

Com millorar l'accés dels usuaris als arxius:deu anys d'experiència al Regne Unit

David Mander i Chris Pickford

Public Service Quality Group

Regne Unit

El Regne Unit va ser el primer país a crear i adoptar una norma per a l'accés als arxius. En aquest article s'expliquen els antecedents de la producció del document, se n'esbossa l'origen, se n'exploren els principis subjacents, s'investiga l'ús i l'aplicació del document, se'n supervisen els desenvolupaments a la primera dècada des que apareix i es comenta el futur de la norma.

1. Antecedents

Cap a la meitat dels anys 1990, la comunitat arxivística del Regne Unit afrontava un gran nombre de nous reptes i oportunitats. Mirant de deu a quinze anys enrere es fa difícil creure la quantitat de coses que han passat. El context de funcionament dels arxius ha passat per un període de canvi ràpid i radical.

Les eleccions generals del Regne Unit de l'any 1997 van comportar el canvi a un govern laborista amb una nova planificació per als serveis públics i un nou èmfasi en el govern regional i la transferència de poder a les noves assemblees de les «nacions del país», Escòcia, Irlanda del Nord i Gal·les. Amb aquests canvis se'n van produir d'altres a les administracions públiques i les agrupacions professionals.

Els canvis a la política administrativa van comportar desenvolupaments organitzatius. L'administració anterior havia establert The Heritage Lottery Fund (Fons de la loteria per al patrimoni cultural, HLF, les seves sigles en anglès) com a nova font de fons per a totes les àrees del patrimoni cultural, incloent-hi els arxius l'any 1994. L'any 2000, el govern del Regne Unit va crear Resource (més tard, Consell dels museus, biblioteques i arxius –Museums, Libraries and Archives Council–, o

abreujat MLA), un cos públic no departamental sota la responsabilitat del Departament de Mitjans Culturals i Esport del Govern per servir com a cos estratègic per treballar amb els museus, les biblioteques i els arxius. Resource va substituir els organismes estratègics per a biblioteques i museus, i va ser el primer organisme d'aquesta mena en incloure els arxius sota la seva responsabilitat. En el darrer d'aquests canvis, Public Record Office (l'Oficina de Documentació Pública, PRO, les seves sigles en anglès) del Regne Unit i la Historical Manuscripts Commission (Comissió de Manuscrits Històrics, HMC, les seves sigles en anglès), la responsabilitat dels quals era assessorar i informar sobre els arxius de col·leccions privades i drets d'inspecció limitats dels documents actius dipositats a les oficines de registre de les autoritats locals, es van fusionar l'any 2003 per crear The National Archives (Arxius Nacionals, TNA, les seves sigles en anglès).

A tot això s'ha d'afegir la gran transformació que va aportar l'aplicació i ràpida evolució d'allò que aleshores es va anomenar amb prudència «nova tecnologia», que establia els fonaments per a l'enorme expansió de la comunicació i els recursos en línia.

Allà on van ser més evidents els efectes de tots aquests canvis en el món dels arxius va ser al sector públic. Els serveis d'arxius havien estat sota una pressió creixent per demostrar la responsabilitat i la rendibilitat i, al mateix temps, fer també més accessibles els arxius als usuaris i atreure nous públics. Juntament amb això, es van aportar certs incentius en forma de fons i reconeixement per als serveis i projectes satisfactoris que demostrassin un compromís amb la planificació de la política administrativa emergent.

Mentre que, en gran part, es tractava que els serveis d'arxius individuals adrecessin necessitats identificades localment, també hi havia la necessitat per a la professió de tenir la iniciativa de desenvolupar normes i sistemes de supervisió per permetre la valoració i l'avaluació de les activitats. Durant aquesta dècada, es van dur a terme diversos exercicis d'assignació arxivística per obtenir una millor imatge de l'abastiment del servei d'arxius i per identificar necessitats de fons i desenvolupament.

Aquests exercicis d'assignació, realitzats en part pel National Council on Archives (NCA) (Consell Nacional d'Arxius) ¹ i amb el suport de la Society of Archivists (Societat d'Arxivers) i d'altres grups professionals,

es basaven en l'existència de normes i estadístiques per avaluar els nivells d'abastiment del servei respecte a punts de referència acordats. Existien les normes formals produïdes pel PRO i l'HMC, ambdós amb el suport de règims d'inspecció. A més a més, el Grup d'experts en Metodologia Professional de Society of Archivists ha produït una sèrie de guies de millors pràctiques que tracten un gran nombre d'aspectes de la provisió del servei d'arxius.

El concepte que les necessitats de l'usuari dels serveis públics hauria de tenir més importància es va desenvolupar durant la dècada dels anys 1990. El pla Charter Mark, que premia la qualitat i que va introduir el govern conservador, ofería un reconeixement a l'excel·lència en els serveis públics. El règim de «Best Value» (millor oferta) proporciona un sistema per a la supervisió del rendiment de les autoritats locals respecte als objectius clau. En tots dos plans, la prestació de serveis rendibles i d'alta qualitat a l'usuari final era una prioritat clau .

Tanmateix, es va fer palès que l'enfocament de les normes arxivístiques existents s'adeia amb el tipus de servei proporcionat pel que fa a l'emmagatzematge i els edificis, però no pel que fa a la qualitat de servei que s'ofereix a l'usuari. Com explicarem més endavant, la tasca de rectificar l'omissió va recaure en el Public Services Quality Group for archives (PSQG), una associació de professionals informal que comparteixen un interès en la qualitat del servei en general i en les necessitats dels usuaris dels arxius en concret.

