té catalogats.

Objectiu: evitar que l'usuari hagi de fer la feina per duplicat, mantenint la seva base de dades i la del SIGEDA.

Font: Manual de gestió de la documentació administrativa del Departament de la Presidència.

Usu per: Camps bases de dades.

VISUALITZACIÓ:

3r nivell de subdivisió: 3. *Catalogació dels expedients*

Nota d'abast: descripció textual i gràfica dels passos necessaris per a catalogar els expedients que gestiona l'usuari.

Objectiu: proporcionar les directrius bàsiques perquè l'usuari pugui catalogar els seus expedients en la base de dades SIGEDA.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxius pel Departament de la Presidència.

Usu per: Descripció de la documentació, Descripció dels expedients.

VISUALITZACIÓ:

3r nivell de subdivisió: 4. *Transferències a l'Arxiu Central*

Nota d'abast: descripció textual i gràfica del procediment de transferència. S'explica què són les transferències, per a què serveixen i com

dur-les a terme. Descripció del tractament de la documentació que pot ser eliminada per l'usuari sense necessitat de ser avaluada i, per tant, sense necessitat d'intervenció de l'Arxiu Central.

Objectiu: proporcionar les directrius bàsiques perquè l'usuari pugui transferir aquella documentació que ja no és d'ús habitual però que cal conservar, havent fet prèviament la neteja dels expedients a transferir.

Font: Manual del curs de Gestió de documents administratius i arxiu del Departament de la Presidència.

Usu per: Transferències documentals, Transferències de documentació de l'arxiu de gestió a l'Arxiu Central.

VISUALITZACIÓ:



Categoria 3: FORMACIÓ

Nota d'abast: aquest apartat conté el recull de tots els exercicis que han anat apareixent al llarg del web per a aquells usuaris que vulguin fer pràctica sense necessitat d'anar passant per les pàgines de Continguts. A més a més, hi haurà la citació dels cursos organitzats per l'Escola d'Administració Pública referents a temes vinculats a l'arxiu, així com l'enllaç a l'espai d'intranet de la Unitat d'Avaluació i Millora dels Recursos Humans del Departament encarregada de la formació.

Objectiu: que els usuaris que només vulguin fer pràctica sobre algun aspecte en concret puguin accedir-hi directament mitjançant aquesta secció.

Font: Espai Unitat d'Avaluació i Millora dels Recursos Humans.

Usu per: Pràctica, Exercicis.

VISUALITZACIÓ:



2n nivell de subdivisió: 1. Exercicis d'autoaprenentatge

Objectiu: és un espai dedicat als usuaris que, d'acord amb les seves necessitats, els permetrà mantenir, ampliar o aprofundir coneixements de com gestionar la seva documentació a partir d'exercicis pràctics que estan acompanyats de les seves solucions. L'usuari és qui marca el propi ritme de treball. A més a més, pot ser un complement per a aquells usuaris que hagin fet el curs de Gestió de documents dels documents administratius i arxiu.

Font: Documedia. EAPC, 1999.

Usu per: Pràctica, Exercicis, Formació.

VISUALITZACIÓ:

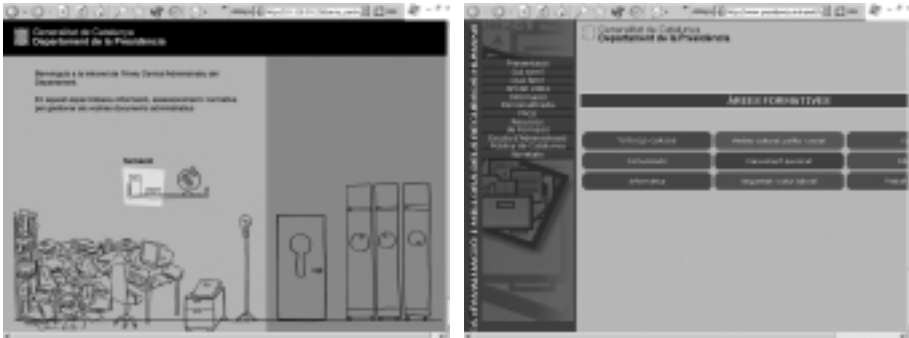


2n nivell de subdivisió: 2. Cursos de l' Escola d'Administració Pública i del Departament

Objectiu: donar accés directe a la intranet de la Unitat d'Avaluació i Millora dels Recursos Humans del Departament i al web de l'Escola on l'usuari podrà consultar quin és el programa de cursos estretament relacionats amb la gestió dels documents administratius, a banda de molts dels serveis que aquesta ofereix.

