

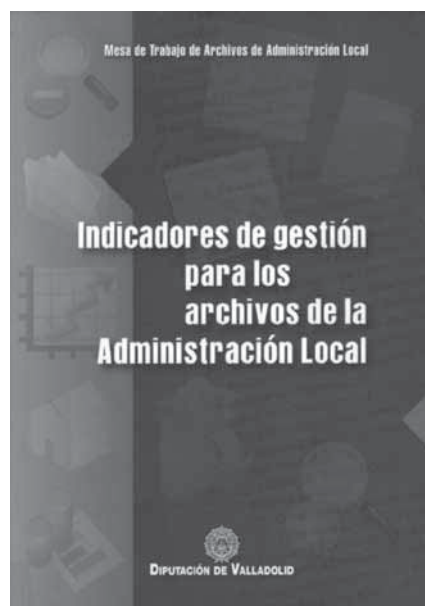
Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local

MESA DE TRABAJO DE ARCHIVOS DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

Valladolid: Diputación de Valladolid, 2010. 210 p.

Com sabem, des que es va constituir l'any 1988, la Taula de Treball d'Arxius de l'Administració Local ha avançat en la tasca de facilitar eines per al desenvolupament de l'arxivística a través de publicacions, que fomenten alhora canals de comunicació entre els arxivers.

Aquesta taula, que s'ha consolidat com a model de treball, ha adoptat com a bona pràctica la tria d'un tema per estudiar, eix de les trobades, que representi alguna mena d'aportació a l'arxivística. L'elecció es fa tenint en compte quina és la problemàtica arxivística més rellevant per als arxius de l'Administració local, d'acord amb la majoria dels membres.



El darrer tema escollit ha estat els *indicadors de gestió*. En el seu afany normalitzador, la taula ha començat a treballar per consensuar uns indicadors que permetin planificar, avaluar i millorar la nostra feina.

A hores d'ara ningú no discuteix la necessitat d'incorporar indicadors específics per valorar el grau d'eficàcia i eficiència de la gestió. En aquest sentit, era necessari un treball rigorós que, de manera conjunta, establís uns indicadors estàndard, que permetessin avaluar l'acompliment de les funcions i dels serveis comuns, i millorar de manera contínua; indicadors estàndard per dibuixar estratègies comunes.

El tema d'aquesta publicació es va començar a treballar l'any 2005 i sempre, com és tradició, d'una manera molt coral. Va ser arran de la reunió de final d'octubre del 2009 de la XIX Taula, a Valladolid, on va coincidir que conclouïa la feina del darrer treball —com hem dit, l'elaboració d'un conjunt d'indicadors que permetessin que els arxivers dels ajuntaments i les diputacions i les mateixes administracions avaluessin i planifiquessin les activitats dels seus arxius— i aleshores la Diputació Provincial de Valladolid es va oferir a publicar-lo.

En la introducció, els autors ens expliquen la gènesi del tema, la metodologia de treball i els dubtes inicials, a l'hora de situar la tasca que s'ha de portar a terme. Es tracta d'una introducció molt completa, sense la qual no es podrien entendre alguns aspectes del resultat del treball.

Un dels primers plantejaments que es van haver de fer va ser l'àmbit de treball en què s'haurien de moure, és a dir, si se centrarien en el mateix arxiu o, per contra, anirien més enllà, establint, això sí, com a sostre, l'Administració a què pertanyien, per tal de tenir en compte el pla de qualitat de la institució. Van resoldre el dubte i es van centrar en el servei d'arxiu, tot i que, a mesura que anaven treballant, s'inclinaven cada cop més per l'àmbit de la gestió i deixaven al marge la qualitat. Van constatar que el sistema que s'imposa en les administracions públiques és el que es basa en sistemes d'indicadors, més enllà de l'àmbit de la qualitat en què se subscriu l'estudi, com havien cregut al principi.

Delimitar l'abast dels indicadors i la metodologia per definir-los ha estat un treball laboriós i, un cop vistos els resultats, podem dir que se n'han sortit. Hi va haver molts debats sobre si havien de ser identificadors de gestió o només identificadors documentals, sobre la quantitat d'indicadors, les unitats de mesura, les unitats comparatives respecte a anys anteriors, etc.

Un cop decidit que elaborarien uns indicadors que servissin per mesurar les funcions i els processos interns de l'arxiu i dels seus serveis, també van descartar incloure-hi l'àmbit de la gestió documental.

Tot i que comparteixo i entenc les raons que exposen a l'hora d'excloure indicadors de l'àmbit de la gestió documental, els arxius tendeixen, cada vegada més, a dur a terme una política de gestió documental, i no hem d'oblidar aquest vessant de la feina de l'arxiver.