2. Els orígens de la norma

El PSQG es va formar originalment l'any 1996 com a xarxa independent d'arxiviers interessats en les millors pràctiques i qüestions de qualitat². A més d'organitzar una reunió anual, el Fòrum sobre Qualitat, el PSQG també s'encarrega de molts altres projectes significatius, incloent-hi el desenvolupament de l'enquesta de visitants als arxius del Regne Unit, la recerca sobre el mesurament del rendiment i la creació de la norma d'accés³.

El concepte d'«accés» als serveis culturals i patrimonials era un tema clau de les polítiques públiques, i la idea d'una norma nacional d'accés als arxius es va plantejar per primer cop durant el Fòrum sobre Qualitat del PSQG el 1998 amb el tema «Què és l'èxit? I com es pot mantenir?». La finalitat era redactar un document que ajudés el personal d'accés

als arxius a desenvolupar les polítiques locals d'accés adequades i proporcionar una base per mesurar-ne l'eficàcia. Es va establir un grup de treball i, dotze mesos més tard, es va publicar l'esborrany de la norma.

El PSQG es trobava ben situat per encarregar-se d'aquesta tasca, perquè els seus membres no estaven lligats pels compromisos de representació formal d'altres organismes ni tampoc per restriccions de procediments establerts. El grup de treball era un equip d'especialistes i els seus membres buscaven un resultat innovador. Els debats eren molt creatius i, a estones, molt animats.

Primer, naturalment, el grup de treball havia de considerar si l'accés ja estava ben cobert per les normes vigents. La feina inicial incloïa una cerca de paral·lelismes en altres dominis (p. ex. biblioteques, museus i elements destacats del patrimoni cultural) i altres països, però no se'n van trobar. L'accés es recollia a la norma de l'HMC per a l'accés als arxius de documents actius⁴ però en uns termes molt bàsics de provisió de sales de lectura, lectors de microfilms i les normes d'admissió.

Ja durant els primers debats, es va posar l'èmfasi en desenvolupar unes normes mínimes per a aquests temes. No obstant això, i després d'una trobada especialment estimulante, es va arribar al consens que ara es necessitava un plantejament diferent. Amb l'arribada del «poder del client» com a nou fenomen del sector públic, per als grups professionals ja no n'hi havia prou amb establir només uns nivells de servei per als clients sobre la base de «nosaltres en sabem més».

En efecte, la justificació plena per a una norma basada en un plantejament més general es va trobar en el rastreig de la documentació disponible. Van ser especialment importants els vuit principis de gestió de qualitat adoptats per la Organització Internacional per a l'Estandardització (ISO)⁵ i recollits a les directrius del National Consumer Council (Consell Nacional del Consumidor) i els requisits de les disposicions «Service First» (Primer, el servei) i «Best Value» (Millor oferta) de l'època al Regne Unit.

Iain Watt, que en aquella època era cap de Serveis al lector al PRO, va tenir-hi un paper fonamental gràcies a la seva experiència anterior al món de les biblioteques públiques i la seva comprensió perspicaç de les qüestions de reglament més àmplies, per la qual cosa va

poder fer contribucions clau a la feina del grup. En efecte, va ser l'Iain qui finalment va donar forma a la norma i va contribuir als apartats d'introducció que estableixen la necessitat del document i n'explicaven el context. Chris Pickford i ell van assumir la tasca de convertir els debats del grup de treball en la forma tangible d'un esborrany de la norma.

Després d'un breu període de consultes un cop s'havia fet la presentació inicial al Fòrum sobre Qualitat del 1999, l'esborrany de la norma de PSQG es va publicar com a document de treball el febrer del 2000.

3. Principis i estructura de la norma

Per tant, si la norma no s'havia de basar en mesures fixes ni en normes clarament definides, aleshores com s'havia d'emmarcar? Per respondre aquesta pregunta potser va ser útil considerar què pretenia assolir la norma, i què pretenia evitar.

En primer lloc, la norma es va crear perquè s'apliqués en tot el sector d'arxius. Tot i que es preveia que seria principalment important per als serveis dels arxius públics (autoritats locals, universitats i altres entitats a la nòmina pública), s'esperava que també seria útil per a altres serveis. Per exemple, es volia que els arxius d'empreses, religiosos i l'accés als arxius que només tracten amb documents de propietat privada adoptessin elements de la norma en la mesura que les seves col·leccions estiguin obertes a l'accés públic.

Com a conseqüència d'això, i en segon lloc, era implícit que l'adopció només podria ser voluntària. Tanmateix, l'objectiu de la norma era contenir elements que els organismes reguladors podrien fer servir (p. ex., els règims d'inspecció del PRO i l'HMC i organitzacions que atorguen subsidis) per valorar si els nivells d'accés a serveis i col·leccions concrets són els adequats. També es pensava que la norma s'hauria de poder aprofitar per a tipus d'accés concret a arxius (p. ex. arxius empresarials) per a normes específiques de cada sector.

En tercer lloc, l'objectiu admès era que la norma reconeixeria la diversitat dins el sector. La intenció d'impulsar «serveis satisfactoris no homogenis» no el feia adequat per imposar una forma específica de servei, sinó més aviat per establir una estructura marc dins la qual es pogués proporcionar serveis adients d'accés en un accés a arxius determinat.

En quart lloc, el rebuig d'un concepte basat en nivells de provisió (p. ex., nombre de punts de lectura) i en mesures fàcils d'usar (p. ex., visites de lectors a l'any) suposava que s'havia d'adoptar una fórmula menys prescriptiva i basada en regles. El progrés clau en els debats es va esdevenir quan ens vam adonar que la resposta era que la norma s'havia d'estructurar al voltant del concepte de resultats per als usuaris més que no d'entrades i sortides. Aquest plantejament no només oferia als arxius el mitjà de refinar els serveis per cobrir les necessitats, sinó que també facultava als usuaris per implicar-se al procés i supervisar-ne el progrés.

