

Uno standard per la gestione documentale: il modello ISO 15489¹

Abstract: *The article provides a detailed overview of the International Standard on Records Management (ISO 15489) and presents the results of the UNI (Italian Organization for Standardization) Subcommittee devoted to the translation of the Standard. A very general overview of the main initiatives dealing with record management models, and a brief introduction providing the theoretical ground for record management complete the article.*

1. I modelli per la gestione documentale

La gestione documentale, intesa come il controllo sistematico sulla produzione, tenuta e utilizzo dei documenti, ha ormai acquisito uno spazio autonomo di riflessione all'interno della comunità scientifica, non solo a livello internazionale, ove la tradizione anglosassone ha potuto sviluppare e dare dignità a questi temi in virtù di una dottrina archivistica che separa nettamente il *record management* dall'*archivio*, ma anche a livello nazionale, ove una pur generale e prolungata assenza di riflessioni teoriche sul tema della creazione e tenuta dei sistemi documentali² non ha impedito di riconoscere uno spostamento *de facto* della funzione archivistica dalla fase meramente conservativa a quella gestionale, con la necessità di intervento anche al momento della creazione dei documenti, coerentemente con una diffusa e condivisa concezione unitaria dell'archivio come complesso organico che muove dalla fase di produzione sino a quella di conservazione dei documenti.

L'ampliamento e il ripensamento dei confini disciplinari e dei ruoli professionali è in effetti la conseguenza di una nuova interpretazione dell'archivio come componente del più ampio *sistema documentario*, inteso non solo come l'insieme dei documenti prodotti o acquisiti da un soggetto produttore nell'esercizio delle sue funzioni, ma anche - se non soprattutto - come il complesso di principi, regole e strumenti che consentono di governare il ciclo di vita di un documento³. Un sistema documentario ha cioè un profilo fisico, oggettivo, materialmente rappresentato dal *corpus documentario*; ma ha parimenti un profilo logico e organizzativo che astrattamente permea quel *corpus* e concretamente ne regola le modalità di produzione e sedimentazione.

Questo approccio è del tutto coerente con la nozione, assunta a fondamento della dottrina, di documento come *rappresentazione* di una realtà, in misura tale che uno dei principali compiti dell'archivista è proprio quello di restituire il significato o – ancor meglio – di analizzare e descrivere taluni livelli di significato soggiacenti ai singoli oggetti documentali e alle loro aggregazioni. E se è pur vero che molteplici sono le letture possibili, v'è già stato chi acutamente abbia posto dei dubbi su quale sia la realtà rispecchiata dall'archivio, riconoscendo in esso prioritariamente le modalità secondo le quali un ente organizza la propria memoria, e solo subordinatamente altri aspetti⁴.

¹ G. Michetti, "Uno standard per la gestione documentale: il modello ISO 15489", *Archivi e Computer* 1 (2005), pp. 63-82.

² Non sono ovviamente mancati nel corso degli anni interventi di rilievo (basti pensare alle riflessioni di Raffaele De Felice sulla classificazione o – più recentemente – ai numerosi lavori di Mariella Guercio), ma la letteratura di settore ha in generale trascurato a lungo questi temi.

³ Il concetto di *ciclo di vita* non è condiviso fra le differenti culture archivistiche: se negli Stati Uniti sono infatti individuate le tre fasi della creazione, tenuta e uso, e selezione finale, prima cioè del transito nell'archivio storico, la cultura europea e la più recente dottrina canadese esauriscono il ciclo di vita nella fase di conservazione permanente del documento, evidenziando un differente approccio che riconosce unitariamente il percorso che il documento svolge dall'archivio corrente a quello storico.

⁴ C. Pavone, *Ma è poi tanto pacifico che l'archivio rispecchi l'istituto?*, in "Rassegna degli Archivi di Stato", XXX, 1970, pp. 145-149.

Non è pertanto affatto originale una visione che proponga di considerare i documenti immergendoli nel loro contesto di produzione e gestione; ciò che invece è innovativo e peculiare delle riflessioni teoriche dell'ultimo decennio è il tentativo di descrivere analiticamente quel contesto formalizzandolo - con gli apporti strumentali, metodologici e concettuali derivati da discipline diverse - in modelli capaci di rappresentare i principi, le regole e gli strumenti che sovrintendono alla gestione documentale, anche al fine di sottrarre la prassi archivistica al giogo della discrezionalità e della specificità, troppo spesso invocate a colmare lacune determinate dall'assenza di una chiara e netta definizione di criteri certi e condivisi.

A tutto ciò si aggiunga poi l'impatto con le nuove tecnologie che, nella loro pervasiva diffusione all'interno dei processi informativi e comunicativi, hanno velocemente accelerato l'evoluzione dei sistemi amministrativi verso nuove e più dinamiche forme organizzative, a favore di una generale razionalizzazione dei processi di lavoro.

Di qui l'elaborazione di studi e proposte per la gestione documentale, al fine di esplicitare i modelli assunti alla base dei propri sistemi documentari e favorire - se non imporre - una coerenza in ambito locale o nazionale; di qui l'attenzione rivolta ai documenti elettronici, la cui gestione necessita - ben più che per i supporti tradizionali - di requisiti funzionali chiaramente delineati; di qui il tentativo di promuovere e condividere in ambito internazionale principi e metodologie, riconoscendo il ruolo fondamentale degli standard nella costruzione di un linguaggio comune che faciliti lo scambio di informazioni e di tecnologie.

È in questo contesto che matura lo standard predisposto dal Ministero della difesa degli Stati Uniti, approvato nel 1995 e pubblicato nel 1997: il *Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications (DoD 5015.2-STD)* individua i requisiti funzionali obbligatori e facoltativi per i programmi applicativi di gestione documentale, evidenziando in particolare i requisiti minimali necessari a soddisfare i vincoli imposti dal National Archives and Records Administration (NARA)⁵. Lo standard si presenta come una struttura rigorosamente gerarchica di regole e definizioni relative alle caratteristiche di un sistema di gestione documentale, non solo in tema di classificazione, fascicolazione, accessibilità, tenuta, trasferimento, distruzione, recupero e ricerca, ma anche con riferimento all'ambiente hardware, software e di rete, nonché all'orientamento degli utenti, alla loro formazione, all'integrazione tra programmi applicativi e al trattamento di documenti classificati⁶.

Le conclusioni raggiunte nello standard sono fortemente influenzate dalle riflessioni e dai risultati ottenuti nell'ambito di un progetto sviluppato dal Ministero della difesa statunitense congiuntamente con l'Università canadese del British Columbia: tra il 1994 e il 1997 il gruppo di ricerca indaga il problema della definizione di metodi in grado di assicurare l'affidabilità e l'autenticità dei documenti elettronici utilizzando i principi dell'archivistica e della diplomazia per l'analisi degli oggetti documentali. Mediante le tecniche di modellazione formale, i contorni degli oggetti e delle attività archivistiche vengono rigorosamente ricondotti a rappresentazioni grafico-simboliche che costituiscono il primo serio tentativo di traduzione archivistica dei principi della modellazione⁷.

Nello stesso periodo, la ricerca promossa dall'Università di Pittsburgh propone un modello per la gestione documentale basato sull'analisi di riferimenti normativi, standard, linee guida, *best practice*, casi di eccellenza e letteratura di settore, rifiutando un approccio fondato sullo sviluppo teorico di principi e regole - e pertanto contrapponendosi in un certa misura alla contemporanea ricerca dell'Università del British Columbia - preferendo piuttosto rintracciare gli elementi per l'elaborazione di un insieme di requisiti funzionali per la gestione documentale nello studio di

⁵ Il documento è disponibile all'indirizzo <<http://www.dtic.mil/whs/directives/corres/html/50152std.htm>>.

