

La captura automàtica de metadades en el Sistema de Gestió de Documents Electrònics de l'Alt Comissariat de les Nacions Unides*

Montserrat Canela

Secció de Documents Administratius i Arxiu de l'ACNUR

1. Introducció

L'any 1998 l'Alt Comissariat de les Nacions Unides per als Refugiats (ACNUR) va iniciar un projecte per implantar a tot l'organisme un sistema de gestió dels documents electrònics (EMDS) que integrés documents en qualsevol suport. El projecte ha anat avançant i en aquest moment és a la fase d'implantació a la seu central a Ginebra. També està previst que, a partir de l'any que ve, s'implanti també a les oficines territorials principals que comptin amb la infraestructura informàtica, de telecomunicacions i de recursos humans suficients per poder implantar i fer funcionar un sistema d'aquestes característiques.

Els objectius i requeriments que en el seu moment es van definir per a aquest sistema són:

Objectius:

- Diposar d'un dipòsit integrat per a tots els documents administratius rebuts o creats a ACNUR en suport electrònic i en suport paper.
- Organitzar els documents en el dipòsit de manera que es pugui recuperar amb facilitat i fiabilitat qualsevol informació requerida.
- Facilitar l'intercanvi i l'accés a la informació.
- Conservar la memòria institucional de l'ACNUR.

* Aquest text correspon a l'experiència presentada en el marc de les VIII Jornades d'Arxivística de Catalunya, celebrades a Tortosa els dies 17, 18 i 19 de maig del 2001.

Requeriments:

- EDMS és l'únic dipòsit de documents administratius, creats o rebuts en qualsevol sistema i suport físic (paper, fax, correu electrònic, aplicacions d'usuari) de l'ACNUR.
- La captura dels documents pel sistema és un procés integrat amb els processos de creació i recepció dels documents.
- Els procediments han de ser el més intuïtius possibles per als usuaris finals i no han d'interferir el seu treball diari.
- Els documents electrònics són oficials i aquest suport és el preferit també per a la conservació a curt i llarg termini.
- Els usuaris han de ser capaços de modificar els documents però un cop produïda la versió final el document ha de passar a ser immo-dificable, també ha de ser possible mantenir el control de les diverses versions.

Entre les propostes presentades pels proveïdors es va optar per l'adquisició de dos productes existents al mercat: Livelink, un programa de gestió de documents que seria el dipòsit de documents electrònics, i iRIMS, la base de dades que contindria les metadades dels documents i que s'encarregaria de la part de gestió dels documents administratius. Ambdós programaris són propietat de l'empresa Canadencia Open Text¹. iRIMS es va implantar en la seva versió estàndard, però Livelink va haver de ser adaptat per complir amb els requeriments especials de l'organisme. Així mateix es va procedir a un procés per integrar els dos productes de manera que treballessin junts.

El projecte EDMS és complex, per aquesta raó el present article se centra en la part d'integració dels dos programaris i, de manera especial, en la captura automàtica que fa iRIMS de les metadades dels documents i els expedients conservats a Livelink.

2. L'organisme

L'Alt Comisariat de les Nacions Unides per als Refugiats (ACNUR)² és l'agència especialitzada de l'ONU que s'encarrega de protegir els refugiats i de buscar-los solucions permanents, sigui fent possible el seu retorn al país d'origen, quan les condicions són prou segures, o, quan el retorn no és possible, amb l'assentament dels refugiats en un país d'acollida. Les activitats de l'ACNUR se centren en dues grans àrees: la protecció jurídica i l'assistència humanitària.

L'ACNUR compta amb una plantilla de cinc mil treballadors, mil dels quals treballen a Ginebra mentre que els quatre mil restants es troben repartits entre dues-centes cinquanta oficines ubicades en cent vint-i-cinc països. L'ACNUR treballa a més en estreta relació amb altres agències de l'ONU i amb organitzacions governamentals i no governamentals.