En cinquè lloc, es reconeixia que «els canvis tecnològics i d'altre mena estan transformant les opcions de lliurament de serveis gairebé diàriament». El document pretenia establir uns principis genèrics en termes generals i evitar fer recomanacions que ràpidament podien quedar desfasades. La durada temporal era clau.

Tot això es va afegir a la introducció general, on es declara: «La norma pretén centrar-se en els sistemes per assolir qualitat i resultats més amplis per als usuaris i s'assumeix que tenen una vigència comuna i també la durada».

Pel que fa a l'estructura, la norma original —que no cal descriure en detall aquí més enllà de fer esment de les seves característiques principals— començava amb una introducció general (apartat 0) seguida pel material explicatiu (ap. 1-4) que establí l'abast del document i proporcionava definicions i principis generals.

Dins el text principal del document (ap. 6-19), les normes es definien a partir dels resultats per als usuaris, p. ex., «16.1 Els usuaris podran trobar documents actius i elements d'interès específics a l'arxiu». Cadascun dels resultats s'acompanyava de subparàgrafs que a) indicaven els requisits específics que s'havien d'assolir; b) oferien una explicació dels motius fonamentals; c) suggerien mitjans pràctics d'implementació; i d) indicaven els mètodes d'auditoria adequats.

Dit d'una altra manera, la idea era que el document no només havia d'identificar tots els elements clau de l'accés que poguessin contribuir a experiències positives per a l'usuari de l'arxiu, sinó també proporcionar prou informació de suport per permetre que els proveïdors del servei el personalitzin per cobrir les necessitats identificades. Atès que alguns

dels conceptes potser haurien resultat massa nous per a molts, es va pensar que una guia clara i útil era essencial per assegurar que els objectius de la norma s'entenen totalment i per tal que el document fos tan accessible com fos possible per al personal i els grups d'interès dels arxius.

També s'havia d'esmentar que el document seguia, fins al punt on era raonablement possible, la descripció que el British Standards Institute (BSI) (Institut de normalització britànic) fa per a les normes de tipus A. A l'etapa en què se sentia que podia ser adequat de fer avançar la versió per a la seva adopció formal com a norma britànica (BS) per tal de sumar-se a la BS5454 Recomanacions per a l'emmagatzematge i l'exposició de documents d'arxiu i BS4971 Recomanacions de reparació i processos relacionats per a la conservació de documents.

Com s'ha dit més amunt, el PSQG era un organisme informal que volia treballar juntament amb altres organitzacions professionals. No tenia estatut ni local propis. Per tant, era essencial aconseguir l'aprovació i el suport d'altres organismes arxivístics en una etapa primerenca. Abans que es presentés la norma, es va enviar perquè el Inter-Departmental Archives Committee (Comitè Interdepartamental d'Arxius), l'NCA, la Society of Archivists i la British Records Association (Associació britànica de documentació activa). Els seus comentaris es van incorporar a la revisió de la versió del 1999.

Un cop publicat l'any 2000, l'esborrany de la norma va esdevenir disponible per a l'adopció voluntària d'accés als arxius del Regne Unit. Molts, de fet, ho van fer així.

4. Adopció

Molt benvingut a la comunitat d'arxius, el document omplia un buit significatiu en la gamma de normes aleshores disponibles. Ràpidament es va incloure a la llista de normes que publiquen l'HMC i el PRO, de manera destacada a l'annex en la política administrativa sobre arxius (2000).

Tanmateix, no va obtenir un grat unànime, i va haver-hi certa resistència no només des de seccions conservadores de la comunitat arxivística, sinó també d'arxivers responsables de documents de propietat privada. Clarament vam fallar en fer entendre el missatge que la norma

es va dissenyar per personalitzar-lo a mida de les circumstàncies específiques, precisament incloent-hi aquestes classes arxius, i que l'adopció en qualsevol cas era voluntària.

Potser sorprenentment, a cap de les etapes es va convidar els autors a parlar amb grups d'arxius sobre la norma o a escriure sobre el tema per a publicacions professionals. Si això representava un desdeny tàcit per part de les institucions arxivístiques o de ressentiment pels assoliments del PSQG com una mena d'«usurpador» no és clar, però, malgrat aquesta aparent repulsa, els professionals dels arxius van trobar la norma molt útil, sobretot gràcies a la influència dels membres del PSQG que, amb el seu entusiasme, van assegurar que es conegués àmpliament. En certa manera, el que pensaven els arxivistes i les organitzacions professionals no era gaire important, perquè el PRO i l'HMC van incorporar la norma totalment i els serveis d'inspecció i d'assessoria van començar a utilitzar-la.

Un dels problemes de la creació de documents d'aquest tipus, tanmateix, és que és difícil aconseguir comentaris i encara més difícil recollir proves dels usos on s'aplica el material. Allò que fan les persones i allò que passa a l'accés als arxius queda més enllà de la supervisió externa en qualsevol format. Tot i que es van rebre i anotar comentaris sobre la norma de l'any 2000, només en van ser uns pocs. Per aquest motiu, el PSQG no estava segur del nivell de suport per desenvolupar el document en una norma més formal.

L'any 2003, amb el suport financer de l'MLA, que s'havia interessat en la norma com a model d'aquest tipus amb rellevància potencial per a biblioteques i museus, així com per als arxius, el PSQG va encarregar Chris Pickford que en fes la revisió. D'una banda, el fet de demanar a un dels autors originals aquesta tasca podria haver inhibit alguns dels comentaris, però, de l'altra banda, també permetia que aquells que volien refutar al compilador ho poguessin fer directament, i molts ho van fer.