⁶ Da intendersi qui ovviamente nell'accezione di documenti riservati.

⁷ I risultati della ricerca *The Preservation of the Integrity of Electronic Records*, coordinata da L. Duranti e T. Eastwood, sono disponibili all'indirizzo <<http://www.interpares.org/UBCProject/index.htm>>.

sistemi documentali concreti, con un metodologia sostanzialmente deduttiva di estrazione delle caratteristiche di rilievo dai *case study*⁸.

Intanto, sull'altra sponda dell'Atlantico emergono analoghe esigenze di descrizione e condivisione di strumenti per una gestione di qualità dei sistemi documentari: nel 1996 il DLM Forum dell'Unione europea individua come prioritario per lo sviluppo della società dell'informazione il bisogno di un documento di specifica dei requisiti per la gestione documentale. Il *Model Requirements for the Management of Electronic Records. MoReq Specification* è pubblicato nel 2001 a cura della Commissione europea e costituisce il risultato di uno studio condotto da esperti internazionali del settore⁹. Le specifiche descritte propongono un modello di gestione documentale i cui requisiti funzionali sono finalizzati a garantire la corretta formazione e tenuta dei documenti all'interno di un ERMS (*Electronic Records Management System*): la classificazione, le procedure di controllo, la sicurezza, la conservazione e selezione, l'acquisizione, la ricerca, il recupero e la rappresentazione degli oggetti documentali sono i principali temi attorno ai quali viene sviluppato il MoReq, ma non meno rilevanti sono le indicazioni relative ad aspetti secondari o a caratteristiche non funzionali, come la semplicità d'uso o il grado di efficienza del sistema. Particolarmente interessante nel modello europeo è lo sviluppo e la presentazione esplicita di una struttura di metadati minimale correlata ai requisiti funzionali proposti e associata agli oggetti gestiti dal sistema documentale: i principi e le regole trovano così un'immediata traduzione in un articolato insieme di elementi informativi che contribuiscono alla definizione del modello-dati del sistema.

L'importanza del *recordkeeping*, avvertita – come visto - a livello internazionale, assume contorni del tutto specifici ad opera della scuola australiana, che non si limita all'elaborazione di un modello gestionale, ma costruisce una vera e propria politica documentaria a livello nazionale mediante l'elaborazione di diversi standard fortemente integrati, a comporre un quadro unitario di norme e linee guida cui la dottrina archivistica nazionale fornisce supporto grazie all'approfondimento e al ripensamento di taluni concetti tradizionali¹⁰. Il modello australiano colpisce soprattutto per la capacità di *fare sistema*, per la tenace volontà di perseguire un obiettivo di ampio respiro, esteso a comprendere la comunità internazionale, con la richiesta di recepimento del modello in sede ISO.

I tentativi di costruzione di uno standard australiano per la gestione documentale si possono far risalire all'inizio degli anni Novanta, in un momento di pressoché totale assenza di standard in materia – a riprova della lungimiranza della comunità scientifica di quel paese - ma è solo nel 1996 che viene pubblicata la versione ufficiale dell'*Australian Standard for Records Management AS 4390*¹¹. Composto di sei sezioni relative ad altrettanti aspetti fondamentali della gestione documentale¹², lo standard si caratterizza come un insieme di linee guida tese a indirizzare tanto la

⁸ I risultati della ricerca *Functional Requirements for Evidence in Recordkeeping*, condotta da J. Williams, R. Cox e D. Bearman, sono disponibili, grazie a un concreto intervento di *Internet archiving*, all'indirizzo <<http://www.archimuse.com/papers/nhprc/>>.

⁹ Il documento è disponibile all'indirizzo <<http://www.cornwell.co.uk/moreq.html>>.

¹⁰ Le riflessioni di Scott sul concetto di serie (P. Scott, *The Record Group Concept: A Case for Abandonment*, in "American Archivist", XXIX, 4, 1996, pp. 493-504) e l'introduzione del concetto di *record continuum* costituiscono senz'altro due capisaldi delle fondamenta teoriche della metodologia australiana. Tuttavia, a dispetto dei toni enfatici spesso adottati (Cook parla ad esempio di *post-custodial revolution*: cfr. T. Cook, *Archives in the post-custodial world: interaction of archival theory and practice since the publication of the Dutch manual in 1898*, in "Archivum", XLIII, 1997, pp. 191-214) bisogna rilevare che molti dei concetti elaborati dalla scuola australiana in effetti non sono altro che traduzioni di principi profondamente radicati nella pratica e nella cultura archivistica italiana: la supposta filosofia olistica che ha condotto allo sviluppo di un approccio integrato per il controllo intellettuale degli archivi ha ovvi richiami alle nette affermazioni di Cencetti negli anni Trenta (cfr. G. Cencetti, *Il fondamento teorico della dottrina archivistica*, in "Archivi", VI, 1939); il legame tra il concetto di serie e quello di funzione non è assolutamente originale; le aporie derivanti da qualunque tentativo di ricondurre in maniera semplicistica e meccanicistica il rapporto tra fondo e soggetto produttore ad una corrispondenza biunivoca sono emerse in maniera spontanea all'interno di un contesto italiano così ricco e complesso nelle sue aggregazioni documentarie.

¹¹ Maggiori informazioni all'indirizzo <<http://www.naa.gov.au/recordkeeping/rkpubs/advices/advice25.html>>.

¹² AS 4390 Records Management:

creazione, l'acquisizione e la distruzione di documenti, quanto la costruzione di un intero sistema documentario. Di lì muovendo, lo sviluppo dello standard avviene secondo due precise direzioni, in base a quella che a buon diritto può essere definita come una strategia di diffusione e consolidamento del modello: in sede nazionale viene costruita un'architettura di norme, linee guida, raccomandazioni e progetti che si affiancano all'AS 4390, a comporre un vero e proprio sistema documentario nazionale¹³; in sede internazionale lo standard australiano viene proposto per un'approvazione formale da parte dell'ISO. È il passo iniziale verso l'elaborazione dello standard ISO 15489.

2. Il modello ISO 15489

L'International Organization for Standardization (ISO)¹⁴, nata ufficialmente nel 1947, è il più grande ente riconosciuto a livello mondiale per lo sviluppo e la pubblicazione di standard: composta da una rete di 148 paesi, è un organismo non governativo i cui membri sono individuati selezionando, per ciascun paese, l'ente di normalizzazione o l'organismo più rappresentativo in materia. Ogni membro nazionale ha diritto a un solo voto, a prescindere dal potere economico o dalle dimensioni geo-politiche del paese rappresentato¹⁵. Soggetti non istituzionali, come singoli specialisti o imprese di settore, pur non godendo di una rappresentanza formale all'interno dell'Assemblea generale e non avendo pertanto diritto di voto, coadiuvano il lavoro dei rappresentanti nazionali cooperando alla stesura degli standard in seno ai Comitati tecnici. La redazione di uno standard ISO è infatti soggetta a una procedura rigorosa, a garanzia della trasparenza e dell'equità dei processi decisionali, che prevede la costituzione di Comitati tecnici, composti da esperti di settore, da rappresentanti di istituzioni di diversa natura (governative, associazioni di consumatori, ecc.) e da ogni altra figura di rilievo, cui è demandato il compito di predisporre una bozza dello standard. Le successive procedure di diffusione e revisione interna conducono alla formulazione finale di un documento qualificato come *standard internazionale*. Tale processo è purtroppo caratterizzato da una certa lentezza, dovuta alle naturali asperità di un confronto tra esperienze e impostazioni concettuali diverse, e alla conseguente difficoltà nel raggiungere un consenso tra le parti interessate. La necessità di operare in maniera più agile, specialmente nei settori collegati alle nuove tecnologie, caratterizzate da un'estrema velocità evolutiva, ha favorito l'adozione di procedure più snelle, nonché di differenti tipologie di specifiche: accanto agli standard, l'ISO pubblica ormai anche rapporti tecnici (TR), specifiche tecniche (TS), specifiche pubbliche (PAS) e accordi internazionali (IWA), non sottoposti al complesso iter di approvazione previsto per ottenere la qualifica di standard, ma comunque prodotti nell'ambito di un consenso diffuso che ne rende utile la pubblicazione, seppure con il rango di specifica tecnica¹⁶.