El pressupost de l'ACNUR, 1.000 milions de dòlars l'any 2000, procedeix essencialment de les donacions dels governs, dels organismes no governamentals i de particulars; menys d'un 2% d'aquest pressupost procedeix directament dels fons de l'ONU.

3. Evolució de la funció arxiu

Des de de la seva fundació fins al 1995, a l'ACNUR va funcionar un registre central (Central Registry) que concentrava el correu d'entrada i de sortida, el distribuïa i mantenia expedients centralitzats per temes segons un quadre de classificació. Aquest sistema va deixar de ser eficient quan les crisis que van esclatar quasi arreu del món van obligar l'ACNUR a desplegar-se geogràficament i descentralitzar-se administrativament. També van treballar contra el registre la introducció dels ordinadors i, sobretot, del correu electrònic. El 1995, el registre es va eliminar i es va substituir per un sistema descentralitzat d'arxius de gestió i un dipòsit d'arxiu històric únic.

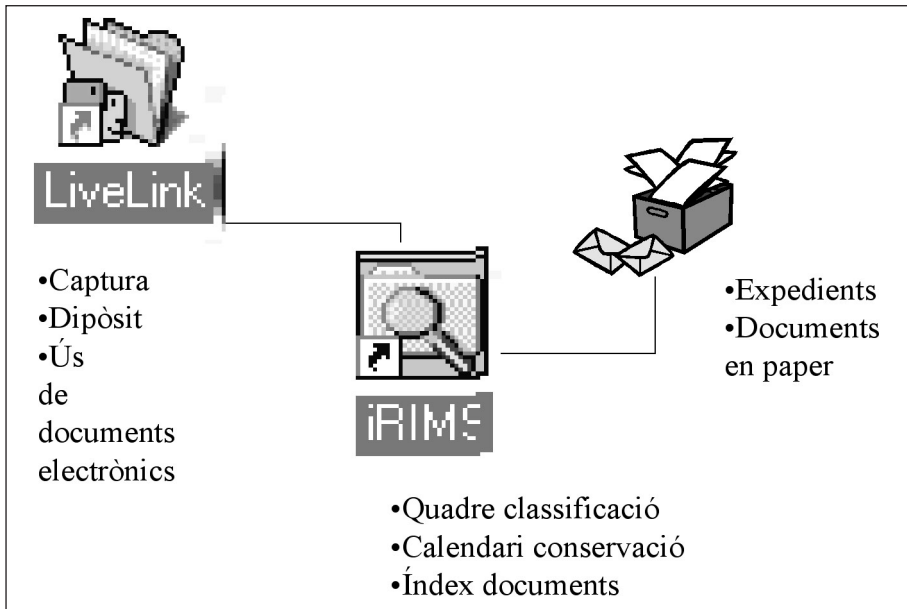
El 1996, es va declarar el correu electrònic vàlid a tots els efectes dins de l'organisme i es van elaborar les normes sobre la utilització i l'arxivat del correu electrònic³.

Aquest nou sistema, però, patia greus limitacions que en van comprometre seriosament l'efectivitat: es mantenien sistemes separats per als expedients en paper i el correu electrònic; l'arxivament dels missatges depenia completament de la voluntat de la persona que l'havia creat i rebut i la seva recuperació, un cop arxivat, no era pràctica en absolut; els documents electrònics que no circulaven per correu electrònic quedaven fora del sistema, i, finalment, el correu electrònic s'arxivava en la mateixa aplicació de correu electrònic i no en un dipòsit a part i independent del programari que s'havia fet servir per a transmetre'l.

El 1998, en el marc d'un programa de revisió i actualització de la infraestructura i dels sistemes informàtics, es va crear el grup de treball EDMS per tal d'elaborar i implantar un sistema integrat de gestió dels documents electrònics.