La revisió tenia cinc objectius principals: 1) establir els punts de vista dels grups d'interès clau sobre el document i què s'havia de fer a continuació; 2) recollir proves sobre l'ús i l'impacte de l'esborrany de la norma fins a la data; 3) aplegar més comentaris sobre el text i identificar actualitzacions i esmenes al text; 4) aclarir el procés pel desenvolupament de l'esborrany com a norma britànica formal; i 5)

identificar i valorar alternatives a la via del BSI per a la publicació.

Per explicar el context, s'hauria d'indicar que la feina de l'MLA i de les seves nou agències regionals a Anglaterra ha creat noves obligacions al sector. Hi havia forts moviments a favor d'explotar les sinergies entre els tres dominis i eliminar la duplicació d'esforços. Resource va dur a terme una gran part de la feina per identificar tendències comunes i harmonitzar pràctiques i normes professionals entre museus, biblioteques i arxius. No cal dir que tot això va donar peu a molts debats, no només entre les similituds, sinó també les diferències i característiques úniques, de cada àmbit.

La pregunta de si encara calia, o no, una norma d'accés específic per a l'àmbit dels arxius era, per tant, un problema concret que s'havia d'adreçar en la consulta als grups d'interès clau. Les respostes que es van obtenir donaven un suport molt clar a la necessitat d'una norma normativa, principalment per la naturalesa dels arxius i les necessitats molt específiques dels usuaris dels arxius que són diferents de les d'un visitant de museus o l'usuari d'una llibreria pública. Això no és el mateix que dir que no hi ha principis comuns, sinó més aviat una reflexió sobre el fet que l'any 2003 aquests elements ja s'havien incorporat a l'MLA i que s'havien utilitzat per donar forma al seu opuscle «Inspiring Learning for All» (Com inspirar l'aprenentatge per a tothom) en reconeixement del fet que, sense accés als serveis i les col·leccions, l'ús educatiu és impossible.

Pel que fa a l'ús i a l'impacte, l'estudi va trobar moltes proves (no gaires exemples, però bons) de la seva aplicació. Diverses grans oficines de documents en fase activa van informar que utilitzaven la norma com a guia en el desenvolupament de polítiques i la preparació dels estatuts del servei. Molts arxius utilitzaven la norma com a base per a fer auditories del servei i per identificar les millores necessàries. D'altres l'utilitzaven com a eina per prendre punts de referència i com a prova d'auditories tipus «Best Value». Un arxiu el va utilitzar per donar suport a la sol·licitud, amb èxit, d'un Charter Mark. La formació i el desenvolupament del personal era una altra àrea on va resultar molt útil.

Respecte al camí per endavant, les opinions estaven nítidament dividides sobre si la norma havia d'esdevenir una norma britànica formal. En opinió d'alguns, aquesta era l'única manera d'assegurar el

ple reconeixement i donar «qual» al document. D'altres s'hi oposaven per tot un seguit de raons. Segons el seu parer, l'accés no és un tema escaient per sotmetre'l a una norma formal. Tanmateix, la qüestió es va decidir sobretot tenint en compte el cost i l'accessibilitat. Passar la norma pel rigorós procés del BSI no només tindria un cost molt més gran en diners, sinó que el document resultant només estaria disponible a subscriptors per pagament, i a un preu molt alt. També hi havia qüestions d'escala temporal, pèrdua de propietat i control.

Es va acordar continuar el diàleg amb el BSI per tal de mantenir oberta la possibilitat d'un futur desenvolupament en aquesta línia, però també es van prendre passos cap a una cita amb un comitè del BSI. El resultat va ser la recomanació que la norma es revisés per a la publicació pel TNA. Es va acordar que el suport de tots els grups d'interès i organismes professionals arxivístics clau donarien al document, per acumulació, l'estatus i el «qual» necessaris dins l'àmbit.

Finalment, es va deduir clarament de la consulta que hi havia una àmplia satisfacció amb el document tal com existia i que es considerava que només necessitava uns canvis relativament menors. Tots els comentaris es van analitzar en detall i es va establir una planificació de revisions consensuades a punt per a la reedició que tindria lloc després de la finalització de la revisió.

El pla inicial era que la versió revisada, amb el suport de tots els grups d'interès, es publicaria com a norma final pel TNA cap a l'abril de 2004. Desgraciadament, però, els canvis de personal i d'altres dificultats van impedir-ho. Tampoc no va ajudar gaire la continuada incertesa sobre la planificació emergent d'una feina conjunta entre els diferents àmbits de museus, llibreries i arxius, i la preocupació renovada sobre si el document era o no necessari en realitat tal com es va dissenyar originalment. L'esborrany de la norma, per tant, es va mantenir amb només uns petits canvis editorials, disponible en còpia impresa i accessible des del lloc web del TNA, fins que la revisió es va completar l'any 2008.

Mentrestant, la majoria de les idees rere el document es van aprofitar per a desenvolupar el programa Inspiring Learning for All de l'MLA, que pretenia encoratjar museus, biblioteques i arxius a comprometre's en activitats relacionades amb l'aprenentatge en el sentit més ampli, i també per a la disposició d'autoavaluació del TNA per als arxius

d'autoritats locals. A més a més, aquests treballs van influir en el desenvolupament de la norma d'accés de New Zealand Archives, publicat l'any 2006, tot i que aquesta norma cobreix arxius públics i d'autoritats locals, més que ser una norma oferta a arxius que estan disponibles al públic independentment de la naturalesa de l'organització que els allotja.