També va ser difícil definir quin tipus d'indicadors farien servir; i es van decantar pels de gestió, fonamentalment eficaços en tots els casos, afegint-hi indicadors de qualitat en aquells processos en què l'arxiu tingués relació amb l'usuari. La metodologia triada finalment va ser definir en primer lloc els processos i a partir d'aquí establir quins indicadors descriuen aquests processos.

El treball s'estructura en cinc grans blocs:

- › La relació dels processos finalment descrits i els indicadors associats.
- › La terminologia.
- › El model de fitxa utilitzat per analitzar els indicadors.
- › Els símbols utilitzats en els diagrames de fluxos per representar els processos.
- › L'anàlisi de cada procés.

S'hi afegeix un bloc de legislació, acompanyat de referències legislatives i plans concrets, que formulen l'ús de sistemes d'indicadors per al control de la gestió. El llibre es tanca amb una bibliografia exhaustiva.

Després de la introducció, en el segon capítol, «Procesos e indicadores», ens mostren, a mode de resum, els resultats del treball, els processos descrits i els indicadors associats.

Un cop feta la breu presentació i abans d'exposar-nos els diferents instruments que els han servit de pauta, com la fitxa i els símbols dels diagrames de fluxos; en el tercer capítol introdueixen la terminologia emprada, prenent com a referència la Norma UNE 1-166-91, completada amb altres fonts d'informació. La terminologia, presentada per rigorós ordre alfabètic, respon, com ens expliquen els autors, a dos àmbits ben diferenciats: el de l'arxivística, que tot i ser conegut pels professionals han pensat que no l'havien d'obviar; i el segon, l'entorn del tema d'estudi del treball.

Després vénen dos capítols breus, el quart i el cinquè: un model de fitxa per a l'anàlisi dels indicadors i la llegenda dels símbols utilitzats en els diagrames,

respectivament. A partir del sisè, i fins a l'onzè, els capítols estan dedicats cadascun a un dels processos finalment triats.

Sembla que el llibre s'hagi volgut dividir en dos blocs i un epíleg: el primer bloc comprendria del capítol primer al cinquè, introductoris i necessaris per entendre la lectura dels apartats posteriors; i el segon bloc, del sisè a l'onzè, on s'exposa el veritable treball; tancant amb un dotzè i tretzè capítols, de legislació i bibliografia, a mode d'epíleg.

Els processos definits són els «clàssics» d'un servei d'arxiu, els pròpiament arxivístics.

És important valorar l'esforç que s'ha fet per sistematitzar les tasques que fan els diferents arxius, més enllà de la singularitat de cada centre.

En un esforç de síntesi, han definit uns grups determinats de processos per delimitar les activitats dels arxius. Com s'explica en la introducció, havien de triar un nom identificatiu del procés, però sovint el nom inclouïa, més que un procés, una agrupació de processos. Finalment s'han decidit pels següents:

- › Ingressos.
- › Identificació, valoració, selecció i eliminació.
- › Descripció.
- › Conservació preventiva i instal·lació.
- › Reproducció amb finalitats de conservació.
- › Restauració.
- › Consultes.
- › Préstec.
- › Reproducció de documents.
- › Gestió de queixes i suggeriments.
- › Activitats de formació i difusió.

Lligat al procés, a més de definir-lo, descriuen el quadre d'accions en què es concreta, el diagrama i els mateixos indicadors que es proposen, amb la fitxa de l'anàlisi corresponent.

El llibre fa un bon esforç de síntesi i d'homogeneïtzació que de ben segur serà molt útil per als diferents arxius. És interessant valorar que tot plegat ha estat fruit d'un intens debat i una reflexió enriquidora per als participants de la taula —com no n'hi ha—, que han sabut transmetre molt bé a través de la publicació.

Una de les conclusions del darrer Laboratori d'Arxius Municipals, el d'enguany, que portava per títol «La planificació dels arxius municipals», va ser: els arxius s'han de fer visibles dins les organitzacions, i liderar, si escau, les relacions amb la resta de departaments.

Partint d'aquesta premissa i un cop avaluada i mesurada la feina que es fa portes endins, ara caldria avançar en la incidència que tenen aquests indicadors dins la institució a què pertanyen els diferents arxius, i si arriben als usuaris i clients en general, a fi de garantir que es fa visible tota la feina desenvolupada en els arxius, sovint tan silenciosa i tan poc visible des de l'exterior —i fins i tot des de la mateixa institució— i tanmateix tan important per la transparència administrativa que representa, ara que totes les entitats han de retre comptes.

Núria Postico i Soler