Non è certo necessario sottolineare qui l'importanza della funzione svolta dall'ISO nel favorire l'adozione di soluzioni che, in quanto espressione di soggetti e interessi diversi, possono

-
- AS 4390.1-1996 Part 1: General
 - AS 4390.2-1996 Part 2: Responsibilities
 - AS 4390.3-1996 Part 3: Strategies
 - AS 4390.4-1996 Part 4: Control
 - AS 4390.5-1996 Part 5: Appraisal and Disposal
 - AS 4390.6-1996 Part 6: Storage

¹³ Tra i vari: *Adequate Records Management Standard, South Australian Recordkeeping Metadata Standard, Document and Records Systems Standard, Victorian Electronic Records Strategy (VERS), Temporary Value Records Standard, Australian Government Locator Service Metadata Standard, Designing and Implementing Recordkeeping System*.

¹⁴ Il sito ufficiale dell'ISO è all'indirizzo <<http://www.iso.org>>.

¹⁵ Oltre ai membri di diritto (*member bodies*), è possibile partecipare ai lavori dell'ISO corrispondendo quote di associazione agevolate, ma senza avere diritto al voto: i membri corrispondenti non partecipano alle commissioni tecniche, ma sono costantemente informati sulle loro attività, mentre i membri sottoscrittori hanno generici contatti con l'organismo internazionale.

¹⁶ Nella versione inglese ufficiale questi documenti sono qualificati come Publicly Available Specification (PAS), Technical Specification (TS), Technical Report (TR) e International Workshop Agreement (IWA).

essere di beneficio per un'ampia platea di attori del mercato e della società tutta: in particolare, non va trascurato il fatto che in questa sede è possibile incidere, in diversa misura, sulle strategie e sulle scelte di mercato delle imprese di settore, vincolandole all'osservanza di determinati requisiti che, sebbene non dotati di cogenza normativa, sono tuttavia caratterizzati da uno *standing* derivato dall'autorevolezza dell'organismo internazionale, laddove - si badi bene - quei vincoli non siano addirittura recepiti all'interno dei quadri normativi nazionali¹⁷.

È pertanto perfettamente comprensibile la scelta australiana di proporre lo standard nazionale AS 4390 all'attenzione dell'ISO al fine di ottenerne il riconoscimento di standard internazionale, anche in virtù del fatto che da tale modello risulta evidente una sensibilità nei confronti degli standard ISO 9000 per i sistemi di qualità¹⁸. La capacità di fornire una prova del rispetto dei requisiti e dell'operatività di tali sistemi ha infatti evidenziato il ruolo cruciale della gestione documentale, che è pertanto oggetto di un'accurata valutazione nei processi di certificazione dei sistemi di qualità: per questo motivo lo standard AS 4390 è sviluppato *ab origine* con l'intento di fornire un *benchmark* per la gestione dei documenti di qualità¹⁹.

A seguito della proposta australiana il compito di discussione ed elaborazione dello standard viene assunto dal Comitato tecnico 46 (*TC 46 – Information and documentation*), responsabile della produzione di oltre ottanta standard di settore, e da questi demandato al Sottocomitato tecnico 11 (*SC 11 – Archives/Records management*), espressamente dedicato al tema della gestione documentale. Nonostante la richiesta di recepimento di tutti e sei gli standard nazionali che complessivamente compongono l'AS 4390, solo il primo di essi²⁰ viene sostanzialmente riconosciuto e assunto come riferimento per l'elaborazione di quello che nel settembre 2001 viene pubblicato come standard ISO 15489-1²¹. Per le altre sezioni dell'AS 4390 si propone una procedura abbreviata di pubblicazione come rapporto tecnico e pertanto queste confluiscono, pur corrette e rimaneggiate²², nel rapporto tecnico ISO/TR 15489-2²³, pubblicato congiuntamente allo standard.

Il modello ISO 15489 si presenta dunque nella duplice veste di documento di indirizzo e di manuale applicativo: i principi, le metodologie e le strategie per la gestione documentale sono descritti nella parte generale, pubblicata nella forma di standard internazionale ISO 15489-1; ulteriori dettagli e linee guida per la realizzazione di un sistema documentario sono invece discussi nella seconda parte, pubblicata come rapporto tecnico ISO/TR 15489-2.

Facendo riferimento alle caratteristiche generali di entrambi i documenti, occorre osservare che la norma ISO non si configura come uno standard di conformità e pertanto adotta la forma

¹⁷ La partecipazione all'attività di normazione, in ambito sia nazionale che internazionale, consente inoltre di confrontare le proprie conoscenze con gli altri partecipanti e di avere un quadro aggiornato sullo stato dell'arte dei prodotti, dei servizi e dei processi relativi alla propria attività. Per gli attori del mercato, la normazione può costituire un momento fondamentale, poiché la previsione degli sviluppi normativi permette di adottare strategie di adattamento più veloci e mirate, conseguendo vantaggi competitivi sulla concorrenza.

¹⁸ ISO 9000 è una famiglia di standard internazionali per l'organizzazione e la documentazione dei processi e delle procedure adottate per definire un sistema di qualità all'interno di un ente. L'obiettivo di tali norme, pubblicate dal 1987, continuamente aggiornate e successivamente affiancate dallo standard ISO 14000 sulla gestione dell'ambiente, è il miglioramento della qualità di prodotti e servizi, associato ad un incremento della produttività e ad una riduzione dei costi. Le famiglie degli standard ISO 9000 e ISO 14000 sono ormai considerate unitariamente come *generic management system standards*: essi forniscono un meccanismo e una struttura per la costruzione e la tenuta di un sistema di eccellenza su cui gli utenti interni ed esterni possano fare affidamento.

¹⁹ Numerosi studi hanno evidenziato le difficoltà degli enti nel soddisfare i requisiti relativi alla documentazione dei processi di qualità: una delle principali cause d'insuccesso della certificazione di qualità risiede appunto in problemi correlati all'aspetto documentale. Usando le parole di J. Lamprecht, "the most difficult paragraphs to comply with (at least for many companies) deal with document approval, issue, changes, and modifications" (J. Lamprecht, *Implementing the ISO 9000 Series*, New York, Marcel Dekker, 1993, p. 49).

²⁰ AS 4390.1-1996 Part 1: General.

²¹ *International Standard ISO 15489-1:2001. Information and documentation - Records management. Part 1: General.*

²² Il Comitato tecnico IT-021 sulla gestione documentale, in seno all'organismo australiano di normalizzazione, sta attualmente studiando le componenti residuali dell'AS 4390 non incorporate in ISO 15489 per valutare l'opportunità di mantenerle in altra forma.

²³ *Technical Report ISO/TR 15489-2:2001. Information and documentation - Records management. Part 2: Guidelines.*

ottativa in luogo dell'imperativo per indicare i requisiti che dovrebbero essere soddisfatti al fine di garantire una corretta gestione documentale: ciò non implica ovviamente che il modello proposto sia privo di rigore né che le condizioni enunciate possano essere eluse senza inficiare la qualità dei processi documentali.