La norma també va tenir un paper en el sistema revisat d'inspecció introduït pels serveis d'arxius de governs locals a Anglaterra i Gal·les. El TNA va dur a terme les inspeccions formals in situ dels serveis, però la manca de recursos va fer que no fossin de conjunt. La introducció del Bloc Cultural de Valoració Continua del Rendiment va fer que el TNA considerés com es podrien recopilar dades de manera regular per oferir una puntuació general de l'accés als arxius. El Servei Assessor del TNA va introduir l'any 2006 un pla pilot, que es va ampliar a tota la nació el 2007. El pla va adoptar la forma d'un qüestionari amb més de 100 preguntes que els accessos als arxius havien de completar i que cobria cinc àrees d'activitat:

- Governança i gestió
- Documentació de col·leccions
- Accés i experiència de l'usuari
- Seguretat i entorn dels edificis
- Manteniment i conservació

Les notes ofereixen informació sobre la puntuació, però els serveis han d'obtenir una puntuació mínima definida per a cada àrea: un rendiment pobre en qualsevol dels cinc disminuirà els percentatges totals. Els serveis d'arxius es classifiquen en quatre bandes, amb els serveis de quatre estrelles a la part superior, i els serveis d'una estrella a la part inferior. Els retorns els faciliten el personal d'Assessoria del TNA, que treballa amb un petit grup amb representació de Gal·les i aprofita l'experiència dels arxiviers amb antecedents en governs locals. La puntuació s'acompanya d'una indicació de la direcció general de l'itinerari per a cada oficina de documents actius, aprofitant els assoliments reals, no només les millores evidents en respondre el qüestionari.

Les preguntes s'han revisat en anys successius i des del 2008 l'enquesta és bianual. L'anàlisi dels retorns de la informació sobre l'accés queda més enllà de l'abast d'aquest article, però l'any 2008 es va demanar als serveis si tenien polítiques d'accés sota l'apartat Governança i gestió, i a l'apartat d'Accés i experiència de l'usuari les preguntes demanaven els horaris d'obertura, aspectes de l'accés diferents al de la sala de recerca (incloent-hi casals d'activitats extraescolars, conferències, espai per a voluntaris), informació que es dona als usuaris sobre les seves responsabilitats, si calen reserves per fer visites i la seva naturalesa, programes de publicacions i fotocòpies, informació per als nous usuaris, serveis educatius, provisió bilingüe (especialment per a les oficines de documents en fase activa de Gal·les), horari de lliurament de documents, ús de llocs web, informació de l'enquesta a l'usuari i iniciatives que corresponen a àrees objectives de govern molt àmplies, com ara treballar amb nens i adolescents, o donar suport a iniciatives de promoció de la salut.

Tot i que alguna de les dades recollides són estadístiques, la intenció del procés d'autoavaluació no és superposar-se a la informació establerta de fa temps sobre el rendiment de les oficines de documents actius d'autoritats locals a Anglaterra, Escòcia i Gal·les que recopila anualment l'IPF, l'empresa de suport a la gestió de Chartered Institute for Public Finance and Accountancy (Institut Chartered de Finances i Responsabilitat Públiques, CIPFA, les seves sigles en anglès). Les dades combinades presenten una instantània de procediments selectius que inclouen l'accés a part de les oficines de documents en fase activa del Regne Unit, tot i que l'autoavaluació no inclou Escòcia, ni oficines de documents en fase activa fora de les autoritats locals.

5. Revisió de 2008

La norma va existir vuit anys en forma d'esborrany. La iniciativa de l'MLA no es va continuar perquè va deixar de donar suport a documents dirigits principalment només a un àmbit, tot i que les oficines de documents en fase activa d'autoritats locals es veien com a un component clau dels arxius en una esmena que l'MLA va enviar i que se centra en els serveis d'autoritats locals en primera instància. Els canvis al TNA també van alterar la relació entre aquest i el PSQG, i la propietat de les etapes següents es va deixar al PSQG, tot i que amb fons proporcionats per l'NCA per produir un document que constituís una norma completa, més que no un document esborrany.

Les consideracions pressupostàries van accelerar el calendari. Ningú al Comitè Directiu del PSQG no tenia temps per encarregar-se de la revisió, per tant, es va oferir com a contracte extern a començaments de 2008. Chris Pickford no podia fer la feina, i David Mander es va oferir i va acceptar-la com a feina d'assessoria. David és membre de fa molt de temps del Grup Directiu i ha treballat en l'Enquesta al Visitant. Amb l'objectiu d'haver acabat la revisió cap a finals de març del 2008, no era pràctic dur a terme àmplies consultes previstes com a preludi de les revisions anteriors. D'aquesta manera, la revisió es va centrar en fer el document més accessible, per proporcionar una nova introducció i revisar i actualitzar les àmplies referències citades. També s'esperava trobar proves sobre com s'havia utilitzat la norma i proporcionar unes eines senzilles com a incentiu per tal que les oficines de documents en fase activa les utilitzessin per fer auditories de les pràctiques de manera regular.

A la pràctica, aquesta va demostrar ser l'àrea més difícil de recopilar proves. Des de l'aparició inicial de la norma, molts serveis d'arxius del Regne Unit l'havien adoptat formalment i setanta nou serveis d'autoritats locals tenien polítiques d'accés⁶, però pocs havien registrat com els havia ajudat la norma a canviar les seves pràctiques. Una crida feta des de la llista de distribució dels arxius al Regne Unit, Archives NRA, on es demanaven proves de l'ús recent, no va produir cap resposta. Tanmateix, la retenció dels principis clau de l'esborrany tindria com a mínim el mèrit de no exigir que la nova norma s'hagués d'adoptar de nou, tot i que potser això hauria comportat una nova mirada a fins a quin punt les pràctiques actuals a les oficines de documents en fase activa mesuren contenen principis de la norma.