4. La solució implantada

Dels dos productes que formen actualment el EDMS, iRIMS i Livelink, el segon és el sistema que capta els documents i els conserva, mentre que



Els dos programaris del sistema EDMS

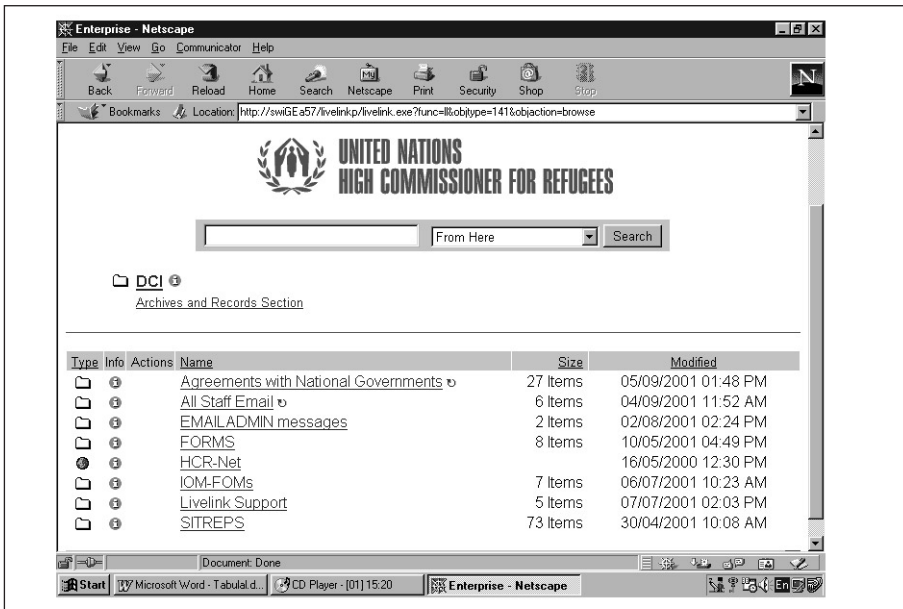
iRIMS és un producte típic de "records management", que s'encarrega de gestionar les metadades dels documents i expedients continguts a Livelink i dels documents i expedients en paper que es troben als diversos dipòsits. iRIMS també gestiona el quadre de classificació, els quadres de classificació de les unitats, els codis d'unitats i el calendari de conservació.

iRIMS és el sistema que serveix per a gestionar tots els documents administratius de l'ACNUR, sigui quin sigui el seu suport, conté les dades sobre els documents però no conté cap document complet. En canvi Livelink conté els documents electrònics complets. Els usuaris finals treballen amb Livelink, mentre que el personal de l'arxiu té accés a Livelink, però en general treballa amb iRIMS.

5. Com funciona Livelink

Bé que l'objectiu principal d'aquest article és explicar la relació entre els dos sistemes, al lector li calen uns mínims coneixements sobre com funciona aquest dipòsit de documents administratius anomenat Livelink abans d'enfrontar-se als conceptes lligats a la integració.

Livelink és una oficina virtual, funciona com una intranet on cada usuari té el seu espai de treball personal, cada unitat té el seu espai de treball compartit i, finalment, tothom té accés per consultar, però no per modificar, els continguts de l'espai de treball corporatiu. Livelink és a la



Livelink: Espai de treball corporatiu

vegada l'arxiu personal de cada treballador, l'arxiu electrònic de la unitat i el taulell d'anuncis on es publiquen les informacions d'interès general. Livelink és també el lloc des d'on es treballa amb els documents: es controlen les versions, es porta un seguiment de qui fa què amb els documents, s'inicien workflows i s'assignen tasques.

Llevat del cas dels documents en paper, que s'escanegen, i dels faxos, que són capturats directament pel sistema en format electrònic, la responsabilitat de decidir quins documents electrònics es desen i quins no i on s'arxiven pertany a cada membre de la unitat. Per facilitar-li aquesta tasca, Livelink està integrada amb els programes de Windows utilitzats per la majoria del personal i amb el programa de correu electrònic (GrupWise), de manera que els documents es poden recuperar i desar a Livelink des dels mateixos programes de l'entorn Windows.

