

Aplicació d'un sistema de gestió de documents electrònics: l'experiència del Consell del Comtat de Dorset

David Reeve, gestor de documents del Consell del Comtat de Dorset (Anglaterra)

1 Introducció

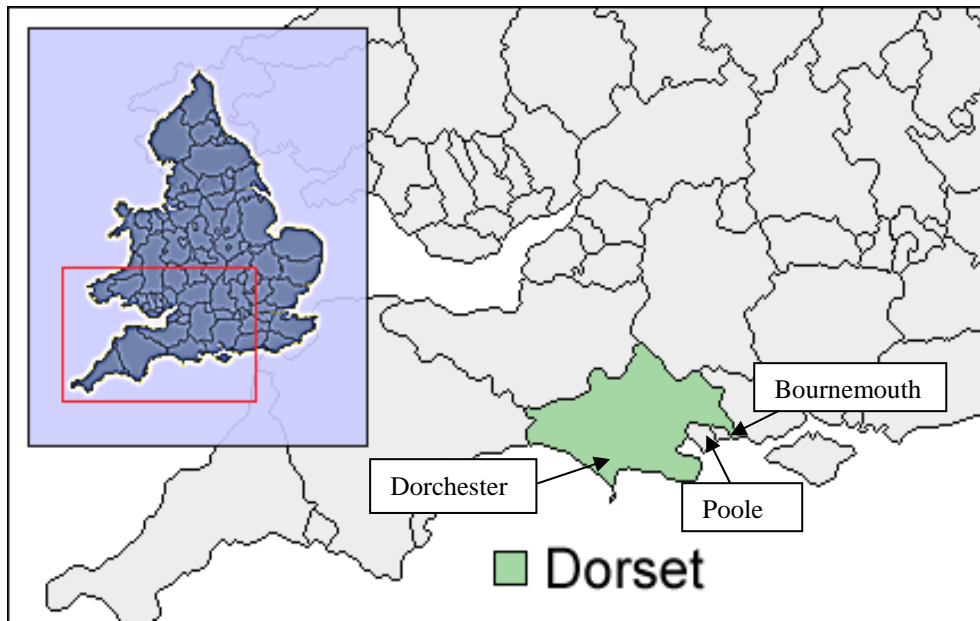
Al Regne Unit, l'Administració local està patint canvis profunds a causa de la pressió que exerceixen diversos factors externs i interns sobre la gestió de la informació electrònica. Entre aquests factors hi ha:

- L'agenda d'eficiència Gershon: el Consell del Comtat de Dorset ha d'estalviar 18 milions de lliures esterlines (3%) gràcies a la millora de l'eficiència en tres anys fiscals (2005-2008).
- Les exigències de la legislació, com per exemple la Llei de llibertat d'informació, la Llei de protecció de dades, la Llei de la infància, etc.
- Les avaluacions exhaustives de rendiment (Comprehensive Performance Assessments, CPA): la Comissió d'Auditoria investiga a fons la gestió dels consells dels comtats. Un cop acabada la inspecció, cada consell rep una qualificació que va d'una estrella (dolenta) a quatre estrelles (excel·lent). Actualment, el Consell del Comtat de Dorset té una qualificació de tres estrelles.
- La col·laboració amb socis externs com les fundacions hospitalàries locals o la Policia de Dorset.
- El finançament: el Consell del Comtat de Dorset és el que rep menys finançament del Govern central.
- El projecte Customer Connect, ofereix serveis més fàcils, barats i millors als clients i inclou un centre d'atenció i un sistema integrat gràcies als quals tant la gestió interna com l'externa poden augmentar el seu grau d'eficiència.
- La feina flexible i a distància (a casa).
- L'enfocament estratègic per esdevenir més eficients i efectius.

Com a part de la resposta a aquests factors, el Consell del Comtat de Dorset està introduint un sistema de gestió de documents electrònics (Electronic Document and Records Management, EDRM) per tal de millorar la gestió de la informació electrònica.

En aquest article parlarem de l'aplicació pràctica d'un sistema EDRM. En primer lloc, explicarem les fases inicials del projecte centrant-nos en aspectes com la realització d'una auditoria informativa, la tria d'un pla d'arxius corporatiu i la gestió dels problemes relacionats amb la retenció. Seguidament, parlarem de la primera fase, anomenada «fase pilot», en la qual vam integrar el sistema amb les bases de dades existents per tal que els documents electrònics quedessin emmagatzemats al sistema EDRM però s'hi pogués accedir a través de les bases de dades. A continuació, explicarem la segona fase, de desplegament corporatiu, i el punt al qual ha arribat el Consell del Comtat de Dorset i, per acabar, farem balanç de les lliçons que hem après i dels avantatges i inconvenients que hem detectat.

2 Dorset i el Consell del Comtat de Dorset



Dorset és un comtat predominantment rural situat al sud-oest d'Anglaterra. Tot i que es tracta d'un comtat de mida mitjana (2.542 quilòmetres quadrats), és un dels menys poblats del país (401.100 habitants). El turisme és vital per a l'economia de Dorset. La UNESCO ha declarat la costa de Dorset, anomenada «Costa Juràssica», Patrimoni de la Humanitat. Es tracta de l'únic paratge natural del Regne Unit que gaudeix d'aquest estatus.

Els centres urbans més importants del comtat són Poole i Bournemouth, que disposen de la seva pròpia administració local. La resta (de color verd al mapa) la gestiona el Consell del Comtat de Dorset. La ciutat de Dorchester, centre administratiu del comtat, acull la seu central del Consell, si bé aquest organisme té oficines a les principals ciutats de Dorset. Darrerament, Dorchester ha estat objecte d'atenció a escala nacional arran de la decisió del príncep de Gal·les de construir, als terrenys que té a l'extrem occidental de la ciutat, un barri perifèric que ha anomenat Poundbury.