Inoltre, nel suo insieme il modello ISO è progettato per agevolare e razionalizzare la creazione, acquisizione e tenuta dei documenti coerentemente con i requisiti normativi e tecnici, con le esigenze amministrative e con le aspettative dei soggetti che, a differente titolo, sono interessati dall'aspetto documentale. In particolare, i soggetti individuati come potenziali utilizzatori della norma sono i dirigenti delle organizzazioni, i professionisti della gestione documentale e dell'*information technology*, il personale di un'organizzazione e chiunque in generale abbia il compito della produzione e tenuta di documenti: è importante sottolineare come la norma preveda e identifichi responsabilità diverse in capo a diverse tipologie di utenza interna ed esterna, e soprattutto come stabilisca un generale principio di responsabilità in base al quale ognuno all'interno di un'organizzazione ha un titolo di responsabilità nella gestione dei documenti.

Sempre con riferimento alle caratteristiche globali, è opportuno sottolineare che il modello ISO, benché particolarmente attento all'aspetto digitale, può essere utilizzato per documenti di qualsiasi formato e su qualsiasi supporto, prodotti o acquisiti da un soggetto produttore nell'esercizio delle sue funzioni²⁴.

L'ambito di applicazione rappresenta infine uno degli aspetti che caratterizzano in maniera decisiva sia lo standard che il rapporto tecnico: il modello ISO non si riferisce alla gestione degli archivi storici e traccia pertanto un quadro i cui confini sono individuati da una parte nella fase di creazione del sistema documentario²⁵ e dall'altra nell'attività di determinazione della destinazione finale dei documenti. Quindi, nonostante le dichiarazioni di principio²⁶, riemerge qui la distinzione tra *record management* e *archive management*, come del resto auspicabile: una concezione unitaria dell'archivio non implica l'automatica rinuncia a trattare con strumenti e metodologie diverse oggetti documentali che dalla fase attiva e semi-attiva transitano in quella inattiva. Coeso nella sua organicità, l'archivio può ben essere organizzato per motivi operativi in archivio corrente, di deposito e storico e non sorprende quindi la limitazione dell'ambito di applicazione del modello ISO alla sola fase corrente e di deposito²⁷.

La parte generale di ISO 15489 è organizzata in undici sezioni all'interno delle quali sono esplorati i concetti, i principi metodologici e i requisiti assunti a fondamento di un sistema documentario²⁸. Un programma generale per la gestione dei documenti dovrebbe prevedere:

²⁴ In ISO 15489-1 il documento (*record*) è definito come "informazioni prodotte, ricevute o conservate a fini probatori e informativi da una persona fisica o giuridica per soddisfare obblighi legali o per lo svolgimento delle proprie attività".

²⁵ Si noti che si è fatto riferimento alla creazione del sistema documentario e non dei documenti: l'intervento del *recordkeeper* deve essere anticipato al momento della progettazione del sistema, prima ancora che questo venga sviluppato e *popolato*.

²⁶ Le parole di A. Cunningham sono estremamente indicative, se non di un sentimento, perlomeno di un approccio a questi temi condiviso dalla comunità australiana: "In recent years the holistic Australian approach to records control has come to be referred to as *continuum management*. Continuum management rejects any suggestion that there should be a division between records management and archives – it is all recordkeeping [N.d.A. L'involontaria parafrasi assume contorni assolutamente ironici nel contesto italiano: "tutto è archivio" si diceva una volta (cfr. G. Cencetti, *Il fondamento teorico della dottrina archivistica* cit.); oggi "tutto è gestione documentale"]. With the advent of electronic records, the advantages of this proactive and integrated approach to managing records have become apparent to many recordkeeping experts outside of Australia. Without wishing to sound triumphalistic, there is a feeling in Australia that electronic records are in the process of bringing about an international vindication of the Australian system" (A. Cunningham, *Dynamic Descriptions. Australian Strategies for the Intellectual Control of Records and Recordkeeping Systems*, disponibile all'indirizzo <<http://www.naa.gov.au/recordkeeping/control/strategies/default.htm>>).

²⁷ Il vero problema, come vedremo meglio più avanti, è di natura terminologica: in questo contesto il termine *archive* si riferisce esclusivamente all'archivio storico e il *record management* dovrebbe essere riferito all'archivio corrente e di deposito.

²⁸ Di seguito alla premessa e all'introduzione sono presentati i seguenti capitoli: 1. Scopo e campo di applicazione, 2. Riferimenti normativi, 3. Termini e definizioni, 4. Vantaggi della gestione documentale, 5. Quadro normativo, 6. Politiche e responsabilità, 7. Requisiti per la gestione dei documenti, 8. Progetto e realizzazione di un sistema

- l'individuazione dei documenti prodotti in relazione a ciascuna attività e delle informazioni da inserire in ogni documento
- la definizione della forma, della struttura e delle tecnologie da utilizzare per la creazione e l'acquisizione dei documenti
- l'individuazione dei metadati da associare ai documenti, nonché delle loro modalità di associazione e di gestione
- la determinazione dei requisiti per il recupero, l'uso e la trasmissione dei documenti
- la scelta di un'organizzazione dei documenti coerente con i requisiti d'uso
- la conservazione e l'accessibilità nel tempo dei documenti
- la compatibilità con leggi, regolamenti, standard di settore e politiche dell'organizzazione
- la garanzia della tenuta dei documenti in ambiente sicuro e protetto, e solo per il tempo necessario
- l'individuazione e la valutazione delle opportunità per migliorare l'efficienza e la qualità dei processi.

Lo standard incoraggia l'adozione di politiche e pratiche di gestione documentale in grado di assicurare ai documenti le seguenti caratteristiche:

- *autenticità*. Un documento è ritenuto *autentico* quando prova di:
 - ❑ essere ciò che dichiara di essere
 - ❑ essere stato prodotto o inviato dal soggetto che appare come il produttore o il mittente
 - ❑ essere stato prodotto o inviato al momento dichiarato.
- *affidabilità*. Un documento *affidabile* è tale che il suo contenuto possa essere ritenuto credibile come rappresentazione completa e accurata dell'atto o fatto che rappresenta e su cui possono fondarsi successivi atti
- *integrità*. Un documento è *integro* se è completo e inalterato. È necessario che i documenti siano protetti dalle alterazioni non autorizzate: le politiche e le procedure di gestione documentale dovrebbero specificare quali aggiunte o annotazioni possono essere apportate ad un documento successivamente alla sua creazione, in quali circostanze e da parte di chi, sempre evidenziando esplicitamente la presenza di modifiche
- *usabilità*. Un documento è *usabile* se può essere rintracciato, recuperato, esibito e interpretato. I collegamenti di contesto dovrebbero contenere le informazioni necessarie alla comprensione delle azioni nel corso delle quali i documenti sono stati prodotti e utilizzati, e dovrebbe inoltre essere possibile identificare i documenti nel più ampio contesto dell'attività e delle funzioni di un soggetto produttore. Dovrebbero altresì essere mantenute nel tempo le relazioni tra documenti.

In relazione agli oggetti documentali, lo standard richiede che i documenti contengano o siano associati ai metadati necessari per descrivere l'atto di cui sono rappresentazione; in particolare, si ritiene opportuno che:

- la *struttura* di un documento, cioè il suo formato e le relazioni tra gli elementi costitutivi, rimanga intatta;
- il *contesto* giuridico-amministrativo sia evidente nel documento;
- i *collegamenti* tra unità informative, gestite separatamente ma combinate insieme per creare un documento, siano presenti in esso.