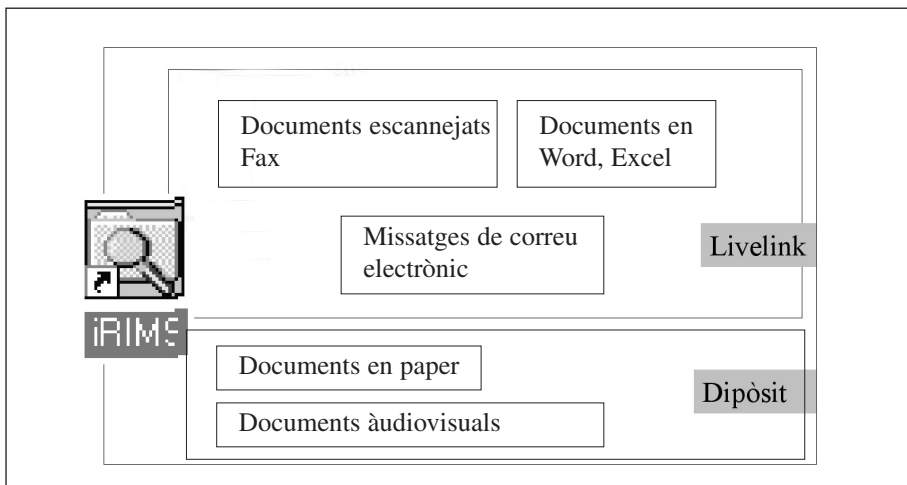
Escannejar documents en paper es feina de la unitat d'escanegat, que és part de l'Arxiu. El personal de la unitat d'escanegat rep el correu d'entrada, l'obre, el classifica per unitats i l'escanega en unes carpetes especials anomenades Correu del dia (Today's mail), que són accessibles a tot el personal de la unitat. Documents escanegats i faxos s'estan en aquesta carpeta un dia, durant el qual el personal de l'arxiu entra els atributs i classifica tots els documents del Correu del dia. A les 11 de la nit, el sistema arxiva els documents a les carpetes corresponents.

A través de les opcions de cerca, qualsevol usuari pot fer cerques per text lliure o per atributs entre tots els documents del sistema als quals té

accés. La recerca li retorna els documents, amb un resum del contingut (fet pel mateix sistema). Des de la pantalla de cerca l'usuari pot obrir, imprimir i treballar amb el documents, pot veure'n els atributs (autor, data de creació, tema, versions, accions) o pot navegar directament a l'expedient on es troba l'original.

6. Com funciona iRIMS

iRIMS és una base de dades de gestió de documents administratius, té taules de control del sistema, unitats, quadre(s) de classificació, taules d'avaluació documental i taula d'usuaris; un inventari de documents, un inventari d'expedients i un de capsos, i la gestió dels dipòsits, amb la gestió de transferències i de préstec de documents. Des d'iRIMS es poden fer cerques de tots els documents i expedients en qualsevol suport i obtenir-ne llistats, estadístiques i manuals.



iRIMS gestiona els documents en els dipòsits de documents electrònics i en els dipòsits de documents en suports "físics"

La base de dades iRIMS conté les metadades sobre tots els documents i els expedients, però no conté els documents ni els expedients reals. En el cas dels documents en paper i en altres suports "físics", els documents són en els seus contenidors de cartró dins dels dipòsits. En el cas dels documents electrònics els documents són a Livelink dins dels seus contenidors electrònics.

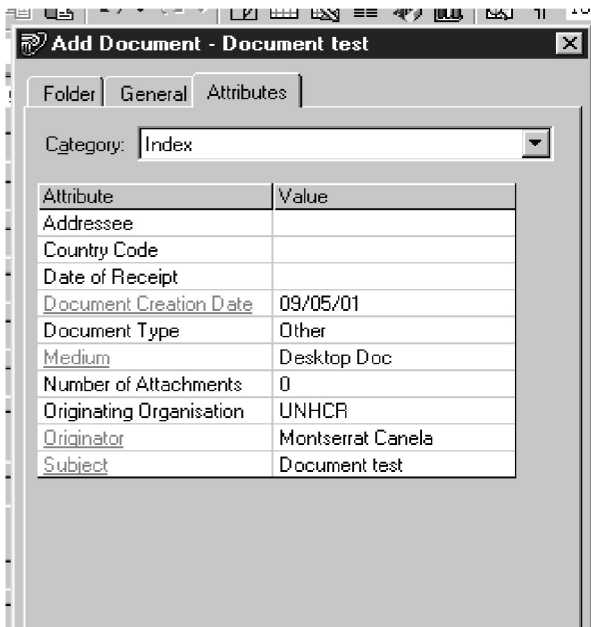
Les metadades dels documents i dels expedients en suports "físics" s'entren manualment, les metadades dels documents electrònics es capturen directament de Livelink a través de la integració entre ambdós programes.