El Consell del Comtat de Dorset té 8.000 empleats i s'organitza en quatre direccions:

- La Direcció de Serveis per a Adults i la Comunitat duu a terme tasques culturals (biblioteques i arxius), reguladores (inclosos estàndards de comerç), d'assistència social per a adults (sobretot destinades a la gent gran, les persones amb problemes de salut mental i les persones amb discapacitats físiques) i de formació per a adults.
- La Direcció per a la Infància ofereix suport per tal de satisfer les necessitats dels nens i els joves de Dorset. Això inclou el suport a les escoles i el professorat i als nens amb necessitats especials i problemes d'aprenentatge, a més de serveis de joventut i serveis destinats a la comunitat que ofereixen un ampli ventall d'activitats d'educació informal.
- La Direcció de Serveis Ambientals dona suport en àmbits com les autopistes i el transport (inclosos el manteniment i la construcció de la xarxa d'autopistes i la seguretat a la carretera), la planificació (de la costa, de la ruralia i dels entorns històrics), la política (inclòs el turisme), la gestió d'immobles propietat

del Consell i, en darrer lloc, la gestió de residus (inclosos els centres de reciclatge i gestió de residus).

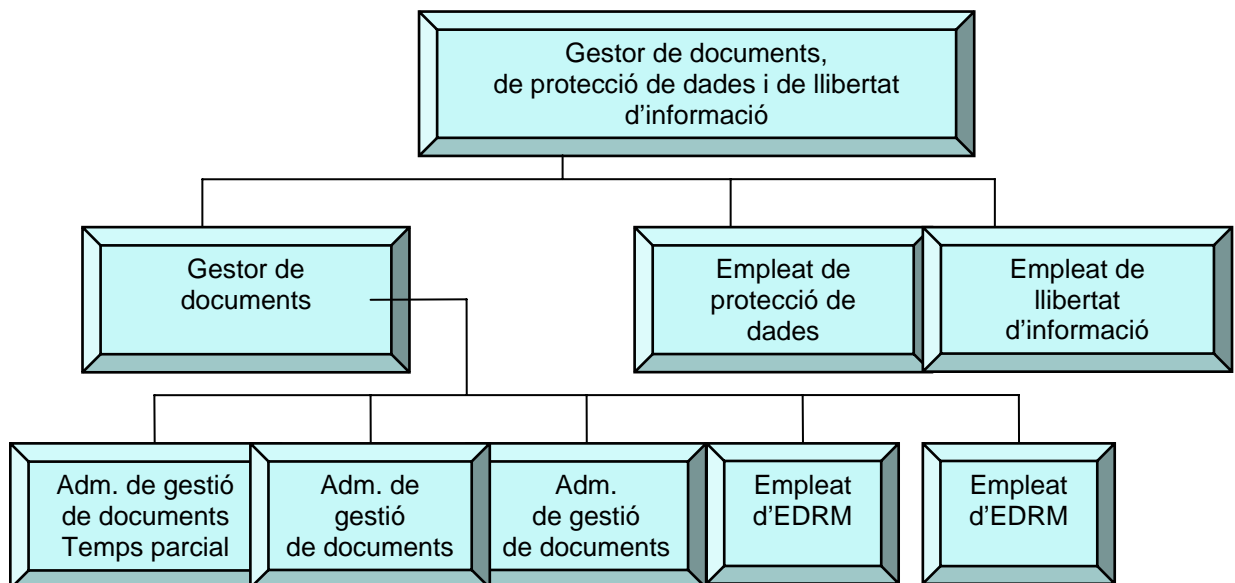
- La Direcció de Recursos Corporatius ofereix serveis de suport a les altres tres direccions. Aquests serveis pertanyen a àmbits com els recursos humans, les tecnologies de la informació, els serveis jurídics i administratius, les finances i la gestió de documents.

3 La gestió de documents al Consell del Comtat de Dorset

L'any 1996, es va crear la Unitat de Gestió de Documents amb l'objectiu de disposar d'un servei d'emmagatzematge i recuperació dels documents no actuals en format paper. Aquesta unitat ofereix, sempre que l'espai ho permeti, els seus serveis a totes les direccions i dedica tot els seus esforços a satisfer els seus usuaris. Segons els càlculs, la Unitat de Gestió de Documents gestiona aproximadament un terç dels documents no actuals del Consell. La resta de documents, que es troba emmagatzemada en àtics i soterranis del Consell, no es gestiona de cap manera definida.

També oferim assessorament sobre sistemes d'emmagatzematge en oficines i classificació de documents. Amb molts departaments del Consell, hem desenvolupat i acordat calendaris de retenció en els quals s'identifica el cicle de vida de cada classe de document des de la seva creació fins al moment en què es tanca i s'envia a la Unitat de Gestió de Documents i, a partir d'aquest moment, el període durant el qual es conserven fins que es revisen, es destrueixen o, en cas que tinguin algun valor històric, s'envien al Centre d'Història de Dorset.

Per gestionar els documents electrònics del Consell s'utilitza el projecte EDRM, més conegut com a ShARE. En el marc d'aquest projecte, la tasca de la Unitat de Gestió de Documents és crear zones del Pla d'arxius en col·laboració amb el departament que correspongui i administrar els elements de gestió de documents del sistema, com per exemple la supervisió del procés de destrucció de documents.



Estructura del personal de la Unitat de Gestió de Documents del Consell del Comtat de Dorset

La Unitat de Gestió de Documents també treballa perquè el Consell compleixi la Llei de protecció de dades i la Llei de llibertat d'informació. El gràfic que hi ha sobre aquestes línies representa l'estructura del personal de la unitat. El gestor de documents, de protecció de dades i de llibertat d'informació gestiona i supervisa la unitat com a ens global, amb una atenció especial a les qüestions d'importància estratègica i de direcció. El gestor de documents (operacions) gestiona el dia a dia de la unitat i té a les seves ordres dos equips, un dels quals s'encarrega dels documents en paper i l'altre, del projecte ShARE (EDRM). A més a més, hi ha dos empleats que s'encarreguen d'administrar el compliment per part del Consell de la Llei de protecció de dades i la Llei de llibertat d'informació.