In relazione ai sistemi di gestione documentale, lo standard definisce sia le caratteristiche generali che questi devono possedere (affidabilità, integrità, conformità, completezza, sistematicità) sia le funzioni fondamentali che essi devono svolgere:

- *l'acquisizione*. Ha l'obiettivo di stabilire una relazione tra documento, autore e contesto giuridico-amministrativo di creazione, collocare il documento e le sue relazioni all'interno del sistema, e collegare il documento ad altri documenti. Si consiglia l'utilizzo di specifici

metadati incorporati o associati al documento, essenziali per stabilire in maniera certa lo stato, la struttura, l'integrità e il sistema di relazioni di un documento

- la *registrazione*. Deve essere effettuata al momento dell'acquisizione del documento nel sistema, mediante la memorizzazione di brevi informazioni descrittive e di un identificativo univoco, con il fine primario di provare che un documento è stato creato o acquisito nel sistema, ma con la funzione secondaria di facilitarne il recupero. Nei sistemi elettronici tale operazione dovrebbe avvenire attraverso delle operazioni automatiche, trasparenti all'utente e senza l'intervento di un archivista
- la *classificazione*. È un potente strumento di sostegno per le attività di un soggetto produttore, che consente di:
 - ❑ istituire nessi fra documenti
 - ❑ garantire una denominazione uniforme nel tempo dei documenti
 - ❑ facilitare il recupero di tutti i documenti relativi a una particolare funzione o attività
 - ❑ definire livelli di sicurezza e di accesso adeguati per gruppi di documenti
 - ❑ definire strategie di accesso o di intervento per gruppi di documenti
 - ❑ distribuire la responsabilità della gestione di specifici gruppi di documenti
 - ❑ assegnare i documenti
 - ❑ individuare adeguati tempi di conservazione, eliminazione o trasferimento dei documenti
- la *memorizzazione e trattamento*. I documenti dovrebbero essere memorizzati su supporti che ne garantiscano l'usabilità, l'affidabilità, l'autenticità e la conservazione per il tempo necessario, valutando le caratteristiche fisiche e chimiche dei supporti in relazione al valore dei documenti. La tenuta e il trattamento dovrebbero essere pensati per proteggere i documenti da accessi non autorizzati, perdita, distruzione, furto o disastro. Dovrebbero inoltre essere previste delle strategie di conversione o migrazione da un sistema documentario ad un altro mantenendo l'accessibilità, l'autenticità, l'affidabilità e l'usabilità, e storicizzando qualunque evento di modifica
- l'*accesso* ai documenti. Questa funzione dovrebbe essere regolata mediante politiche che individuino i soggetti e le condizioni di esercizio di questo diritto, e che dovrebbero essere integrate nel sistema. Le limitazioni nell'accesso, stabilite coerentemente con la normativa sulla privacy, sulla sicurezza, sulla libertà d'informazione e sulla consultabilità degli archivi, devono essere applicate non solo all'utenza esterna, ma anche all'interno dello stesso ente; esse dovrebbero inoltre essere imposte per un periodo di tempo definito ed eventualmente modificate con il passare del tempo
- il *tracciamento* della movimentazione e dell'utilizzo dei documenti all'interno del sistema. Tale funzione è necessaria per:
 - ❑ individuare azioni in corso
 - ❑ consentire il recupero dei documenti
 - ❑ prevenire la perdita dei documenti
 - ❑ controllare l'utilizzo a fini gestionali e di sicurezza, e mantenere una traccia delle operazioni eseguite sui documenti
 - ❑ mantenere la possibilità di identificare la provenienza funzionale di ciascun documento in caso di fusione o di migrazione di sistemi
- la *determinazione della destinazione finale*. Dovrebbe essere un processo sistematico e periodico svolto nel corso dell'attività da parte dell'ente. Tale attività deve essere effettuata dopo avere condotto le operazioni di valutazione in grado di garantire che il documento non è più necessario alle attività dell'ente, che non c'è alcuna azione in sospeso ad esso relativa e che non siano pendenti controversie o indagini che necessitano del documento come prova.

Il rapporto tecnico ISO/TR 15489-2 fornisce le linee guida necessarie a mettere in pratica le indicazioni fornite nella parte generale. Il documento chiarisce alcuni aspetti relativi alle politiche e alle responsabilità in materia di gestione documentale e approfondisce la descrizione delle fasi di progettazione e realizzazione di un sistema documentario; altro importante tema di

approfondimento sono i processi e i controlli: il rapporto dedica una cura particolare alla classificazione, individuata come fondamentale attività per un controllo sistematico della documentazione, e al ruolo dei vocabolari controllati e dell'indicizzazione. Anche la formazione e il monitoraggio, ridotti a pochi paragrafi nello standard, sono trattati con più ampio respiro e dettaglio nel rapporto tecnico. L'indice dei termini notevoli, preceduto da tavole di raffronto che pongono in corrispondenza i paragrafi del rapporto con quelli dello standard, chiude il documento.

3. L'adozione del modello ISO 15489 in Italia

Il lavoro dell'organismo internazionale di normazione non è sfuggito ovviamente all'attenzione della comunità archivistica italiana, ma ha purtroppo assunto il ruolo di semplice riferimento all'interno della letteratura di settore piuttosto che di strumento concreto per la progettazione, la realizzazione e la valutazione di un sistema di gestione documentale. La diversa cultura archivistica, giuridica e amministrativa che permea il modello ISO costituisce indubbiamente un motivo di diffidenza, ma non secondaria è la difficoltà linguistica nella lettura di concetti e termini appartenenti ad altre esperienze, in misura tale che l'UNI ha assunto l'iniziativa di tradurre lo standard e il rapporto tecnico per agevolarne la diffusione.

L'Ente nazionale italiano di unificazione (UNI)²⁹ è un'associazione privata senza scopo di lucro i cui oltre settemila soci sono individuati tra le istituzioni pubbliche e private, le imprese, i liberi professionisti e le associazioni. Svolge attività normativa in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario, ad esclusione di quello elettronico ed elettrotecnico, di competenza del CEI³⁰. Il ruolo dell'UNI quale organismo nazionale italiano di normazione è riconosciuto dalla direttiva europea 83/189/CEE del marzo 1983, recepita dal legislatore italiano con legge n. 317 del 21 giugno 1986. L'UNI partecipa, in rappresentanza dell'Italia, all'attività normativa degli organismi di normazione internazionali (ISO) e sovranazionali (CEN - Comité européen de normalisation) al fine di promuovere l'armonizzazione delle norme e agevolare gli scambi di prodotti e servizi. La pubblicazione e diffusione degli standard e dei prodotti ad essi correlati completa il quadro dei principali compiti istituzionali assunti dall'UNI³¹.

La Commissione centrale tecnica è l'organo dell'UNI che sovrintende ai lavori di normazione, deliberando sui progetti di norma nazionale concretamente predisposti da apposite Commissioni tecniche che operano su specifici temi, in stretto collegamento con le commissioni ISO competenti su analoghe materie. In particolare, la Commissione *Documentazione, informazione automatica, microfotografia (DIAM)* individua nella terminologia, nella metodologia di presentazione, identificazione e descrizione dei documenti, e nelle caratteristiche fisiche dei supporti documentari i temi di sua competenza, assumendo un'area di interesse che può sostanzialmente essere ricondotta a quella dei Comitati tecnici ISO 46 (*Informazione e documentazione*) e ISO 171 (*Tecniche per la rappresentazione grafica dei documenti*). Al suo interno, la Sottocommissione tecnica SC 11 – *Gestione dei documenti d'archivio* si propone come sede di studio e confronto sul tema della gestione documentale, coinvolgendo rappresentanti delle istituzioni pubbliche, professionisti, esperti del settore ed esponenti del mondo universitario:

²⁹ Il sito ufficiale dell'UNI è all'indirizzo <<http://www.uni.com>>.

³⁰ Comitato elettrotecnico italiano.