La integració entre els dos productes té quatre vessants:

- 1.- Les metadades sobre els documents procedents de Livelink es capturen automàticament a iRIMS.
- 2.- Les carpetes d'expedient que contenen els documents administratius es creen alhora a Livelink i a iRIMS.
- 3.- Des d'iRIMS es poden fer cerques sobre documents a Livelink i, a més, es poden obrir els documents.
- 4.- iRIMS gestiona el dipòsit de documents a Livelink.

6.1 La captura de les metadades sobre els documents

Les metadades sobre els documents electrònics es poden dividir en dos grups: la informació sobre el contingut i la informació sobre el context. La informació sobre el contingut es captura en una sèrie d'atributs: autor, tema, data de creació i suport. En el cas del correu, electrònic, en paper o en fax, els atributs són a més el destinatari i la data del document. La informació del context forma part de la classificació i conté el codi de la unitat i el codi de classificació.



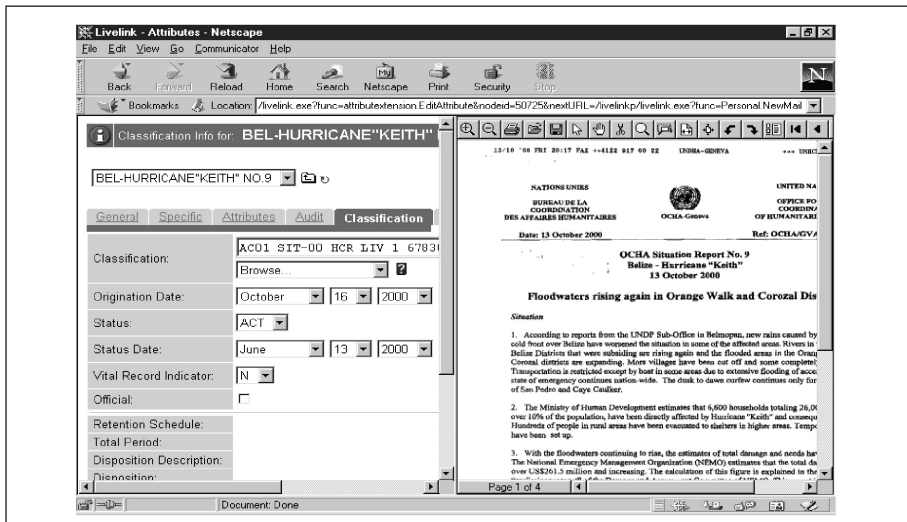
The screenshot shows a window titled "Add Document - Document test" with three tabs: "Folder", "General", and "Attributes". The "Attributes" tab is active, displaying a "Category" dropdown menu set to "Index". Below this is a table with two columns: "Attribute" and "Value".

Attribute	Value
Addressee	
Country Code	
Date of Receipt	
Document Creation Date	09/05/01
Document Type	Other
Medium	Desktop Doc
Number of Attachments	0
Originating Organisation	UNHCR
Originator	Montserrat Canela
Subject	Document test

Atributs d'un document procedents del sistema capturats per Livelink

iRIMS captura els atributs directament de Livelink. Per la seva banda, Livelink captura del sistema els atributs del correu electrònic i dels documents creats a l'ordinador. Els documents escanejats i els faxes, que tenen format d'imatge⁴, necessiten que algú entri manualment els atributs.