La Unitat de Gestió de Documents té cura de més de quatre quilòmetres de documents arxivats al soterrani de la seu central del comtat, un espai que abans havia utilitzat el Servei d'Arxius de Dorset fins que, l'any 1991, es va traslladar a una oficina nova construïda a aquest efecte.

La Unitat pot localitzar, descobrir el període de retenció i recuperar qualsevol dels documents que gestiona mitjançant una base de dades amb un funcionament d'allò més senzill. Els camps d'aquesta base de dades inclouen el nom de l'arxiu, les dates, les referències originals de l'arxiu, el número de transferència, la ubicació de l'arxiu i la data en què cal revisar-lo per decidir si s'ha de destruir o bé conservar permanentment. A més a més, la base de dades té un apartat d'extracció concebut per als casos en què s'extreu un arxiu i es controla qui l'ha extret i en quin moment ho ha fet.

4.1 El projecte ShARE d'EDRM

El projecte ShARE és un projecte d'una importància estratègica vital en el qual s'utilitza la tecnologia EDRM per a la nostra feina per tal d'apuntalar-la i respondre als factors de canvi tant interns com externs que hem llistat anteriorment. El producte final ens permetrà emmagatzemar, recuperar, gestionar i destruir la nostra informació electrònica.

Durant l'any 2003 es va dur a terme un llarg procés de definició i especificació de l'objectiu del projecte. Després d'acceptar un cas empresarial, es va endegar un procés de licitació arran del qual es va concedir el contracte a Valid Information Systems pel seu producte R/KYV EDRM. L'any 2003, aquesta empresa va ser comprada per Hummingbird Ltd, la qual, al seu torn, va ser comprada per Open Text Corporation l'any 2006. El projecte SHARE es va iniciar el juny de l'any 2004 amb l'objectiu de desenvolupar un sistema EDRM segur, accessible i que cobrís tota l'organització del Consell. Aquest sistema havia de ser sostenible i sòlid, i havia d'incloure el desplegament de proves pilot en quatre àrees del Consell. La primera fase va finalitzar amb èxit el mes de juny del 2006, i es va assignar el finançament per a la segona fase, de desplegament corporatiu.

4.2 Fases inicials: accions clau de gestió dels arxius

En un projecte EDRM, hi ha certes accions clau que un gestor de documents ha de fer a les fases inicials. És recomanable dur a terme una auditoria informativa per tal d'identificar les funcions i les activitats de cada departament i la classe de documents que genera. A més a més, cal decidir com s'estructurarà la informació al sistema EDRM i definir el cicle de vida de cada classe, inclòs el moment en què s'ha de decidir si els documents s'han de destruir o conservar permanentment.

4.2.1 Auditoria informativa

DOCUMENTS I QÜESTIONARI INFORMAL			
Departament: Oficina SC & H Purbeck	Persona de contacte:	6. Sistema d'arxivament (numèric, alfanumèric, etc.)	Alfabètic
Data: 27-1-2004	Telèfon:	7. Ajuts a la cerca	Cap. Els arxius només estan etiquetats amb el nom de l'escola
1. Nom de la sèrie/col·lecció de documents:	Arxius d'usuaris del servei	8. Qui fa referències als documents i amb quina freqüència?	Equips d'especialistes i administració.
2. Quina informació contenen els documents?	Informació personal, informació jurídica, informes, plans de casos, diaris, reunions i actes	9. Estatus:	Document oficial
3. Per què es van crear?	Arxius de casos de clients individuals pertanyents a àmbits com l'adopció, els nens en situació de necessitat, les drogues i l'alcohol, els problemes d'aprenentatge, la salut mental, etc. (s'han de definir els àmbits)	10. En altres documents hi ha informació que dupliqui la d'aquests documents?	No
4. Abast de les dates:	Varia segons el temps que faci que es tracta amb els clients	11. Els documents aporten informació sobre els orígens, l'estructura, la política i les funcions de l'organització?	No
5. Format dels documents:	Paper	12. Els documents tenen valor històric?	No

L'auditoria informativa és un requisit previ clau en qualsevol projecte EDRM. Tenint en compte que els documents són el reflex de les activitats d'una organització, l'objectiu de l'auditoria és identificar aquestes activitats i el tipus de documents que

generen. L'exemple d'auditoria informativa del Consell del Comtat de Dorset permet identificar la classe a què pertanyen els documents, el seu contingut, el seu interès històric (tot i que qui s'encarrega de l'avaluació final d'aquesta qüestió és el departament d'arxius) i els criteris d'eliminació. Així doncs, l'auditoria informativa ens proporciona una visió objectiva de les col·leccions de documents d'una organització i els usos que els dona. Es tracta no només del primer pas, sinó també del pas més important per controlar de manera adequada els documents, atès que els procediments s'analitzen de manera sistemàtica i disciplinada. També és una eina útil perquè els gestors de documents entenguin millor el paper de les unitats de negoci de l'organització.

La recollida i l'anàlisi de les dades d'una auditoria informativa exigeix molt temps i dedicació. Quan es va fer l'auditoria, el Consell del Comtat de Dorset estava dividit en cinc direccions, de les quals els dos gestors de documents en van auditar dues. En dues direccions, es va assignar aquesta tasca a un empleat a temps parcial supervisat per un gestor de documents, i la darrera va encarregar l'auditoria a diversos membres del personal, de nou supervisats per un gestor de documents. Aquest procés va durar vuit mesos i es va desenvolupar de manera simultània als processos de cas empresarial i proveïment d'EDRM.