Així doncs, com ha canviat la norma des de l'esborrany de 1999? Una nova, i més lleugera, introducció incorpora una breu història del desenvolupament i l'abast de la norma. Els termes que s'utilitzen a la norma es defineixen i, allà on cal, apareixen de color vermell a tot el document. Es defineix l'estructura de la informació de cadascun dels elements que formen la norma:

- Hi ha un resultat desitjat: una expansió de la finalitat expressada per l'usuari
- Els requisits s'especifiquen amb els punts forts adequats, que van des de «potser» fins a «ha de ser».

- Les notes ajuden amb la interpretació.
- La guia cita les bones pràctiques adequades.
- Suggestiments sobre com es pot fer una auditoria del rendiment.

L'estructura de la norma es va simplificar. A l'esborrany original cada paràgraf estava numerat, seguint el format d'una norma britànica, una pràctica introduïda quan el grup original esperava que es podria adoptar. Eliminada aquesta aspiració, la numeració es va simplificar, de manera que cadascuna de les catorze grans àrees tenia un número i cadascun dels elements dins les àrees tenia un subnúmero. Les catorze àrees cobrien:

- 1. Fites i objectius de l'accés
- 2. Equitat: en termes de servei a tota una comunitat sense discriminació contra cap dels seus membres.
- 3. Comunicacions i obertura
- 4. Reactivitat: respecte als usuaris i els grups d'interès
- 5. Eficiència i eficàcia
- 6. Gestió del servei: qui és responsable del servei d'arxius.
- 7. Participació i responsabilitats del personal
- 8. Responsabilitats de l'usuari
- 9. Informació sobre el servei: que el servei sigui conegut per aquells a qui pretén servir i que els usuaris coneguin els seus drets a accedir-hi.
- 10. Accés als serveis: mitjançant la provisió d'informació al local, horaris d'obertura, etc.
- 11. Accés al contingut: col·leccions i catàlegs i els principis per tramitar les consultes

- 12. Serveis als nous investigadors
- 13. Serveis in situ: allotjament i instal·lacions
- 14. Lliurament remot de serveis: accés al web i desenvolupament per oferir contingut basat en web

Els principis en què es basa la norma i les referències normatives que es recollien al material introductorí original s'han conservat com a annexos⁷.

Els principis en què es basava l'esborrany original de la norma han passat força bé la prova del temps, però hi havia dues àrees on la pràctica i el concepte havien canviat durant els nou anys transcorreguts. A finals de la dècada de 1990, l'ús d'Internet i de llocs web no estava tan desenvolupat com ho ha arribat a estar posteriorment. Ara, gairebé tots els serveis d'arxius amb finançament públic del Regne Unit (govern nacional i locals, educació superior i autoritats sanitàries), així com molts del sector voluntari, tenen els seus llocs web propis. Hi ha l'expectativa entre els usuaris que el web és la primera porta per obtenir informació sobre una oficina de documents actius concreta, els seus serveis i continguts. La presumpció que s'indicava a l'esborrany de la norma sobre que els panells informatius a les oficines de documents en fase activa jugarien un paper important en la publicitat de la informació ha quedat definitivament superada pels esdeveniments. La norma es va revisar per fer del lloc web del servei d'arxius, o de les pàgines dins el lloc web de l'organització que l'allotja, el lloc principal per proporcionar informació sobre els principis i els procediments que tracten l'accés.

També s'han incrementat els recursos basats en web. A finals de la dècada de 1990, n'hi havia prou en recomanar als serveis l'adopció de l'esborrany de la norma per explorar la digitalització de parts dels seus continguts i com es podia fer servir el material digital per donar suport a l'aprenentatge a escoles, facultats, universitats i entre el públic general. Actualment, hi ha hagut un increment de fonts disponibles al web en format digital, i moltes oficines de documents en fase activa del Regne Unit han utilitzat contingut digital en paquets en línia per a les escoles. L'expectativa de l'usuari s'ha increment dràsticament i, fins a cert punt, de manera poc realista, però els avenços que s'han fet s'havien de reflectir a la norma revisada i, per aquest motiu, l'apartat sobre accés remot s'ha enfortit per recomanar que els serveis d'arxius

haurien de mirar de digitalitzar aquelles parts dels seus continguts on la demanda és alta i produir contingut en línia per donar suport a la feina amb escoles i per captar nous públics.

En un aspecte menys positiu, hi ha hagut un cert nombre de casos importants de robatoris de documents a oficines de documents en fase activa i biblioteques del Regne Unit. Fins a quin punt això era freqüent es va fer evident amb les investigacions policials l'any 2007. Els robatoris a les oficines de documents en fase activa és una àrea difícil: algunes institucions es mostren contràries a reconèixer que tenen lloc i, al passat, no hi havia cap mecanisme formal per intercanviar informació entre serveis d'arxius, biblioteques, museus i altres organismes que preserven documents en fase activa. El febrer de 2008, el PSQG va establir un Grup de Seguretat i Accés per tractar aquests temes. La reunió inicial va tractar el potencial per produir una norma d'accés i seguretat, que aprofitaria l'existent (i ara revisada) Norma d'accés, i també la iniciativa de normatives de les sala de lectura dels European National Archives (Arxius Nacionals Europeus), aleshores en desenvolupament sota els auspicis dels Directors Europeus de National Archives. Aquest document recull la pràctica existent al Regne Unit i cobreix la prevenció i la consciència sobre les pèrdues, què constitueix el nombre adequat de personal a la sala de lectura, la producció i el seguiment dels documents i el tractament de les infraccions de les normes internes.⁸

El desenvolupament d'una norma a part sobre seguretat suposa algunes àrees potencials de conflicte amb els principis personificats a la norma d'accés, tot i que qualsevol servei d'arxius hauria de buscar un equilibri correcte entre la cura de les col·leccions i el compromís per fer-les àmpliament accessibles. El Grup de Seguretat i Accés es troba en les primeres etapes de deliberació i, en aquesta etapa, l'intercanvi d'informació és part important a cada reunió. El treball de l'enquesta és en marxa pel que fa als elements importants que conformen les normatives per al lector, i el Grup probablement tindrà aportacions en els desenvolupaments per ampliar la disposició actual del tiquet CARN (sigla de County Archives Readers Network, en català Xarxa de Lectors d'Arxius dels Comtats) al Regne Unit, tot i que no està estès universalment a les oficines dels governs locals.