³¹ Seppure schematicamente, riteniamo opportuno ricostruire una sorta di gerarchia delle fonti al fine di comprendere il valore delle norme emanate da differenti organismi e delle sigle ad esse associate:

- le norme ISO costituiscono un riferimento applicabile in tutto il mondo. Spetta tuttavia ai singoli paesi decidere se rafforzarne il ruolo adottandole come norme nazionali (nel caso italiano, quindi, esse possono essere assunte come norme UNI ISO)
- le norme EN sono elaborate dal Comitato europeo di normalizzazione e devono essere obbligatoriamente recepite dai paesi membri del CEN (in Italia esse sono identificate con la sigla UNI EN), in quanto servono a uniformare la normativa tecnica in Europa
- le norme UNI sono di carattere nazionale. Se elaborate direttamente dall'organismo italiano, tali norme sono identificate con la sola sigla UNI (e non UNI EN o UNI ISO).

avvertita l'esigenza di una maggiore diffusione della norma internazionale, è individuata come prioritaria la traduzione dello standard e del rapporto tecnico ISO 15489.

La sottocommissione si costituisce nell'ottobre del 2002 trovando l'occasione d'incontro all'interno del gruppo di lavoro attivo presso la Scuola superiore della pubblica amministrazione e dedicato allo studio di "strumenti e materiali formativi di qualità per l'informatizzazione dei sistemi documentari pubblici"³²: la proficua attività di ricerca e le forme di collaborazione sviluppate in quella sede vengono avvertite come un patrimonio da non disperdere, ma piuttosto da utilizzare per nuovi obiettivi, e pertanto l'ipotesi di una nuova forma di cooperazione è accolta con favore da molti membri di quel gruppo di lavoro³³. Dopo le prime riunioni organizzative, la sottocommissione dà avvio ai lavori, stabilendo un calendario piuttosto fitto che nel maggio del 2004 conduce alla traduzione dello standard ISO 15489-1: questa viene sottoposta alla Commissione centrale tecnica dell'UNI affinché la esamini ed eventualmente la assuma come traduzione ufficiale dello standard internazionale (cioè come norma ISO UNI 15489-1). L'opera di traduzione tuttavia non si arresta e la sottocommissione pone mano anche al rapporto tecnico ISO 15489-2 con l'intento di completarne la traduzione e fornire alla comunità archivistica italiana uno strumento complessivo di lavoro e di riflessione. Allo stato attuale, la norma UNI ISO 15489-1 è quindi in corso di approvazione, cui farà immediatamente seguito la pubblicazione; il rapporto tecnico, invece, è in fase di avanzata redazione, secondo una programmazione dei lavori che prevede la conclusione della traduzione entro l'autunno del 2005.

Il lavoro della commissione non è stato ovviamente facile: il modello ISO è fondato su un'architettura concettuale e metodologica fortemente radicata nella cultura archivistica anglosassone e pertanto presenta, per taluni aspetti, delle divaricazioni notevoli rispetto al contesto culturale italiano; ove volutamente si è scelto il termine culturale, ché tali differenze sono da riferirsi non solo a determinate nozioni archivistiche, ma anche più latamente all'ambito giuridico in cui tali nozioni devono essere inquadrare, al sistema amministrativo che ne costituisce il terreno di applicazione, alle strutture organizzative in cui sono immerse.

Una delle prime e più significative criticità offerte dalla lettura del testo inglese riguarda la nota distinzione tra *record management* e *archive*: nella dottrina archivistica inglese il *record management* coinvolge la fase attiva e semi-attiva dei documenti, dal momento della creazione sino a quello della determinazione della destinazione finale, e si arresta pertanto alle soglie di quello che è qualificato come *archive*. Quindi, il *record management* si riferisce propriamente alla *gestione dei documenti dell'archivio corrente e di deposito*, mentre l'*archive* individua l'*archivio storico*: se tutto ciò è concettualmente abbastanza semplice, ben più farraginoso si presenta la traduzione, che richiederebbe una costante connotazione dei termini, ove non si stabilisse a priori – come esplicitato nella prima nota al testo - che lo standard non si riferisce alla gestione degli archivi storici.

Altra criticità ben nota a chi si confronta con la letteratura di settore in lingua inglese è offerta dalle distinte nozioni di *record* e di *document*, la prima ad individuare il *documento archivistico* così come sostanzialmente definito nel contesto italiano, la seconda per denotare una "*informazione registrata od oggetto che può essere trattato come un'unità*". Anche in questo caso il problema può essere risolto a priori stabilendo che, laddove non espressamente indicato, si assume

³² Maggiori informazioni sul progetto sono disponibili sul sito della Scuola superiore della pubblica amministrazione (<<http://www.sspa.it>>), seguendo il percorso *Le attività di ricerca – Il ruolo della ricerca – Archivio progetti*. I risultati della ricerca sono anche disponibili nel volume *La metodologia per la definizione di piani di classificazione in ambiente digitale*, a cura di E. Aga Rossi e M. Guercio, Roma, Scuola superiore della pubblica amministrazione, 2005.

³³ La sottocommissione, presieduta da Maria Pia Mariani, è composta da Lea Cuffaro (Ministero per i beni e le attività culturali, Direzione generale degli archivi), Anita De Sossi (Agenzia delle entrate), Lucilla Garofalo (Archivio centrale dello Stato), Linda Giuva (Archivio centrale dello Stato), Monica Grossi (Università di Urbino), Maria Guercio (Università di Urbino), Maria Emanuela Marinelli (Soprintendenza archivistica del Lazio), Giovanni Michetti (Università di Roma "La Sapienza"), Stefano Pensa (Ministero dell'economia e delle finanze, Dipartimento delle politiche fiscali). La fase iniziale del lavoro ha visto anche il contributo di Eralde Terenzoni (Ministero per i beni e le attività culturali, Direzione generale degli archivi). Franco Bazzigotti (3D Informatica srl) è stato membro attivo della sottocommissione fino al completamento della traduzione di ISO 15489-1.

il *documento* come traduzione dell'inglese *record*, di quello cioè che per noi è a tutti gli effetti un *documento d'archivio*.

Problemi terminologici analoghi si riscontrano ovunque nel testo e, come già detto, sono talora funzione di un diverso quadro istituzionale-amministrativo: non è facile, ad esempio, identificare univocamente in Italia una *archival authority*, che a seconda del contesto può ben essere l'amministrazione archivistica nel suo complesso così come un servizio per la gestione dei flussi documentali di un ente ovvero un istituto di conservazione. Altre volte sono invece prassi e nozioni archivistiche consolidate diversamente a generare difficoltà: ad esempio, la *selezione* si configura nel nostro contesto nazionale come un'attività complessiva che assorbe in sé il profilo della *valutazione* e quello della *individuazione* delle sorti del documento, mentre la *disposition* si riferisce esclusivamente alla *decisione* sulla destinazione finale dei documenti; ma anche la *valutazione e la gestione del rischio connesso alla mancanza di documenti probanti*³⁴, ad esempio, non è certo una specifica e autonoma attività che rientra nel novero delle competenze tradizionalmente attribuite all'archivista³⁵. Altre volte ancora sono dei concetti propri di un'altra cultura a generare dei problemi prima ermeneutici e poi di traduzione: *accountability* è termine denso di significati, i cui confini non coincidono perfettamente con quelli di *responsability*, tanto che molta letteratura di settore preferisce evitarne la traduzione; *stakeholder* si stringe a fatica nella locuzione *portatore di interessi* o *soggetto interessato*; e la differenziazione fra *act*, *action*, *activity*, *activity business* non è attuata con rigore nel testo, a discapito della chiarezza espositiva.

Insomma, il lavoro di traduzione è stato svolto su un terreno insidioso, ma con la consapevolezza che il rispetto filologico del testo originario, pur producendo eventualmente delle ambiguità circoscritte o delle puntuali imprecisioni, ha condotto ad un documento il cui impianto conferma tutta la sua utilità e i cui principi generali meritano di essere diffusi e discussi all'interno della comunità scientifica e professionale.