4.2.2 L'estructura del Pla d'arxius corporatiu

Un pla d'arxius corporatiu és l'estructura amb què es classifica i organitza la informació. Hi ha diverses maneres d'elaborar un pla d'arxius: es pot arxivar per estructura organitzativa, per tema, per cognoms o barrejant tots aquests criteris. També hi ha una nova manera de gestionar informació, recomanada pels experts en gestió de documents i informació: organitzar l'estructura d'arxivament a partir de les funcions i les activitats clau de l'organisme.

Actualment, les dades electròniques del Consell s'emmagatzemen en diverses unitats compartides i la informació de cada direcció s'allotja en servidors diferents (en aquest moment, n'hi ha més de 40). Els nivells superiors de l'estructura d'arxivament reflecteixen l'estructura organitzativa. El problema ve quan l'organització es reestructura. Des de l'inici del projecte ShARE, el Consell del Comtat de Dorset ha estat objecte d'una gran reorganització estructural. Dues direccions, Ensenyament i Assistència Social, es van reorganitzar en una direcció per a la infància i una direcció per als adults i la comunitat. Dues altres direccions es van fusionar i algunes de les seves unitats de negoci es van traspasar a la Direcció per als Adults i la Comunitat. Això ha fet que el Departament de TI tingués molts problemes per gestionar la infraestructura, atès que ja no reflecteix l'estructura de l'organització.

No es controla de quina manera cada unitat de negoci desenvolupa les seves parts de l'estructura d'arxivament. Tot i que, amb aquest sistema, als usuaris els és més fàcil crear noves carpetes, també hi ha diversos inconvenients:

- Desestructuració: qualsevol persona pot crear carpetes i no hi ha cap estàndard que orienti sobre com s'han d'anomenar. Aquest tipus de classificació de carpetes no acostuma a estar estructurat, la qual cosa fa que es creïn carpetes amb noms aparentment escollits sense cap criteri. Les conseqüències són que els documents s'arxivem malament o bé que es creen noves carpetes de manera incontrolada.
- La manca de metadades fa que les cerques siguin poc fiables i provoca duplicacions.

- La manca de control de les versions provoca confusió i redueix la integritat de la informació.
- La manca de calendaris de retenció fa que els requisits d'emmagatzematge siguin cada cop més estrictes (els usuaris no acostumen a eliminar i destruir documents antics).
- Les estructures organitzatives són vulnerables als canvis estructurals i els serveis de TI tenen molts problemes i han d'esmerçar molts diners per modificar la informació.
- Com que no hi ha espai per a la feina en curs, els documents d'esborrany s'emmagatzemen o bé a la unitat local del PC, la qual cosa infringeix la legislació sobre protecció de dades i llibertat d'informació, o bé al domini públic de la unitat compartida.

Una estratègia habitual a l'hora d'organitzar una estructura d'arxivament és fer servir com a criteri el cognom dels membres del personal. Cada empleat té la seva pròpia carpeta amb les seves dades classificades de manera no estructurada i organitzada per temes en els nivells immediatament inferiors. Així doncs, és possible que diversos empleats que treballin al mateix equip tinguin el mateix document duplicat, cadascú a la seva zona individual. Sovint, quan es modifiquen els documents, es creen versions diferents i no hi ha cap manera de saber quina és la versió actual. Quan un empleat deixa de treballar per al Consell, les seves dades queden «amagades» en el pla d'arxius i són difícils de localitzar. En cas que un empleat estigui de baixa per malaltia, és possible que costi trobar arxius que hagi emmagatzemat a l'estructura del pla d'arxius.

La classificació i l'arxivament a partir de la funció i l'activitat empresarials és l'única estratègia que permet superar els inconvenients que presenten la resta de mètodes de classificació i arxivament.

- La classificació i l'arxivament per funció permeten organitzar la informació pel seu objectiu empresarial, en lloc de tenir com a criteri la matèria, el tema, l'estructura organitzativa, el projecte, el cas o el cognom de l'empleat.
- Amb el temps, les funcions i activitats empresarials no canvien tant com els empleats i les unitats organitzatives. És més, les activitats empresarials d'una organització no se solen veure afectades pels canvis de tema o d'estructura.
- Si organitzem la informació d'aquesta manera, podrem definir polítiques per a una gamma més àmplia de funcions de gestió de la informació (per exemple, retenció o eliminació, divulgació d'informació segons les exigències de la Llei de llibertat de la informació, control de l'accés i la informació compartida, etc.) i aplicar fàcilment aquestes polítiques amb uns recursos molt reduïts.

En el cas de ShARE la situació canviaria, atès que els documents del Consell s'emmagatzemarien en un pla d'arxius funcional corporatiu l'accés del qual es regiria per una seguretat grupal. S'han identificat 19 funcions superiors, i els dos primers nivells són obligatoris. Mentre es desenvolupa el pla d'arxius corporatiu, els documents es poden traslladar a la zona corresponent del pla d'arxius. L'objectiu és substituir les unitats compartides al final del procés corporatiu gradual.

A tall d'exemple, l'estructura d'arxivament de l'àrea Llibertat d'informació s'ha desenvolupat a partir de l'enfocament del pla d'arxiu funcional. Les dues funcions superiors són:

- Gestió i tecnologies de la informació
- Llibertat d'informació

Al tercer nivell hi ha les activitats principals de l'equip:

- Sol·licituds d'accés i queixes
- Materials d'orientació i formació
- Polítiques i informes
- Esquema de publicació i reutilització d'informació del sector públic

Al quart nivell hi ha una sèrie de carpetes on es troben els documents corresponents.

Durant el projecte, l'equip de Llibertat d'informació ha estat traslladat d'una direcció a una altra, però això no ha afectat l'estructura del pla d'arxius funcional d'EDRM.