Font: Intranet Departament de la Presidència. EAPC, <http://www.eapc.es>
 Useu per: Formació.

VISUALITZACIÓ:



A banda d'aquestes categories i subcategories, s'han incorporat els elements següents:

- Correu electrònic de l'Arxiu Central

Nota d'abast: adreça de correu electrònic que enllaça amb la bústia de l'Arxiu Central.

Objectiu: que l'usuari pugui comunicar-se electrònicament amb el personal de l'Arxiu Central.

Useu per: Comunicacions.

VISUALITZACIÓ:



- FAQ

Nota d'abast: descripció textual d'aquells problemes que es donen més habituals entre els usuaris a l'hora de gestionar els documents administratius i l'arxiu de gestió.

Objectiu: evitar haver de respondre repetidament al mateix tipus de problemes i proporcionar respostes ràpides. Gestió del coneixement.

Usu per: Preguntes habituals.

VISUALITZACIÓ:



- Mapa de la intranet

Nota d'abast: mapa de text que representa l'estructura de la web amb vincles de text, utilitzant diferents tipografies i sagnats per mostrar-ne l'estructura.

Objectiu: proporcionar una visió de conjunt dels continguts del lloc web. Facilitar la navegació.

VISUALITZACIÓ:



- Cercador

Objectiu: que l'usuari pugui cercar directament per mot clau dins de l'estructura del web.

No s'ha instal·lat a la nostra intranet per qüestions econòmiques. No obstant això, existeixen cercadors gratuïts molt senzills però que es poden instal·lar sense problemes.

3.5. Disseny

Un cop feta la taxonomia, el pas següent és dissenyar-ne la presentació. Moltes vegades és la visualització de la taxonomia el que més costa, especialment quan no s'ha tingut una experiència anterior en el disseny de pàgines web o intranets. Cal tenir en compte que la construcció conceptual duta a terme no té perquè ser traslladada tal qual al lloc web. Existeixen diferents tipus de presentació: textuals, gràfiques o metafòriques, per organitzacions cronològiques o geogràfiques, unidimensionals o en forma d'arbre...

En la presentació de la intranet de l'ACADP ens vam decantar per la metafòrica, ja que volíem causar un cert impacte i trencar amb la imatge tòpica, avorrida i repetitiva de la funció arxiu. A partir de la proposta realitzada pel dissenyador¹¹, el portal d'entrada es divideix en dues parts. A la banda esquerra, es reproduïx una imatge que identifica un arxiu de gestió, mentre que la banda dreta correspon a l'Arxiu Central, totes dues unides per una línia com a símbol de la continuïtat del cicle documental. A través dels elements característics d'aquests arxius, es proposa una navegació intuïtiva amb l'objectiu de cridar l'atenció de l'usuari, de manera que, en passar per damunt de cada un d'aquests elements amb el ratolí, es produeix un canvi d'imatge per provocar un cop d'efecte.



Inicialment, no es volia afegir als elements d'imatge un suport textual descriptiu del seu significat, però, a partir d'una prova del funcionament de la taxonomia només a través de les imatges, els usuaris ens van suggerir incloure-hi algun text¹². És per aquesta raó que es va incloure text a les divisions de primer nivell, "Arxiu Central", "Arxiu de Gestió" i "Formació", a més de les "FAQ" i d'alguns elements que hem cregut convenient col·locar-los en el portal d'entrada atesa la seva importància i l'actualitat: "Gestió dels documents electrònics" i "Cicle documental".