Els documents hereten les dades contextuals, la classificació i la unitat de procedència de les carpetes, de manera que quan un usuari tria una carpeta per desar un correu electrònic o un document que ha creat a l'ordinador, de fet l'està classificant. En el cas de les imatges escanejades i dels faxes, el procés és una mica diferent; com ja s'ha explicat, aquests dos tipus de documents arriben a la carpeta de Correu del dia i, durant el dia, el personal de l'arxiu entra la classificació, el sistema fa servir aquesta classificació per triar les carpetes on, a la nit, desarà els documents.

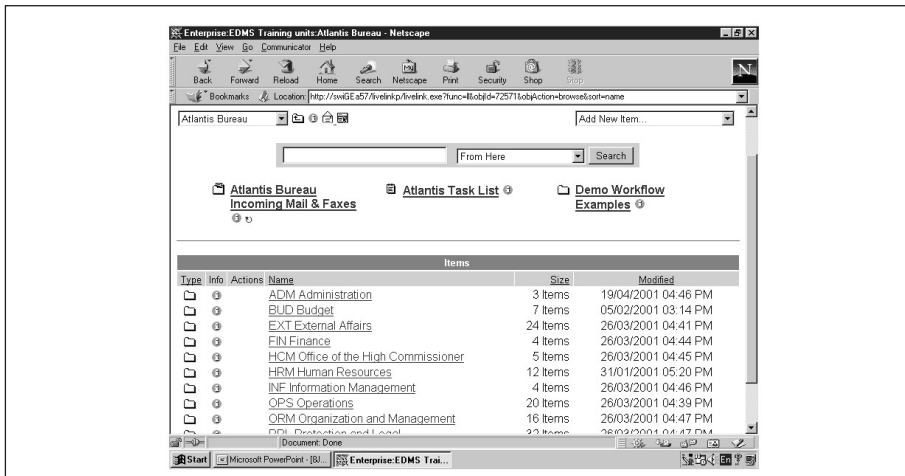


Entrada manual d'atributs de documents escanejats i faxes

La captura de les dades contextuals està lligada a la integració de les carpetes d'expedients, de les quals parlaré al subapartat següent.

6.2 La integració de les carpetes d'expedient

L'espai de treball de cada unitat està organitzat en carpetes creades per l'Arxiu i intitolades seguint el quadre de classificació⁵. Sense la integració amb iRIMS, aquestes carpetes d'expedients a Livelink no serien sinó contenidors de documents que servien per agrupar-los i per controlar-ne els drets d'accés⁶. A iRIMS, en canvi, cada carpeta està lligada a un codi de classificació jeràrquic i a una unitat de procedència i a un calendari de conservació. La integració de Livelink i iRIMS permet que tots els documents que es desen en una carpeta es classifiquin i heretin, no sols el codi de classificació, sinó també les taules d'avaluació lligades a cadascun dels codis⁷.