4.2.3 Procés del pla d'arxius corporatiu i suport de la Direcció

Perquè el desplegament d'un pla d'arxius corporatiu reïxi, és vital aconseguir el suport de la Direcció. Els resultats de l'auditoria informativa es van analitzar per tal d'identificar les funcions, les activitats i els tipus de documents que generaven les unitats de negoci del Consell i, a partir d'aquesta informació, es va elaborar un primer esborrany dels nivells superiors del pla d'arxius. Juntament amb els resultats de l'auditoria, es va analitzar el Pla de classificació de l'Administració local publicat l'any 2003 per la Societat de Gestió de Documents (Records Management Society). L'objectiu d'aquest pla és facilitar l'elaboració de plans de classificació per a activitats empresarials que es duen a terme predominantment però no exclusivament a l'entorn de l'Administració local. Tot i que es tracta d'un punt de partida útil, no és la resposta, perquè és massa general i el pla d'arxius de cada organisme ha de recollir la terminologia i la variació locals. El Pla està disponible a <http://www.rms-gb.org.uk/resources/796>.

En els projectes EDRM, la clau de l'èxit és aconseguir el suport de la Direcció. En el cas del Consell del Comtat de Dorset, el pla d'arxius corporatiu va rebre primer l'aprovació dels equips de direcció de les diverses direccions (formats pel director corresponent i els caps de servei) i després, de l'Equip de Direcció del Comtat (els quatre directors i el director en cap). El cas empresarial del projecte va rebre l'aprovació del Grup d'Estratègia de Sistemes, format per diversos directors.

4.2.4 Calendaris de retenció per als arxius en paper

L'equip de gestió de documents també va fer servir les auditories informatives per definir el cicle de vida dels documents des de la seva creació fins a la seva destrucció o conservació permanent i crear calendaris de retenció. Aquests calendaris identifiquen el tipus de document/arxiu que genera una unitat de negoci i fan recomanacions sobre el moment en què cal tancar-lo o traspassar-lo a la gestió de documents i el període durant el qual cal retenir-lo fins que es destrueix o conserva permanentment. També s'hi enregistren els motius reglamentaris de la retenció. Tot i que ja havíem elaborat calendaris de retenció amb el nostre client, això ens va donar l'oportunitat d'elaborar-ne per a totes les unitats de negoci del Consell. En el futur, esperem poder publicar-los al nostre lloc d'intranet, tal com han fet altres organismes (per exemple, la Unitat de Gestió de Documents del Consell del Comtat de Staffordshire).

4.2.5 La retenció en un sistema EDRM

Un dels aspectes més complicats del projecte SHARE és gestionar la retenció i l'eliminació de les dades electròniques. En el procés que fa servir el Consell del Comtat de Dorset per als arxius en paper, s'envien llistes de noms als clients perquè les revisin. Per avaluar els arxius, els clients poden fer servir aquestes llistes o bé consultar els arxius en si. Un cop seleccionats els arxius que es volen destruir, el gestor de documents i els arxivers han d'aplicar uns criteris d'avaluació per identificar els arxius que es volen conservar permanentment. Aquest procés pot dur molt de temps.

En els sistemes EDRM, la gestió de la retenció també és molt problemàtica. Només es poden adoptar dos enfocaments. El primer és aplicar la retenció als documents concrets desats al sistema, però aquest sistema no permet integrar avisos automàtics. L'única manera que aquest tipus de retenció funcioni és que l'usuari apliqui la retenció a l'hora de desar els documents al sistema EDRM. Per experiència, se sap que els usuaris d'un sistema EDRM tendeixen a defugir les tasques administratives feixugues: normalment, els fa mandra emplenar un o dos camps de metadades més en desar el document al sistema. Així doncs, és poc probable que els usuaris vulguin aplicar regles de retenció complicades en la fase de creació del document, atès que això duu molt de temps i, a més a més, els resultats serien molt desiguals.

El segon enfocament que es pot adoptar és establir la retenció en el nivell de la classe o la carpeta, de manera que s'apliqui a tots els documents que contenen. L'avantatge d'aquest mètode és que el gestor de documents pot fixar la retenció de manera automàtica. A més a més, els calendaris de retenció es poden aplicar de manera coherent als documents tant en paper com electrònics.

Aquest enfocament funciona millor quan la retenció es fa a partir del temps, com per exemple «destrueix X nombre anys després de l'acabament d'un any natural o fiscal». Tot i així, en el cas dels documents electrònics hi ha dues situacions difícils de gestionar.

1. Les classes o carpetes que s'han de revisar. En el cas dels documents en paper, els usuaris decidiran a partir del nom de l'arxiu o bé consultant físicament l'arxiu, però això és difícil de fer amb els arxius electrònics. Actualment estem provant un mètode que permet que els usuaris revisin els continguts d'una carpeta electrònica, marquin els documents que s'han de conservar i eliminin la resta.
2. La retenció a partir d'esdeveniments. En el cas dels documents electrònics, és difícil aplicar una retenció a partir de la data de creació o bé en cas de substitució per un altre document. Actualment, l'única opció per a aquests casos és que l'usuari revisi el document concret.

Així doncs, la retenció és una problema molt complex que encara no s'ha aconseguit resoldre de manera satisfactòria per a les dades electròniques. Hi ha un canvi cultural important que cal gestionar, perquè fins ara els usuaris no s'havien hagut de preocupar per la retenció electrònica. Els sistemes EDRM actuals es basen en el temps, l'esforç i la iniciativa d'uns usuaris que no volen dedicar-se a aquestes qüestions.