A més, hem afegit un missatge de benvinguda de l'Arxiu Central. La tipografia emprada és helvètica de color negre, atès que el fons de pantalla és de color verd per la part de l'Arxiu de Gestió i lila per la de l'Arxiu

Central a un cos 10, tal com estableix el programa d'identificació visual de la Generalitat de Catalunya¹³.

En aquest portal d'entrada també tenim el logotip oficial del Departament amb el text corresponent, tipografia helvètica, cos 12, en negreta, que alhora és un enllaç a la intranet del Departament.

Per veure l'estructura completa, l'usuari pot anar al mapa del web, on apareix desplegada tota la taxonomia i on també queda representada la seva jerarquia. També hi ha l'opció de veure el desplegament un cop seleccionada qualsevol de les pàgines del web mitjançant un *frame* a la part esquerra de la pantalla. Aquest *frame* és idèntic en totes les pàgines del web. Per veure les jerarquies, s'utilitzen els sagnats en lloc de jugar amb tipografies i cossos de lletra, ja que es vol mantenir una línia uniforme en tot el web.

Pel que fa a les formes de les categories, aquestes s'han modificat de cara al sistema d'organització amb la intenció que aquestes resultin més familiars i properes als usuaris. Es vol evitar la utilització d'un llenguatge especialitzat en el camp de l'arxivística. En aquest sentit, ha estat molt important l'estudi d'usuaris, on amb la proposta del mapa web s'ha pogut establir la forma final d'aquestes categories. Alguns exemples d'aquesta transformació de categories són:

- Arxiu de Gestió —————> El meu arxiu
- Cicle documental —————> El meu expedient
- FAQ —————> Quins problemes puc tenir?
- Catalogació dels expedients —————> Cataloguem documents administratius
- Responsables de l'arxiu —————> Qui som?
- Tasques —————> Què fem?

Així doncs, el portal d'entrada té 6 categories, més l'accés al correu electrònic. Aquestes es repetiran al llarg de tot el web, distribuïdes al *frame* de l'esquerra, i es mantenen sempre durant la navegació.

4. Recursos humans i econòmics per a desenvolupar la intranet

Per a la realització d'un projecte de les característiques que hem anat analitzant al llarg de l'article, hi ha un gran ventall de possibilitats que vindran determinades tant pels recursos humans com pels recursos econòmics amb què es compten. Moltes vegades, el resultat final no ve tant marcat per les idees que s'han anat proposant al llarg del projecte, sinó també per aquesta disponibilitat de recursos, si bé hi haurà uns mínims que caldrà tenir presents.

L'equip de treball hauria d'estar format com a mínim per 3 àrees professionals diferents i en funció dels recursos aquestes àrees esta-

rien integrades per més o menys personal. En primer lloc, tindrem l'arxiver/a, que s'encarregarà de desenvolupar tots els continguts que volem que apareguin a la intranet. En segon lloc, tindrem el dissenyador/a gràfic, que s'encarregarà d'ordenar els continguts donant forma a tot el material que volem penjar al web. La imatge de la interfície no es pot descuidar, ja que en molts casos actua de primer reclam dels nostres usuaris, però encara és més important que aquesta imatge sigui funcional, que permeti que la navegació sigui clara de manera que als usuaris no els resulti complicat recuperar els materials que necessiten i que l'accessibilitat sigui efectiva. A més a més, el dissenyador aportarà una coherència d'imatge al llarg de tot el web que ajuda l'usuari a ubicar-se en l'espai¹⁴. Finalment, tindrem la figura de l'informàtic/a, que serà l'encarregada de programar i editar tots els continguts en entorn web. Hem de tenir present que totes tres figures són necessàries, i no n'hi haurà una de més important que l'altra, ja que cada una d'elles s'ocupa d'aspectes clau perquè el resultat global sigui satisfactori. Per tant, és més convenient comptar amb menys personal per a cada una de les àrees que no pas tenir un equip molt complet dedicat al desenvolupament de continguts i prescindir d'un professional en el disseny.