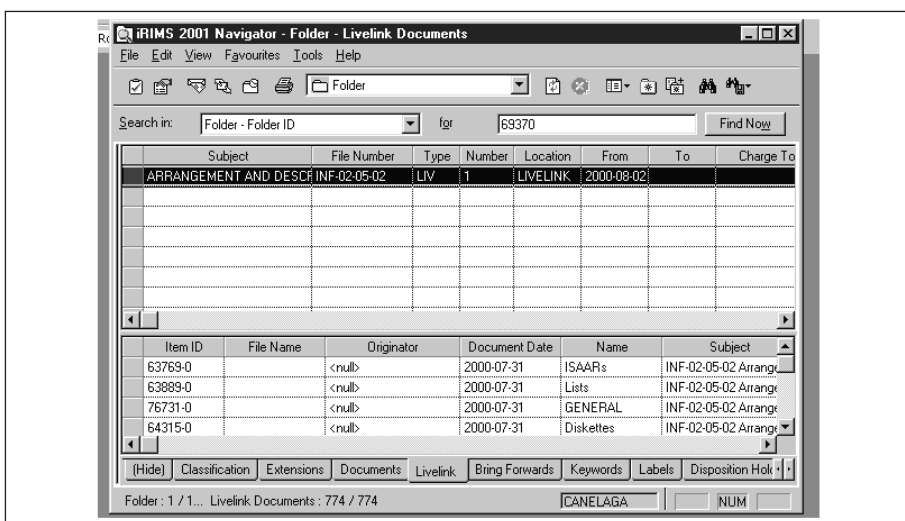


Exemple d'espai de treball d'una unitat amb el primer nivell de classificació desplegat. A la dreta hi ha indicat el nombre de carpetes en què se subdivideix cada categoria

Els usuaris de les unitats poden subdividir les carpetes normalitzades per treballar amb més comoditat, però qualsevol modificació de l'estructura bàsica de carpetes s'ha de fer a través de l'Arxiu.

6.3 Recerca de carpetes i expedients a Livelink des d'iRIMS

Els usuaris finals, que són els que utilitzen Livelink en la seva feina diària, recerquen els documents des de Livelink, però l'Arxiu pot fer



Carpeta Livelink a iRIMS

recerques, obtenir llistats i fer estadístiques utilitzant iRIMS. iRIMS cerca sobre les metadades (atributs i classificació) i pot recercar alhora sobre documents que es trobin als dipòsits de documents electrònics o als de documents en suport "físic", mentre que la recerca de Livelink es limita als documents electrònics. Gràcies a la integració, un cop s'ha localitzat un document en concret a iRIMS, es pot cridar el document i obrir-lo sense haver de canviar de programa.

A la imatge d'iRIMS inclosa en aquest subapartat es pot veure el resultat d'una recerca d'un expedient que té una carpeta oberta a Livelink. A la part superior de la pantalla d'iRIMS es poden consultar les metadades sobre la carpeta; a la part inferior, la llista de documents dins de la carpeta, amb l'opció obrir. És possible accedir al text complet de qualsevol d'aquests documents.

6.4 La gestió del dipòsit Livelink a través d'iRIMS

Com hem vist, iRIMS conté el quadre de classificació i la taula d'unitats que es fan servir per crear unitats i carpetes a Livelink. També es pot fer recerca d'informació a Livelink des d'iRIMS. Però la funció més vital d'iRIMS és, sens dubte, l'aplicació del calendari de conservació de manera integrada a tots els documents en tots els suports. A través del calendari de conservació se soluciona la neteja de les memòries dels sistemes electrònics i la selecció del petit nombre de documents electrònics amb valor permanent.

7. Conclusió

El que he estat explicant aquí és una solució concreta que ha adoptat l'ACNUR per aconseguir la gestió integral dels documents administratius. El programari s'ha triat en funció de les característiques pròpies de l'ACNUR, el seu pressupost, la seva estructura orgànica, la seva infraestructura informàtica, de l'oferta del mercat... El que és important retenir, però, no és aquesta solució concreta amb aquest programari concret, sinó els principis en què es basa el sistema EDMS. El personal de l'ACNUR no desa els documents al sistema EDMS per facilitar la feina de l'Arxiu. Els usuaris finals, els hi desen perquè aquest sistema els ofereix bones eines per desenvolupar el seu treball diari, ja que els permet compartir la informació, crear workflows o tasques, controlar les versions dels documents, fer recerques amb resultats pertinents i útils, etc. Però, de fet, gràcies a la integració entre la part del programari utilitzat pels usuaris finals i la part del programari que conté els requeriments de gestió dels documents administratius, quan qualsevol d'aquests usuaris desa al sistema EDMS un document que acaba de crear o un missatge

de correu electrònic que acaba d'enviar o rebre, també l'està introduint al sistema de gestió dels documents administratius, l'està classificant, l'està descrivint i l'està lligant a un calendari de conservació. Això permet mantenir el context dels documents, mantenir la relació entre els documents electrònics i els documents en altres suports i permetrà, en el futur, aplicar les taules d'avaluació documental per fer la tria dels documents electrònics i els documents en paper que han de passar a l'arxiu històric i dels documents que es poden eliminar.