El temps previst per a la revisió de la Norma d'accés va impedir aportar aquests desenvolupaments al text, i l'editorial va recomanar al PSQG que qualsevol equilibri addicional entre accés i seguretat hauria de ser el tema d'una futura revisió.

La Norma d'accés als arxius revisat es va acabar l'abril de 2008, juntament amb una taula d'implementació que pretén ajudar als serveis d'arxius a revisar els seus procediments de manera regular. Aquesta senzilla eina pren els elements que conformaven cadascun dels grups de la norma, estableix el mètode d'auditoria recomanat, i deixa espai per tal que els membres del personal registrin els procediments i polítiques actuals respecte a cadascun dels element, quan es va introduir la política i quina acció s'exigeix per canviar o esmenar les polítiques, o les polítiques que obstaculitzen o no compleixen amb aquell element. Crear un registre de cada revisió proporciona un rastre per a l'auditoria que demostra les millores al servei i que pot encoratjar a les oficines de documents en fase activa a oferir comentaris sobre com la norma els ha ajudat a canviar pràctiques i procediments⁹.

La Norma d'accés als arxius: 2008 es va publicar formalment el novembre del 2008, per coincidir amb el Fòrum anual del PSQG. Un breu article va aparèixer al número de desembre de la revista *Record Keeping* del TNA. La publicació de la norma i de la taula d'implementació només es mencionava al lloc web del NCA. La declaració sobre els drets d'autor permet l'ús lliure de la taula, i baixar-se-la gratuïtament i amb dret a usar-ne extractes de manera raonable.¹⁰

6. El futur

Assegurar-se que la norma ha arribat a un format final després de nou anys en forma d'esborrany és una fita petita però significativa, però hi ha el perill de que es pugui tractar com a pedra de toc més que no com a vehicle per ajudar a millorar de manera constant el servei. El mesurament del rendiment segueix tenint un paper important al sector públic del Regne Unit i l'autoavaluació s'estimula a d'altres àmbits. A Escòcia, una matriu de qualitat per a les biblioteques públiques, publicada el 2007¹¹ incorpora tres principis d'autoauditoria per serveis de llibreria.

- Com ho estem fent?
- Què en sabem?
- Què farem ara?

L'objectiu és crear recopilacions de proves per arribar a sis nivells de rendiment, que van des d'excel·lent a insatisfactori en set àrees amb indicador de qualitat. Allà on la matriu difereix de la Norma d'accés als arxius és en la provisió que fa més per a un mesurament actiu més gran. Encara s'ha de veure quina eficàcia tindrà això a Escòcia, tot i que les estructures de la matriu s'estan examinant en un proper treball sobre mesures de rendiment per a Scottish Archives.

Al Regne Unit com a un tot, alguns dels principis de la Norma d'accés als arxius s'incorporen en l'autoavaluació per a autoritats locals angleses i gal·leses, amb èmfasi en la recopilació de dades adequades. En el futur més proper hi haurà problemes que caldrà resoldre i que poden emergir del treball del Grup de Seguretat i Accés del PSQG i la feina haurà de continuar per garantir que els principis dels drets i deures per a l'accés segueixen tenint un paper rellevant al futur a tots els plans de serveis d'arxius, i accions, amb finançament públic.

Annex 1

La Norma d'accés als arxius: 2008

Pàgina de mostra

1.2 És evident que pretén aconseguir el servei d'arxius quan proporciona accés a les seves col·leccions

Requisits: El servei d'arxius ha de tenir una declaració clara dels seus objectius en relació amb l'accés, redactada seguint la consulta dels *grups d'interès* i equilibrant explícitament els diversos interessos. La declaració es revisarà després de consultar els *grups d'interès* en moments de canvis significatius i com a mínim una vegada cada cinc anys.

Notes: La definició de «*grup d'interès*» és important i el servei d'arxius ha d'establir quins són els seus *grups d'interès*.

Guia: La declaració es pot expressar mitjançant un estatut de l'*usuari*, un fullet d'informació del servei o un document amb la política. Els grups d'interès també es poden definir com a part de la planificació empresarial o treballs de desenvolupament per al públic.

Mètodes d'auditoria: Comprovar que el document existeix, té el contingut adequat i l'aprovació de l'*organisme responsable*. Verificar que el procés de consulta ha estat ampli, s'ha documentat i que els resultats es reflecteixen al document final. Comprovar que els objectius, incloent els relacionats amb la satisfacció de l'*usuari*, es poden mesurar. Comprovar-ho amb mostres dels *grups d'interès*.

Annex 2 EXTRACTE DE LA PLANTILLA D'ACCIÓ

NORMA D'ACCÉS ALS ARXIUS

PLANTILLA DEL PLA D'ACCIONS

La provisió de l'accés s'ha de revisar de manera regular. Aquesta taula d'implementació té per finalitat permetre que els serveis d'arxius comprovin cadascun dels element de la norma respecte a les polítiques, procediments i pràctiques actuals. Pot formar la base d'una auditoria o un pla d'acció registrats per garantir que l'oficina compleix, o continua complint, la Norma d'accés.