En la nostra experiència, l'equip de treball va estar format per dues arxiveres, un dissenyador gràfic i un informàtic. A més, es va comptar amb la col·laboració d'altres professionals per al desenvolupament d'aspectes puntuals, així com d'assessorament: dues arxiveres de la Secretaria General de Joventut que van col·laborar en el desenvolupament de les bases de dades conjuntament amb l'auxiliar d'arxiu de l'Arxiu Central del Departament de Cultura; la responsable de Suport de l'Arxiu Central Administratiu del Departament de la Presidència per a qüestions relacionades amb la gestió de la documentació semiactiva, i personal tècnic i administratiu de la Secretaria General de Joventut, que van col·laborar en la il·lustració d'un procediment administratiu, dins de l'apartat "Vida de l'expedient".

És important que, si hi ha una àrea integrada per més d'un membre, es faci una bona planificació prèvia i una distribució de les tasques per tal d'agilitar el procés i evitar feines doblades.

Pel que fa als *recursos econòmics*, aquests vénen determinats pel tipus de web que volem editar, la complexitat d'aquesta es tradueix en la quantitat d'hores invertides en el projecte i el nombre de professionals que hi treballen. El cost total es divideix en dues parts: en primer lloc, tindrem el cost que anirà des de la fase de creació fins que és penjada a la xarxa i, en segon lloc, el seu manteniment. Hem de tenir en compte que de cara al manteniment els costos d'un web dinàmic sempre seran superiors al d'un web informatiu o estàtic, ja que requerirà actualitzacions més sovint.

Abans d'iniciar un projecte de disseny d'un lloc web ens podem trobar davant dues situacions: o bé disposem d'una quantitat assignada

per al projecte i, per tant, estarem limitats a aquesta quantitat a l'hora de planificar-ne el disseny, o bé comencem planificant-lo i després ja demanarem el pressupost del cost total que tindrà la realització i, en funció del pressupost aprovat, farem els retocs que creguem convenients per tal d'ajustar-nos als nostres recursos econòmics.

En el cas de la intranet que analitzem, el pressupost aproximat ha estat el següent:

- *Despeses de personal de plantilla*¹⁵:

Responsable Arxiu Central: total aproximat d'hores dedicades, 300; cost aproximat, 8.100 €.

Arxivera SG de Joventut: total aproximat d'hores dedicades, 200; cost aproximat, 5.400 €.

Responsable de Suport Arxiu Central, 50; cost aproximat, 600 €.

Arxiveres SGJ, 100; cost aproximat, 2.700 €.

TOTAL¹⁶: 16.800 €.

- *Despeses del disseny gràfic de la intranet*:

El cost està dividit en dues parts:

- Disseny estructural. Estudi de l'arbre de la intranet i la forma de navegació. Organització de tots els conceptes. Cost aproximat: 900 €.

- Disseny visual. Imatge de la intranet pel que fa a colors, pictors, tipografies. Aquí també entren les il·lustracions, fotografies, etc. En el cas de les il·lustracions, aquestes normalment suposen un cost addicional, calculat en funció del tipus d'il·lustració. Cost aproximat: 1.044 €.

TOTAL: 1.944 €.

Els preus variaran en funció del reconeixement del dissenyador o l'equip de dissenyadors. Si es contracta un dissenyador de renom, el preu sempre serà superior.

- *Despeses del servei informàtic*

Es va contractar expressament una empresa externa. El total d'hores invertides va ser de 180. Cost aproximat: 6.000 €.

- Cost aproximat de l'elaboració de la intranet de l'ACADP: 24.744 €.

Cal tenir en compte que els preus s'han calculat com si s'hagués contractat la realització de la intranet a una empresa externa especialitzada. En el nostre cas, les despeses de personal han sortit de les despeses habituals i només s'ha pagat externament a l'informàtic i al dissenyador¹⁷; en total, 7.044 €, però hem considerat important saber quin hauria estat el cost real.