Ginebra, 17-09-2001

Notes

- 1 Mes informació sobre iRIMS i Livelink a la pàgina web d'OpenText: <http://WWW.OPENTEXT.com/>
- 2 Per a més informació sobre l'ACNUR, vegeu <http://www.hcrnet.ch/>
- 3 "Archives, Records and Communication Unit", *Email Guidelines. UNHCR Email policy and Procedures*, 1996 (publicació interna en anglès i en francès).
- 4 L'ACNUR rep molts documents manuscrits i també en diversos alfabets, això fa que no sigui pràctic utilitzar programari de reconeixement automàtic de caràcters. Faxes i documents en paper escanejats són, doncs, imatges que necessiten una descripció manual per a poder ser indexats i localitzats.
- 5 L'ACNUR utilitza un quadre de classificació funcional, molt complet, per facilitar-ne l'ús. L'arxiu juntament amb la unitat prepara quadres "curts", que contenen els codis de classificació útils per a aquella unitat, més els codis geogràfics i nominals que fa servir aquella unitat i que no formen part del quadre general. Per exemple, el quadre de classificació de Finances no conté cap codi de relacions amb els governs; en canvi, les cinc unitats del Departament d'Operacions fan servir aquest codi i el subdivideixen per països: la unitat de les Amèriques, la subdivideixen amb els codis dels països del continent americà i el Carib; el de la unitat d'Europa, amb els del continent europeu, etc.
- 6 Ja que l'objectiu d'aquest article no és una presentació completa de les funcionalitats del sistema EDMS, no he entrat en el text en temes com ara la gestió d'usuaris i la gestió dels permisos. Livelink permet controlar qui té dret a accedir a què i també a quin nivell (veure, afegir, editar, modificar atributs i modificar permisos).
- 7 L'any 1999, l'ACNUR va encarregar un informe sobre la conservació permanent dels documents electrònics. L'ACNUR té previst desenvolupar l'Arxiu de documents electrònics un cop s'hagi acabat la fase d'implantació del sistema EDMS.

Resumen

El Alto Comisariado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) tiene como objetivo la protección legal y personal de los refugiados y la búsqueda de soluciones permanentes, ya sea facilitando el regreso de los mismos a su país de origen, ya sea buscándoles un país permanente de acogida.

En 1998, ACNUR inició el proyecto EDMS, que contempla la gestión de todos los documentos electrónicos creados o recibidos vía correo electrónico o fax en sus oficinas, así como la digitalización de los documentos recibidos en papel.

El artículo presenta de manera general el proyecto EDMS y, a continuación, se centra en la clasificación de los documentos, en la captura de los metadatos desde el momento de su incorporación en el sistema y en la integración de estos metadatos en el sistema de gestión general de los documentos administrativos (que incluye documentos en todos los soportes).

Résumé

Le Haut-commissariat aux réfugiés (H.C.R.) des Nations unies a pour objet la protection légale et individuelle des réfugiés, ainsi que la recherche de solutions permanentes, soit en facilitant leur retour au pays d'origine, soit en leur trouvant un pays d'accueil permanent.

En 1998, le H.C.R. a mis en œuvre le projet EDMS, qui envisage la gestion de tous les documents électroniques créés ou reçus via courrier électronique ou fax dans ses bureaux, ainsi que la numérisation des documents reçus sur papier.

L'article présente à grands traits le projet EDMS puis se centre sur le classement des documents, la capture des métadonnées dès leur saisie dans le système, et leur intégration dans le système de gestion générale des documents administratifs (qui comprend des documents sur tous supports).

Summary

The United Nations High Commission for Refugees (UNHCR) has as its mission the legal and personal protection of refugees and the search for permanent solutions, either by facilitating their return to their countries of origin or by finding them a permanent country of reception.

In 1998 UNHCR initiated the EDMS project, which contemplates the management of all electronic documents created or received in its offices via e-mail or fax and the digitisation of documents received on paper.