4. Il futuro del modello ISO 15489

Le premesse assunte nel lavoro della scuola australiana e i caratteri più significativi che, in corso di elaborazione, la norma ISO ha progressivamente acquisito, costituiscono senz'altro un valido sostegno a favore di una crescente diffusione del modello ISO.

Nel suo insieme, infatti, questo si presenta come un documento complesso e articolato, coerentemente con il carattere stesso del *record management*, divenuto disciplina matura e ricca di approfondimenti. Ciononostante, al fine di favorirne la lettura e l'utilizzo sia da parte degli specialisti di settore sia da parte di utenti privi di una formazione specifica, si è adottata una struttura ove la formulazione dei principi è separata dall'esposizione delle linee guida (con eventuali approfondimenti), gli uni descritti nello standard ISO 15489-1, le altre nel rapporto tecnico ISO 15489-2. Un modello, quindi, che nelle intenzioni assume fra i suoi lettori tanto l'archivista quanto il dirigente di settore.

Altro elemento di conforto per un possibile successo dell'iniziativa può essere rintracciato nel profilo giuridico delle organizzazioni cui la norma si ritiene applicabile: il modello ISO non riconosce una differenza tra il settore pubblico e quello privato, ritenendo che i presupposti metodologici e i principi di base possano essere condivisi indipendentemente dalla natura dell'organizzazione³⁶.

Analogamente, il modello non fa riferimento a particolari caratteristiche quantitative e pertanto può essere applicato a enti di qualunque dimensione, dalla piccola impresa al grande

³⁴ Cfr. ISO 15489-1, ai punti 4, 7.1.f, 8.4.c, 9.1, 9.2.

³⁵ Ciò non significa ovviamente che all'archivista non sia richiesta una sensibilità di questo tipo, quanto piuttosto che questa non si configuri come momento autonomo della funzione archivistica, risultando parte integrante di alcune fondamentali attività (la *selezione in primis*).

³⁶ Nella traduzione del vocabolo inglese *organization*, si è preferito adottare il termine *organizzazione* in luogo di *ente*, con il timore che questo suggerisca al lettore una prospettiva riferita al solo ambito pubblico.

ministero, proprio in virtù della generalità dei principi affermati e dell'assenza di prescrizioni coercitive.

A fronte di queste considerazioni occorre tuttavia osservare che la presenza di norme nazionali - eventualmente non coese e unitariamente elaborate, ma comunque rilevanti per la definizione del quadro di riferimento delle pratiche di gestione documentale - potrebbe costituire un freno non indifferente per l'adozione del modello ISO; e occorre anche ribadire come questo sia fortemente debitore nei confronti della scuola australiana e più in generale della dottrina archivistica anglosassone, in misura tale che alcuni concetti e metodologie risultano alieni, ad esempio, dalla tradizione archivistica dei paesi di lingua latina. Probabilmente un intervento più incisivo dei rappresentanti dei paesi caratterizzati da una maggiore distanza con la cultura anglosassone³⁷ avrebbe permesso, in sede di elaborazione dello standard, di attenuare le differenze, eliminando i riferimenti troppo specifici a nozioni non condivise ovvero ampliandone i contorni per ricomprendere le esperienze nazionali³⁸.

A queste ragioni deve probabilmente essere ricondotta la difficoltà di diffusione dello standard nei paesi europei, come testimoniato da un recente censimento attuato a cura dell'ISO. Non è facile fornire una sintesi dei risultati del censimento, a causa dell'estrema varietà delle situazioni rappresentate, ma un dato emerge in maniera netta, a conferma delle nostre precedenti osservazioni: lo standard trova ancora scarsa applicazione in sede europea, mentre è una realtà consolidata nei paesi anglosassoni. Gli enti dell'area europea che hanno risposto al questionario faticano ad arrivare a settanta, distribuiti quasi totalmente in Francia e Nordeuropa (Olanda, Danimarca e Svezia); per la sola Australia hanno risposto novantotto soggetti istituzionali, novantatre per il Canada, sessantatre per la Gran Bretagna. Ovviamente non si tratta di una mera differenza quantitativa: dalle risposte emerge in Europa una minore attenzione al ruolo degli standard internazionali; tuttavia è solo qui che, indagando la natura giuridica degli enti coinvolti nel censimento, si delinea in un paio di casi (Danimarca e Francia) un rapporto tra pubblico e privato a favore del secondo: in questi paesi l'interesse di imprese, industria e professionisti del settore è molto elevato e supera di gran lunga l'attenzione dedicato al tema dalle istituzioni pubbliche. Coerentemente i settori di attività rappresentati sono più numerosi che altrove e includono - oltre quello governativo - anche i settori educativo, ingegneristico, farmaceutico, economico e finanziario, industriale, legale.

Entrando nel merito dell'utilizzo di ISO 15489, ai commenti perlopiù entusiastici o alle critiche puntuali dell'area anglosassone³⁹ corrisponde un tiepido consenso dei colleghi europei: lo standard è usato genericamente come base - se non come semplice ispirazione⁴⁰ - per lo sviluppo di

³⁷ Ovvio il riferimento alle diverse esperienze giuridiche del *common law* e del *civil law*.

³⁸ Lo standard mette a dura prova la sensibilità esegetica del lettore quando gli propone la nozione di *adequate record* in senso assoluto, senz'altra precisazione: la norma raccomanda di gestire documenti *adeguati*. A voler essere generosi, si può pensare a documenti *adeguati* al sistema documentario, o al quadro normativo di riferimento, ovvero al sistema amministrativo, ma rimane tutta l'incertezza del valore di una tale *adeguatezza*. L'arcano si svela solo conoscendo la realtà archivistica australiana: l'*Adequate Records Management Standard* è una norma cruciale e obbligatoria di una politica documentaria nazionale condivisa fra stato e governi locali nel sud dell'Australia e include il "benchmark that records management programs need to achieve in order to be classified as *adequate* [corsivo dell'Autore]". I documenti sono cioè classificati come *adeguati* se i programmi di gestione documentale soddisfano uno specifico sistema di valutazione. E ciò in conformità a quanto previsto dallo State Records Act del 1997: "If the Manager [N.d.A.: Director of State Records] is of the opinion that the records management practices of an agency are *inadequate*, the Manager is required to report the matter to the Minister". Lodevole l'impegno del legislatore sul tema, interessante l'adozione dello standard: ma che c'entra tutto ciò con la nostra realtà archivistica? Beninteso, l'impianto regge anche assegnando al termine *adeguato* un valore generico, ma non possiamo non rilevare che in tal modo si perde una piccola porzione del significato e del rigore del modello, laddove sarebbe stato probabilmente sufficiente far assumere a quell'esperienza valore di metodo, presentando la possibilità - o l'opportunità - di fare riferimento a sistemi di valutazione il cui soddisfacimento individui una categoria di documenti denominati come *adeguati*: senza voler andare troppo lontano, non è impensabile l'idea di adottare il capo IV del testo unico sul documento amministrativo (dpr 445/2000) come strumento di valutazione della conformità, assegnando il bollino di *adeguatezza* a quei documenti gestiti coerentemente con le disposizioni di legge.

³⁹ Se non puntuali, per lo meno schiette: c'è chi dichiara (censimento australiano) che solo "a large loaded gun to the back of [his] head" potrebbe costringerlo a usare ISO 15489.

⁴⁰ Così nel censimento danese.

strategie e politiche documentarie; viene comunque ritenuto sostanzialmente chiaro e conciso, un utile strumento di *reference* per gli operatori del settore, un buon quadro sintetico per illustrare il tema alla dirigenza di livello superiore⁴¹. Nei paesi anglosassoni si avverte molto di più il valore normativo del modello e gli si attribuisce un ruolo più importante nella costruzione del sistema documentario.