5. Difusió

La difusió d'una intranet corporativa pot adquirir dues dimensions: una dimensió interna, amb una difusió adreçada a tot el personal vinculat directament o indirectament amb la mateixa organització, i una altra d'externa, adreçada a donar a conèixer el projecte en àmbits professionals que hi puguin estar interessats. La difusió és un dels aspectes que no cal oblidar un cop feta la intranet, perquè sense difusió no hi haurà coneixement de la seva existència i els nostres objectius a l'hora de crear-la es poden veure frustrats.

En el cas de la intranet de l'ACADP, les actuacions de difusió que s'han planificat són les següent:

Difusió interna:

- S'ha enviat un correu electrònic a tot el personal de l'organització, emès per l'ACADP, donant a conèixer l'existència del nou espai d'arxiu a la intranet del Departament.
- S'ha posat la notícia a la mateixa intranet del Departament.
- S'han programat una sèrie de presentacions amb una durada màxima de 30 minuts adreçada a caps d'unitat (secció, servei i subdirectors).
- S'han programat una sèrie de presentacions en una sessió de formació conjunta amb la Biblioteca i Centres de Documentació del Departament programades en el pla de formació del Departament adreçades a tot el personal que s'hi vulgui inscriure. Durada màxima: 2 hores.
- A partir de l'existència de la intranet de l'arxiu, s'utilitza com a eina docent als cursos de formació en matèria de gestió documental del Departament.
- Hi ha voluntat de continuar establint enllaços amb altres espais d'intranet.
- S'ha donat a conèixer a la Subdirecció General d'Arxius del Departament de Cultura per tal que en faci la difusió que cregui pertinent.

Difusió externa:

- S'intentarà la divulgació en publicacions especialitzades; per exemple, aquest mateix article.
- Es programaran presentacions adreçades a altres organitzacions o col·lectius professionals que hi puguin estar interessats.

6. Seguiment i manteniment

L'esforç a vegades molt important que comporta la realització d'un espai intranet o web molt sovint pot conduir erròniament a pensar que

la feina ja està feta i acabada, quan en realitat un cop muntat l'espai el més important és mantenir-lo, mantenir-lo viu. Ja hem dit que un dels valors de la intranet és la seva adaptació al canvi, això vol dir que una de les seves característiques essencials és renovar-la, ampliar-la i adaptar-la a tots els canvis que es puguin produir a l'organització. No hi ha res més descoratjador que entrar a un web que ens indica que la darrera modificació és de fa dos anys... També traurà interès i dinamisme a l'usuari el fet d'entrar i no veure mai cap novetat. Per tant, el seguiment i el manteniment és un esforç que cal plantejar-se des del moment en què volem crear una intranet i cal ser conscients i realistes per poder garantir que es podrà dur a terme. Ja hem dit també que, com més interactiva i menys informativa sigui una intranet, més esforços requerirà el seu manteniment.

Normalment, el manteniment es reparteix entre l'arxiu, que s'encarregarà de revisar els continguts, així com del manteniment de l'estructura, i els informàtics de l'organització, a qui correspondrà fer les actualitzacions necessàries.

7. Algunes conclusions

1. No s'ha de tenir por a evolucionar i entrar en les noves tecnologies, especialment en l'entorn web, perquè ens ofereixen moltes possibilitats que, lluny de voler-nos "complicar la vida", estan per facilitar-nos-la.
2. Les intranets són espais de coneixement i producció en els quals l'arxiu ha d'estar present com una unitat més de l'organització.
3. Cal tenir present que és tant o més important tenir en compte el que podem fer que no pas el que ens agradaria fer, perquè així evitarem frustracions quant al resultat final de la intranet que ens havíem imaginat; per tant, caldrà ser molt prudents a l'hora de decidir quin tipus d'intranet ens podem permetre a partir dels recursos amb què comptem.
4. Abans d'entrar de ple en el disseny d'una intranet, convé donar un cop d'ull a altres webs, no necessàriament caldrà que siguin d'arxius, ja que el que més ens interessa és veure les diferents formes d'estructurar continguts i possibilitats de navegació que ja existeixen per comprovar-ne el seu funcionament i l'adequació del resultat, que ens ajudarà a decidir quina forma volem per a la nostra intranet.
5. L'elaboració d'una intranet comporta el treball en equip, format com a mínim per dissenyadors gràfics, informàtics, arxiviers i els responsables de la intranet de l'organització.
6. La inversió en l'elaboració d'una intranet es considerable; per tant, cal garantir un mínim de qualitat i d'explotació del recurs.