Servei d'arxius:

Data de revisió:

No	Element estàndard	Mètode d'auditoria	Polítiques i procediments actuals	Data de la política, etc.	Acció i data d'implementació
1. FITES I OBJECTIUS DE L'ACCÉS					
1.1	És evident a qui ha de servir els serveis d'arxius	Comprovar que la documentació existeix, té el contingut adequat i té l'aprovació recent de l'organisme responsable.			
1.2	És evident què pretén aconseguir el servei d'arxius quan proporciona accés a les seves col·leccions	Comprovar que el document existeix, té el contingut adequat i l'aprovació de l'organisme responsable. Verificar que el procés de consulta ha estat complet, s'ha documentat i que els resultats es reflecteixen al document final. Comprovar que els objectius (incloent-hi els relacionats amb la satisfacció de l'usuari) es poden mesurar. Comprovar-ho amb mostres dels grups d'interès.			

Notes

1 L'NCA es va crear el 1988 per reunir els organismes i les organitzacions més importants, incloent-hi proveïdors del servei, usuaris, dipositadors i responsables de la presa de decisions de tot el Regne Unit relacionats amb els arxius i el seu ús. L'NCA té dues filials, el Public Services Quality Group (PSQG) i el Community Archives and Heritage Group (Grup d'Arxius i Patrimoni Cultural de la Comunitat). Actualment es debat amb la Society of Archivists i l'Association for Chief Archivists in Local Government (Associació de Caps d'Arxivers a governs locals) sobre la creació d'un sol organisme de professionals al Regne Unit, per a la defensa dels arxius i potencialment dels usuaris i per aprofundir en els seus objectius de proporcionar una veu autoritzada a la comunitat arxivística. L'han fundat conjuntament l'MLA i el TNA.

2 La relació amb l'NCA es va establir més tard.

3 *Cuckoo in the nest or a welcome addition to the archival family? The UK Public Services Quality Group (PSQG) for Archives and Local Studies [Un usurpador o un nou benvingut a la família arxivística? El Public Services Quality Group (PSQG) per als arxius i estudis locals del Regne Unit]*, amb autoria de Chris Pickford i contribucions d'Adrian Ailes, David Leitch i Iain Watt, proporciona un resum dels seus objectius i un sumari dels assoliments del grup en els primers anys d'existència. A: *Archivum* Vol. XLV, 2000, pp. 219-232. Chris Pickford és el cofundador i primer coordinador del Grup.

4 HMC. *A standard for record repositories* [Una norma per a l'accés als arxius de documents actius]. Publicat per primera vegada el 1990, cobreix els àmbits de la constitució i el finançament, el personal, les adquisicions, l'accés, l'emmagatzematge i la conservació. El TNA el va tornar a publicar amb revisions l'any 2005. La norma d'HMC és un document molt ampli i està elaborat en termes que no es detallen prou com per fer un mesurament de la qualitat del servei lliurat.

5 Disponible al lloc web de British Standards http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/qmp/qmp-1.htm

6 Informació sobre les dades d'autoavaluació del TNA per a les oficines de documents en fase activa de governs locals a Anglaterra i Gal·les 2007, citat a la nota de premsa per a la publicació de la Norma d'accés als arxius: 2008, novembre de 2008.

7 Un extracte de la *Norma d'accés als arxius:2008* per il·lustrar-ne el disseny forma l'Annex 1.

8 PSQG Access and Security Group initial meeting minutes 6 February 2008. [Actes de la reunió inicial del Grup d'Accés i Seguretat del PSQG, 6 de febrer de 2008]. No s'ha publicat.

9 URL: http://www.ncaonline.org.uk/research_and_development/access_standard/

10 URL: http://www.ncaonline.org.uk/research_and_development/access_standard/

11 *Building on Success: a public library quality matrix for Scotland* [Crear l'èxit: una matriu de qualitat per a les llibreries públiques d' Escòcia]. Scottish Executive and Scottish Libraries and Information Council, 2007.

Resumen

En 1998, Public Services Quality Group propuso la creación de una norma que permitiese a los usuarios acceder a los archivos del Reino Unido. El principio de acceso a los servicios sigue siendo un tema de interés para el Gobierno y las distintas administraciones locales del Reino Unido; motivo por el cual se creó esta norma con el objetivo de contribuir a proporcionar acceso a los archivos promoviendo la mejora de los servicios y la recopilación de pruebas que corroboren su eficacia.

Este artículo expone los principios en los que se basa la norma y hace un seguimiento de su evolución, desde la presentación del borrador en 1999 hasta la publicación de la última actualización en el 2008, y, finalmente, pronostica cómo se utilizará en el futuro.

Résumé

La création d'une norme destinée aux utilisateurs en matière d'accès aux archives au Royaume-Uni a été lancée en 1998 par Public Services Quality Group. Le principe d'accès aux services est important pour le Gouvernement local et national du Royaume-Uni. En effet, la norme a été mise en place pour permettre l'accès aux archives dans le but d'améliorer les services et de donner la preuve de leur performance.

Cet article présente les principes de base de la norme et retrace son développement depuis son projet en 1999 jusqu'à sa récente actualisation en 2008, en concluant avec quelques projections futures.

Summary

The creation of a user focused standard for access to archive repositories in the UK was initiated by the Public Services Quality Group in 1998. The principle of access to services remains important for UK national and local government and the Standard was intended to help provide repositories with an impetus to improve services and gather evidence of their performance.

This article sets out the principles that underlie the Standard and traces its development from being draft in 1999 to the issue of the recent update in 2008, concluding with some projections on how it will be used in future.