5.1 Primera fase de ShARE: les proves pilot

Mentre la Unitat de Gestió de Documents s'encarregava de l'auditoria informativa, el pla d'arxius corporatiu i els problemes relacionats amb la retenció, la resta de l'equip d'EDRM va elaborar un cas empresarial que va desembocar en el proveïment d'un sistema. Seguidament, es va iniciar una fase pilot de 18 mesos de durada per tal de provar si el producte era adequat. Amb aquest objectiu, se'l va integrar amb quatre sistemes de gestió interna de la informació:

La primera prova pilot va ser la integració de ShARE amb la base de dades de gestió de casos dels Serveis per a Adults per tal de crear arxius electrònics de gestió de casos i complir el programa del Registre Electrònic d'Assistència Social (Electronic Social Care Record, ESCR). El Govern britànic té l'objectiu d'emmagatzemar electrònicament tots els documents nous de gestió de casos a partir d'octubre del 2005.

The screenshot shows a software window titled 'New Loc System' with a menu bar (File, Edit, Query, Block, Record, Field, Window, Quick Menu, Help) and a toolbar. The main area is titled 'CLARIS - Basic Information [LOC]' and contains a form for a user record. The form is divided into several sections:

- Basic Details:** Includes fields for Ref. (NEW), Surname / Organisation Name (LEWIS), Title (MR), Forename 1 (ANTHONY), and Forename 2.
- Alias AKA:** A dropdown menu.
- Gender:** Radio buttons for Male (selected), Female, Organisation, and Unborn Baby.
- Date of Birth:** 12-MAR-1967, with a checkbox for 'D.O.B Not Known'.
- Birthplace:** TAUNTON.
- Deceased Date:** Empty field.
- Religion:** SPIRITUALIST.
- Geographical Local Office:** 04.
- Marital Status:** MARRIED.
- Local Office Supervising:** PURBECK LOCAL OFFICE.
- Local Office Supervising:** 04.
- Local Office Supervising:** PURBECK LOCAL OFFICE.
- Overall Record Status:** CLOSED.
- Address Details:** 1 MAIN STREET, WOOL, WAREHAM, DORSET, DT7 8UJ. Postcode: DT7 8UJ.
- PERMANENT ADDR...:** Add Type: 01202 789789. Tel: Ex-Dir.
- HOME:** Phone Type.
- From Date:** 16-NOV-2006. To Date: Empty.
- Destruction Date(Archiving):** Empty.

At the bottom, there is a 'Show All Tabs' button and a 'Sys. Summary' tab.

Això és una captura de la pantalla de dades d'un usuari d'un servei que es troba a la base de dades existent. Amb un simple clic al botó ShARE, el treballador social accedeix a una llista de documents electrònics relacionats amb aquell usuari. La metadada clau és l'identificador de l'usuari del servei. La cerca detectarà tots els documents relacionats amb aquest usuari que hi ha a totes les zones del pla d'arxius a les quals l'usuari té dret a accedir. Es tracta d'un arxiu de cas virtual. Aquesta prova pilot va ser nominada per a un premi nacional de TI.

La segona prova pilot es tractava d'integrar ShARE amb el sistema Highways EXOR/PEM de manera que l'equip de gestió d'autopistes pogués veure tots els documents relacionats amb una consulta de manteniment fent servir la referència única EXOR. Aquesta prova pilot va guanyar un premi nacional i va ser nominada per a un altre.

La tercera prova pilot consistia a introduir un sistema electrònic d'arxius de casos relacionats amb la llibertat d'informació. D'aquesta manera, el Consell podia controlar i gestionar les sol·licituds relacionades amb la llibertat d'informació.

En el cas de la quarta prova pilot, es tractava d'integrar ShARE amb la base de dades d'immobles corporatius, escanejar 6.000 plànols de gran format i fer servir ShARE per recuperar-los.

5.2 Èxits de la primera fase de ShARE

Aquests són els èxits de la primera fase:

- Acord dels dos nivells superiors del pla d'arxius corporatiu funcional del Consell del Comtat de Dorset, que ha demostrat que dóna suport a les millors pràctiques.
- El desplegament del pla d'arxius funcional s'ha fet a partir d'una base tècnica i organitzativa sòlida per tal de donar suport a les iniciatives de gestió de la informació del Consell.
- S'han aplicat les eficiències de Gershon a la prova pilot de Serveis per a Adults del Registre Electrònic d'Assistència Social i a la prova pilot d'Autopistes PEM/EXOR.
- En els fluxos de treball de les proves pilot, ShARE permet millorar la qualitat del servei gràcies a una recuperació més ràpida i precisa de la informació. La gestió de la informació de l'organització també ha millorat considerablement gràcies als nombrosos avantatges que ofereixen els sistemes EDRM.

5.3 Lliçons sobre la gestió de documents que hem après de la primera fase

Durant la primera fase hem après diverses lliçons importants sobre la gestió dels documents:

- Caldria força temps i esforços per desenvolupar el pla d'arxius corporatiu i traslladar la informació de les unitats compartides actuals (desestructurades) a ShARE. S'estima que, si un equip de dues persones treballa en el desenvolupament del pla d'arxius, trigarà cinc anys a completar el programa d'aplicació.
- Des que les dades d'eliminació formen part dels camps de metadades d'EDRM, el principal instrument per a l'aplicació dels períodes de retenció és el pla d'arxius corporatiu. Això significa que els documents electrònics es destruiran de manera sistemàtica, amb la qual cosa es reduirà considerablement l'espai ocupat al servidor i es garantirà el compliment per part del Consell dels requisits legals sobre protecció de dades i llibertat d'informació.
- Les proves pilot van mostrar els avantatges d'integrar el sistema EDRM amb bases de dades ja existents mitjançant fluxos de treball, però també els inconvenients d'aquesta opció: es tracta d'un procés complex que requereix molt de temps. En cas que es desenvolupi en l'àmbit corporatiu, passarien molts anys abans que el projecte s'acabés. És per això que, a la segona fase, l'abast del desplegament de ShARE amb integració i fluxos de treball serà limitat.
- Per a l'èxit d'un projecte com aquest, és vital tenir el suport del nivell superior. L'equip de Direcció del Comtat va aprovar la primera fase del projecte i el pla d'arxius corporatiu. Sense aquest suport costa pensar que un projecte EDRM corporatiu pugui reeixir.