7. La intranet, com a espai de comunicació i intercanvi, fomentarà una nova cultura a l'organització.
8. Caldrà avaluar la rendibilitat i la usabilitat de la intranet, ja que en funció dels seus resultats es podran marcar les línies d'actuació necessàries per a millorar i minimitzar les seves mancances.
9. L'ús de la intranet de l'arxiu per part de l'organització vindrà marcada, no només per la facilitat de navegació i atractiu de la pàgina, elements, però, que cal no oblidar, sinó també pel tipus de material que hi pengem. Si la intranet inclou la possibilitat que l'usuari/ària realitzi processos, l'accés a aquesta serà més freqüent que no pas una intranet que només es planteja com una eina d'informació i no de treball. A més a més, d'aquesta manera la intranet esdevé una eina única i completa que contempla totes les necessitats dels usuaris/àries. D'aquí, també, la importància d'estudiar bé la nostra comunitat d'usuaris/àries, la qual habitualment es caracteritzarà per la seva poca homogeneïtat. Conèixer tots i cadascun dels perfils d'usuaris/àries als quals donarem servei ens ha de permetre crear una intranet que estigui orientada a tota la comunitat.
10. Una intranet és una inversió de futur, sempre que se'n faci un bon seguiment i manteniment.

Annexos

Annex 1. Web Generalitat de Catalunya



Annex 3. Portal Epoca. Intranet corporativa, Generalitat de Catalunya



Annex 4. Intranet del Departament de la Presidència. Menú d'entrada



Bibliografia

- ANDREU, J.; CAMPOS, I.; CANELA, M.; DOMINGO, J.; SERRA, J. "El sistema integrado de gestión de la documentación administrativa en los departamentos de Agricultura y Cultura de la Generalitat de Cataluña". *Tria*, Córdoba, 1999, núm. 6, pàg. 323.
- ARGUDO, S.; CENTELLES, M. "Metodología para el diseño de taxonomías corporativas". *El Profesional de la Información* (en premsa).

- CODINA, L. "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos". *Revista Española de Documentación científica*, Madrid, 2000, vol. 23, núm. 1, pàgs. 9-44.
- GARCIA I PUIG, A. "La difusió de l'arxiu: La pàgina web de l'Arxiu Central Administratiu a la Intranet del Departament d'Indústria, Comerç i Turisme". *Arxius. Butlletí del Servei d'Arxius*, hivern 1999, núm. 24, pàgs. 1-3.
- KHOUAJA, B.; COTURE, C. "La gestió i l'arxivatge de llocs web institucionals". *Revista Lligall*, Barcelona, 2003, núm. 21, pàgs. 11-42.
- RODRÍGUEZ GAIRÍN, J. M. *Organización de los recursos de información en una intranet corporativa*. En línia (Internet): accessible a <<http://www.kronosdoc.com/publica.html>> [consulta: 30-6-2004].
- ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. *Information Architecture for the World Wide Web*. USA: O'Reilly & Associate, Inc., 2002, 461 pàgs.
- VILLANUEVA PLA, E.; LARA NAVARRA, P. "Intranet en archivos: solución de comunicación". A: *III Congreso de la Asociación de Archiveros de Andalucía. "Sistemas de información: El archivo, gestión integrada y de calidad"*. Córdoba, 1998. *Revista Tria*, núm. 6, pàgs. 175-183.