L'Italia non è praticamente rappresentata nel censimento: un solo ente ha risposto al questionario e i dati relativi sono pertanto confluiti all'interno di una scheda cumulativa relativa a più paesi, ciascuno dei quali rappresentato da un esiguo numero di enti. Il dato è sconcertante non per la mancata adozione dello standard, ma piuttosto per la scarsa conoscenza della letteratura di settore, condizione essenziale per dare vita a un dibattito sul tema che consenta di valutare in maniera analitica e approfondita luci ed ombre del modello ISO. Le osservazioni sopra esposte circa le origini e i principi fondanti della norma internazionale generano diffidenza nella comunità archivistica italiana, ma non meno trascurabile è la presenza in Italia di un quadro normativo, di prassi consolidate e di una dottrina autorevole che, seppure non sempre organizzate sistematicamente, costituiscono un modello: il regio decreto del 1900⁴² ha svolto per quasi un secolo tale funzione, definendo in maniera chiara e puntuale alcuni momenti fondamentali della gestione documentale, come la ricezione, l'invio e la classificazione dei documenti, o la formazione dei fascicoli, riconoscendo un ruolo cruciale all'ufficio di protocollo in virtù del suo valore di meccanismo di controllo del processo di crescita di un archivio, in larga parte tracciato tramite la registrazione di protocollo⁴³.

Il decreto del 1900 salda in maniera rigorosa l'attività di classificazione a quella di registrazione, pur avendo queste ruoli funzionali completamente diversi: lo stretto legame istituito tra registrazione e classificazione è a nostro avviso una delle fonti di ambiguità che nel corso del tempo ha condotto il legislatore a concentrare l'attenzione esclusivamente sul registro di protocollo, interpretando la classificazione come un attributo, uno dei tanti elementi descrittivi necessari per una corretta tenuta del registro. Non a caso la norma che rinnova il modello gestionale degli archivi nella pubblica amministrazione reca nel titolo *Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica* (dpr 428/1998). E non a caso nella pubblica amministrazione permane la funzione (e l'ufficio) di registrazione di protocollo, mentre si riduce progressivamente quella di gestione dell'archivio: al registro di protocollo viene assegnato un ruolo taumaturgico di strumento organizzativo dell'intero archivio⁴⁴.

Il decreto sul protocollo informatico del 1998, recepito pressoché integralmente nel testo unico sulla documentazione amministrativa⁴⁵, a dispetto del titolo non si limita a un'informatizzazione del protocollo cartaceo, ma propone una gestione dei flussi documentali in grado di integrare documenti, fascicoli e procedimenti: la norma individua e descrive le caratteristiche di rilievo di un sistema elettronico di gestione documentale, concentrandosi sul profilo delle funzioni da questo svolte, in misura tale che le disposizioni possono ben essere qualificate come requisiti funzionali. La registrazione, la segnatura e la classificazione costituiscono il nucleo dell'architettura gestionale, ma il decreto esplora anche l'accesso, la tenuta, il trasferimento e la conservazione dei documenti: si tratta di un vero e proprio modello funzionale (ma anche

⁴¹ Ma c'è anche chi ritiene, in Svezia, che "[his own] concepts for archives and records management are equal or better".

⁴² RD 25 gennaio 1900, n. 35 *Regolamento per gli uffici di registrazione e di archivio delle Amministrazioni centrali*.

⁴³ È opportuno rilevare come un'altrettanto ampia porzione documentaria sfugga al controllo dell'ufficio di protocollo non essendone prevista la registrazione: ci riferiamo in particolare ai documenti interni, che pure rappresentano un elemento fondamentale per dare continuità e significato alle aggregazioni documentarie.

⁴⁴ A parziale giustificazione di tale approccio semplicistico, si consideri però il grado di ambiguità introdotto ad esempio dal protocollo sintetico (per affari): in esso tutti i documenti di una stessa pratica vengono registrati con lo stesso numero di protocollo dato al primo documento e pertanto il numero di protocollo funge anche, seppure in maniera non esplicita, da indice di classificazione/fascicolazione (la nota e il relativo paragrafo sono tratti da G. Michetti, *Dal protocollo al sistema di gestione documentale*, in *L'archivio comunale*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2003, pp. 91-204).

⁴⁵ Dpr 28 dicembre 2000, n. 445 *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*.

organizzativo⁴⁶), cui le amministrazioni pubbliche hanno dedicato ampi sforzi di adeguamento negli ultimi anni.

Le norme sulla firma digitale, la direttiva del presidente del Consiglio dei ministri sulla gestione dei flussi documentali, le deliberazioni e le circolari dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione⁴⁷, le linee guida del Ministro per l'innovazione e le tecnologie in materia di digitalizzazione dell'amministrazione: sono questi i principali riferimenti che configurano il *modello italiano* per la gestione documentale, un quadro complesso e talora di non facile interpretazione, ma comunque ineludibile da parte delle amministrazioni pubbliche.

Il modello ISO non può quindi porsi in conflitto con questa architettura normativa, ma può sicuramente rappresentare un utile strumento di confronto con altri modelli di gestione documentale, anche per integrare taluni profili: ad esempio, il rapporto tecnico dedica ampio spazio alla metodologia di progettazione e realizzazione di un sistema documentario, con un'analiticità e una sistematicità che meritano di essere vagliate, anche in relazione a specifici documenti di indirizzo come GEDOC 2, espressamente dedicato alle tematiche organizzative, tecnologiche e metodologiche relative all'automazione dei sistemi documentari⁴⁸; la descrizione sintetica ma sistematica dei requisiti degli oggetti documentali (autenticità, affidabilità, integrità e usabilità) delinea un efficace sistema di coordinate entro cui impostare le politiche documentarie; l'accento sulle responsabilità, così come posto in ISO 15489, merita di essere sottolineato e anzi recuperato.

Tali indicazioni sembrano essere state accolte dal legislatore, a testimonianza di una sensibilità crescente nei confronti di questi temi: nel recente parere del Consiglio di Stato⁴⁹ relativo allo schema di decreto legislativo recante il codice dell'amministrazione digitale è fatto esplicito riferimento alla norma ISO 15489, di cui viene riconosciuto il valore come studio fondato su un approccio complessivo al sistema documentario e al ciclo di vita dei documenti. Con estrema chiarezza, la Sezione consultiva per gli atti normativi invita "ad una maggiore visione d'insieme, che affianchi la gestione dei documenti a quella degli archivi, quella dei protocolli a quella dei sistemi di gestione [e] ricorda, a mero titolo di esempio, come recenti riflessioni anche in sede internazionale (ad esempio, quella che ha portato alla produzione dello standard ISO 15489 sul "*records management*") dimostrano proprio la necessità di una visione globale di tutto il processo documentario".

Il valore del modello ISO, quindi, risiede nella sua capacità di proporsi come progetto complessivo, prima ancora che come strumento di certificazione; come occasione di approfondimento e non come coercitivo strumento di pedestre normalizzazione; come strumento di riferimento e non come elenco di imperativi inderogabili. La citazione del Consiglio di Stato è un passo importante in questa direzione: l'auspicio è di proseguire su questa strada.

⁴⁶ Il legislatore chiede di individuare delle strutture (aree organizzative omogenee) che assicurino un gestione documentale unitaria, nonché un servizio per gestione dei flussi documentali all'interno di ciascuna di esse.

⁴⁷ Oggi Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione.

⁴⁸ Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione, *Linee guida alla realizzazione dei sistemi di protocollo informatico e gestione dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni (GEDOC 2)*, Roma, 2000.

⁴⁹ Parere n. 11995/04 del Consiglio di Stato, Sezione consultiva per gli atti normativi. Adunanza del 7 febbraio 2005.