6 Segona fase: el desplegament corporatiu

La idea per al projecte ShARE era acabar el desplegament del sistema EDRM al Consell en un termini de cinc anys. El projecte ShARE va entrar a la seva segona fase el mes de juliol del 2006, moment en què es va adoptar el Marc de desplegament dual de ShARE. La primera fase va ser la de desplegament corporatiu (anomenat «ShARE Lite»). L'objectiu principal del programa va ser el desplegament corporatiu del pla d'arxius funcional per tal d'establir el dipòsit d'informació primària i apuntalar futurs projectes de gestió de la informació com a component estàndard de la caixa d'eines de TI. Això implicaria la substitució, si escau, de l'emmagatzematge no estructurat d'arxius compartits pel pla d'arxius de ShARE seguint un programa dividit en fases. Inicialment, el programa ShARE Lite va rebre finançament corporatiu per a un període de dos anys.

El desplegament total de ShARE comprenia la integració dels sistemes de bases de dades ja existents amb ShARE. És probable que aquesta iniciativa s'emprenqui en conjunció amb altres projectes en què el Consell consideri que el desplegament de ShARE pot aportar més beneficis, com per exemple Customer Connect, el programa Fit for the Future, el Registre Electrònic d'Assistència Social i la base de dades del Servei Integrat per a la Infància, tots ells projectes que ShARE pot ajudar a apuntalar i tirar endavant.

7 Beneficis del sistema ShARE d'EDRM

Hem identificat una sèrie de beneficis del sistema EDRM tant per al client com per al Consell:

7.1 Per al client:

- L'enfocament del pla d'arxius funcional identifica les funcions i activitats més importants i permet crear una estructura d'arxivament lògica.
- El sistema EDRM té un motor de cerca millor, la qual cosa fa que el personal pugui recuperar informació ràpidament.
- Com que la informació està organitzada per funció i activitat, el personal pot compartir-la en lloc de generar versions diferents del mateix document.
- Els analistes empresarials de les direccions poden avaluar els processos de cada unitat de negoci i recomanar maneres més eficients de dur-los a terme.
- Com que la informació empresarial està organitzada per funcions, els diversos departaments del Consell poden compartir informació relacionada. Abans, quan unitats de negoci diferents tenien funcions relacionades, sovint s'emmagatzemaven versions diferents dels mateixos documents a les estructures d'arxius de les unitats. Si hi ha un pla d'arxius funcional, les unitats poden accedir a la mateixa part del pla i els diversos equips, consultar un mateix document.
- Un dels principals inconvenients de les estructures d'arxivament basades en l'estructura organitzativa és la duplicació. Aquesta duplicació no es produiria en un pla d'arxius, atès que es poden concedir permisos d'accés a les diverses parts del pla o crear enllaços a documents concrets.
- El sistema EDRM té un historial que indica els canvis que s'han introduït en els documents i l'autor.

- La informació es pot compartir immediatament, ja sigui escanejant els documents en paper o bé desant correus i documents electrònics.
- A l'hora d'arxivar nous documents en paper sempre hi ha retards, la qual cosa pot provocar embussos que dificultin l'accés a la informació. Amb un sistema EDRM, els documents estan disponibles des del mateix moment en què es desen al sistema i s'indexen.
- Gràcies a l'organització de l'estructura d'arxivament per les activitats i funcions de les unitats de negoci, en cas que un empleat estigui de baixa per malaltia els altres poden continuar accedint als documents electrònics.
- De la mateixa manera, quan un empleat deixa de treballar per al Consell o es jubila, els documents continuen estant disponibles, la qual cosa facilita la transmissió de coneixements i informació als nous empleats.
- El sistema EDRM permet escanejar i desar documents en paper, de manera que, encara que no s'elimini del tot aquest tipus de documents, sí que permet estalviar espai a l'oficina.
- El sistema EDRM permet a les unitats de negoci gestionar i emmagatzemar els seus correus electrònics empresarials desant-los a l'estructura d'arxius. D'aquesta manera, es pot elaborar un registre complet d'una activitat.
- El sistema EDRM permet gestionar i emmagatzemar arxius en format electrònic i recuperar la informació de manera més efectiva i eficient.
- El fet que la informació sigui fàcil d'arxivar i es pugui recuperar ràpidament augmenta la moral dels empleats.

7.2 Beneficis d'un sistema EDRM per al Consell en general:

- El sistema EDRM permet al Consell del Comtat de Dorset complir diverses lleis i normatives, com per exemple la Llei de protecció de dades, la Llei de llibertat d'informació, les normatives d'informació ambiental, la Llei de drets humans i el Registre Electrònic d'Assistència Social.
- El programa ShARE permet apuntalar altres grans projectes de gestió de la informació.
- Un dels objectius del projecte ShARE és oferir el potencial necessari per tancar les unitats compartides incontrolades i convertir el sistema EDRM en el dipòsit per defecte de tots els documents electrònics. Això permetrà estalviar molt d'espai d'emmagatzematge electrònic.
- Actualment es destrueix molt poca informació desfasada que es troba a les unitats compartides. Gràcies a la funció de retenció i eliminació del sistema EDRM, només es retindrà la informació electrònica que sigui necessària.
- Actualment al Consell la gestió de correus electrònics és mínima. Bona part dels correus que hi ha al servidor són obsolets. Un cop aplicat ShARE en una unitat de negoci, es poden desar els correus empresarials al sistema i esborrar la còpia que hi ha al servidor de correu electrònic. Tots els correus no empresarials emmagatzemats al servidor de correu electrònic es poden eliminar automàticament passats sis mesos. D'aquesta manera, s'estalviaria molt d'espai d'emmagatzematge electrònic.
- Els documents clau es poden emmagatzemar electrònicament al sistema EDRM per tal de recuperar-los en el marc d'un pla de continuació del negoci i recuperació de desastres.
- En el futur, el sistema EDRM podria facilitar i apuntalar nous elements de gestió de la informació, com per exemple l'eina de col·laboració Microsoft Sharepoint.