Notes

- 1 RODRÍGUEZ GAIRÍN, J. M. *Organización de los recursos de información en una intranet corporativa*. En línia (Internet): <<http://www.kronosdoc.com/publica.html>> [Consulta: 30-6-2004], pàg. 1: "Intranet es una nueva manera de trabajar que combina los procesos de difusión de información con la comunicación estable y el archivo centralizado o distribuido, pero organizado y los servicios ofrecidos".
- 2 ARGUDO, S.; CENTELLES, M. "Metodología para el diseño de taxonomías corporativas". Inèdit. En aquest article diuen: "el proyecto debería ser llevado a cabo por un equipo compuesto por individuos con distintas habilidades, conocimientos y puntos de vista: expertos en el área de la Biblioteconomía y Documentación, en el ámbito de actuación de la organización, conocedores del funcionamiento de la organización, informáticos, diseñadores gráficos, cargos directivos [...]".
- 3 VILLANUEVA PLA, E.; LARA NAVARRA, P. "Intranet en archivos: solución de comunicación". A: *III Congreso de la Asociación de Archiveros de Andalucía. "Sistemas de información: El archivo, gestión integrada y de calidad"*. Córdoba, 1998. *Revista Tria*, núm. 6.
- 4 Entenem missió com a finalitat o propòsit de la intranet de l'arxiu.
- 5 Aquesta seria la visió de la intranet, és a dir, a allò a què aspira a ser en un futur aquest espai virtual.
- 6 KHOUAJA, B.; COTURE, C. "La gestió i l'arxivatge de llocs web institucionals". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, Associació d'Arxivers de Catalunya, 2003, número 21, pàg. 11.

- 7 ANDREU, J.; CAMPOS, I.; CANELA, M.; DOMINGO, J.; SERRA, J. "El sistema integrado de gestión de la documentación administrativa en los departamentos de Agricultura y Cultura de la Generalitat de Cataluña". *Tria*, Córdoba, 1999, núm. 6, pàg. 323.
- 8 ARGUDO, S.; CENTELLES, M. Op. cit.: "*La mejor manera de comprender el concepto de taxonomía corporativa es a través de las diferencias entre ésta y los lenguajes documentales tradicionales. Estas diferencias se basan en los que denominaremos el trinomio básico: el contexto, la audiencia y los contenidos*".
- 9 ARGUDO, S.; CENTELLES, M. Op. cit.
- 10 Aplicació informàtica corporativa de la Generalitat, en entorn HOST, per a la gestió dels documents administratius des del moment en què es cataloguen els expedients a les oficines fins que se'n decideix l'eliminació o la conservació permanent.
- 11 La complicitat del dissenyador gràfic, Marc Creus, va ser un aspecte a destacar del treball en equip. Com a persona no experta en la gestió documental, ens va ajudar a presentar els conceptes de la forma més sintètica, explícita i clara possibles.
- 12 ARGUDO; CENTELLES. Op. cit. "*Dependerá de las preferencias y habilidades detectadas en el análisis de la audiencia. Esta vocación de adaptación al usuario, implica que el ciclo evaluativo de la taxonomía debe iniciarse ya en esta fase, mediante la realización, por ejemplo de tests de usabilidad de las diversas presentaciones posibles*".
- 13 Pel que fa a elements de presentació tipogràfics, *frames*, fil d'ariadna..., hem seguit el PIV del web de la Generalitat.
- 14 A. Cornella estableix com a paràmetres bàsics per a avaluar un recurs digital els següents: contingut, autoria, accés a la informació, ergonomia i representació de la informació.
- 15 Els preus hora s'han calculat segons les tarifes de l'Associació d'Arxivers de Catalunya per a l'any 2003: 27 €/h per a l'exercici lliure professional. En el cas de la responsable de suport, l'hem calculat a 12 €/h i l'informàtic, a 33,3 €/h.
- 16 Les hores de les arxiveres s'han calculat per al temps dedicat tant per l'elaboració dels continguts com per l'anàlisi de l'estructura, la imatge i els formats.
- 17 El dissenyador, en aquesta ocasió, no ens va cobrar els 900 € del disseny estructural.