8 Desafiaments

Hi ha diversos desafiaments que cal examinar amb molta cura.

8.1 Durada del projecte

S'ha estimat que, per al desplegament corporatiu d'un projecte EDRM calen, com a mínim, cinc anys. En els projectes a llarg termini, sempre es corre un risc, atès que hi pot haver restriccions pressupostàries o reduccions del finançament. En el cas del Consell del Comtat de Dorset, un any després d'iniciar-se la segona fase (octubre del 2007) es va reestructurar el departament de TI. La decisió que es va prendre va ser dispersar el projecte EDRM i continuar el desplegament com a part del dossier de sistemes comuns de TI.

Si una unitat de negoci vol aplicar ShARE, cal que es posi en contacte amb un dels directors comercials de TI de les quatre direccions perquè li enviïn el seu analista empresarial, el qual elaborarà un cas empresarial que s'enviarà primer al Grup Director i després al Grup d'Estratègia de Sistemes de la Informació, que l'aprovaran i hi assignaran els recursos adequats. Aquest procés és llarg i no se sap si acabarà amb èxit. Amb l'equip de set membres que abans es dedicava al projecte ShARE (director del projecte, analista empresarial, desenvolupador de TI, empleat de suport a l'atenció a l'usuari de TI i seguretat, formador en TI i dos empleats de gestió de documents) s'havien fet molts més avenços que amb el nou mètode que s'aplica ara, i han sorgit problemes i dubtes sobre les actualitzacions i el manteniment del sistema.

8.2 Expectatives de l'usuari

Un dels problemes que hem tingut són les expectatives de l'usuari. En posar-nos en contacte amb una nova unitat de negoci, sovint hem percebut que hi havia certa confusió sobre la naturalesa del sistema EDRM. Molts clients pensen que inclou un lloc de col·laboració (com Microsoft Sharepoint) o que permet fer un seguiment electrònic de la correspondència. Per gestionar aquestes expectatives, al principi de cada nou flux de treball elaborem un fullet informatiu que deixa clar què és i què no és el sistema EDRM.

8.3 Problemes d'emmagatzematge

El serveis de TI del Consell del Comtat de Dorset han expressat la seva preocupació pel nombre de versions d'un esborrany o un document de treball que es poden crear, tenint en compte que la tecnologia està configurada per desar tots els canvis de versió. Cada cop que algú introdueix un canvi en un document se'n crea una versió nova i l'usuari sempre veu la versió més recent, però si vol pot veure les versions anteriors. Alguns membres del serveis de TI estan molt preocupats per això i prediuen que, fins i tot tenint en compte l'eliminació de documents, en cinc anys caldran cinc terabytes d'espai. S'ha calculat que, en el cas d'aproximadament el 80% dels documents creats al Consell del Comtat de Dorset, no cal controlar la versió per complir els requisits legals o per conservar-los permanentment, però es tracta del requisit estàndard nacional. Tot i així, amb les modificacions del nou estàndard internacional Moreq2 es podrà desactivar el control de les versions al nivell de la classe o carpeta i deixar-lo activat només a les zones que ho necessitin, la qual cosa hauria de reduir dràsticament la quantitat de memòria necessària.

8.4 Esborranys

També amb relació a l'emmagatzematge hi ha la qüestió de què cal fer amb els esborranys. Actualment, tots els membres d'una unitat de negoci que tinguin permisos d'accés hi poden accedir. El sistema ha de tenir zones individuals de treball per als usuaris perquè puguin treballar amb els esborranys, i aquestes zones han tenir el control de versions desactivat, a més d'un espai limitat per tal d'incitar els usuaris a desar els documents a la part principal del pla d'arxius al més aviat possible. En aquests moments estic treballant amb els proveïdors per incloure aquesta zona en el sistema EDRM.

9 Conclusió

El desenvolupament corporatiu d'un sistema EDRM no és un afegitó opcional, sinó un element que permet apuntalar la prestació de serveis electrònics. Gràcies a aquest sistema, es poden aconseguir millores importants en la gestió interna, i tant els consells com els proveïdors ja consideren l'EDRM com un factor clau per al compliment de l'agenda d'eficiència.

Perquè un projecte EDRM reïxi és important tenir en compte els punts següents:

- Definir l'abast i els fluxos de treball del projecte.
- Disposar dels recursos necessaris pel que fa tant al finançament com al personal.
- Fixar un termini d'execució realista.
- Gestionar els aspectes relacionats amb el canvi de cultura (als usuaris no els agrada el canvi, per la qual cosa cal explicar-los els beneficis del sistema).
- Adoptar principis de gestió de projectes per tirar endavant el projecte.
- Mantenir el projecte en un perfil alt.
- Aconseguir el suport de la Direcció.

La segona fase del projecte ShARE pot esdevenir la base de tots els programes de gestió de la informació actuals i futurs del Consell del Comtat de Dorset. Perquè això sigui possible, cal satisfer les necessitats bàsiques relacionades amb la informació que té el Consell, organitzar la seva informació de manera coherent, tenir en compte les millors pràctiques i fer-la accessible (amb les restriccions que correspongui) a tot l'organisme. És així com el projecte ShARE i la tecnologia EDRM podran apuntalar els projectes de gestió de la informació que es duïguin a terme en el futur.