



Rivista del digitale nei beni culturali

ICCU-ROMA

# Una norma per la gestione documentale: il modello ISO 15489\*

**Giovanni Michetti**

Università degli Studi di Roma "La Sapienza"

## La gestione documentale

La gestione documentale, intesa come il controllo sistematico della produzione, della tenuta e dell'utilizzo dei documenti, ha ormai acquisito uno spazio autonomo di riflessione all'interno della comunità scientifica, non solo a livello internazionale ma anche a livello nazionale, ove una pur generale e prolungata assenza di riflessioni teoriche sul tema 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.

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 o ente 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 documento. 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 di 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, è fondamentale riconoscere nell'archivio prioritariamente le modalità secondo le quali un ente organizza la propria memoria, e solo subordinatamente altri aspetti.

Non è pertanto affatto originale una visione che proponga di considerare i documenti immergendoli nel loro contesto di produzione e di gestione; ciò che invece è innovativo e peculiare delle riflessioni dell'ultimo decennio è il tentativo di descrivere analiticamente quel contesto formalizzandolo in modelli capaci di rappresen-

\* Sintesi tratta da un articolo pubblicato su «Archivi&computer», 15 (2005), n. 1, p. 63-82.

tare 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 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 di proposte per la gestione documentale<sup>1</sup>, 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 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.

### Il modello ISO 15489

In questo contesto, lo standard ISO 15489 assume un ruolo di riferimento come insieme di linee guida tese a indirizzare tanto la creazione, l'acquisizione e la distruzione di documenti, quanto la costruzione di un intero sistema documentario. Lo standard affonda profondamente le sue radici nella cultura archivistica australiana, poiché deriva direttamente dall'*Australian Standard for Records Management AS 4390*, emanato ufficialmente nel 1996 e successivamente proposto per un'approvazione formale da parte dell'ISO: una scelta fondata non solo sulla volontà di adottare soluzioni condivise in ambito internazionale e sull'autorevolezza dell'organismo di normazione, ma anche sui criteri assunti a riferimento per l'elaborazione del modello, che mostra un'evidente sensibilità nei confronti delle norme ISO 9000 per i sistemi di gestione della qualità<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Si segnalano il *Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications* (DoD 5015.2-STD), lo standard elaborato dal Ministero della difesa degli Stati Uniti e pubblicato nel 1997; il lavoro svolto tra il 1994 e il 1997 dall'Università canadese del British Columbia in collaborazione con il Ministero della difesa statunitense sull'affidabilità e sull'autenticità dei documenti elettronici; la ricerca affine svolta nello stesso periodo dall'Università di Pittsburgh; il *Model Requirements for the Management of Electronic Records. MoReq Specification*, pubblicato nel 2001 a cura della Commissione europea.

<sup>2</sup> La gestione documentale è infatti oggetto di un'accurata valutazione nei processi di certificazione dei sistemi per la qualità, perché testimonia il rispetto dei requisiti per l'operatività dei sistemi: per questo motivo la norma AS 4390 viene sviluppata con l'intento di fornire un *benchmark* per la gestione dei documenti di qualità. 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.

Nonostante la richiesta di recepimento di tutte e sei le norme nazionali che complessivamente compongono l'AS 4390, solo la prima di esse viene sostanzialmente riconosciuta e assunta come riferimento per l'elaborazione di quella che nel settembre 2001 viene pubblicata come norma ISO 15489-1<sup>3</sup>. Per le altre sezioni dell'AS 4390 si propone una procedura abbreviata di pubblicazione come rapporto tecnico e pertanto queste confluiscono, pur corrette e rimaneggiate, nel rapporto tecnico ISO/TR 15489-2<sup>4</sup>, pubblicato congiuntamente alla norma.

Facendo riferimento alle caratteristiche generali di entrambi i documenti, occorre osservare che la norma ISO non si configura come una norma di conformità e pertanto adotta la forma 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, l'acquisizione e la 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 della tenuta di documenti: è importante sottolineare come la norma stabilisca un generale principio di responsabilità in base al quale ognuno all'interno di un'organizzazione ha un titolo 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 in qualsiasi formato e su qualsiasi supporto, prodotti o acquisiti da un soggetto produttore nell'esercizio delle sue funzioni.

L'ambito di applicazione rappresenta infine uno degli aspetti che caratterizzano in maniera decisiva sia la norma 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 documentario<sup>5</sup> e dall'altra nell'attività di determinazione della destinazione finale dei documenti. Riemerge qui la distinzione tra *record management* e *archive management*, come del resto auspicabile: una concezione unitaria dell'archivio non implica l'automati-

<sup>3</sup> International Standard ISO 15489-1:2001. *Information and documentation – Records management. Part 1: General.*

<sup>4</sup> Technical Report ISO/TR 15489-2:2001. *Information and documentation – Records management. Part 2: Guidelines.*

<sup>5</sup> Si noti il riferimento al sistema documentario, non ai documenti: l'intervento del *recordkeeper* deve essere anticipato al momento della progettazione del sistema, prima ancora che questo venga *popolato* dagli oggetti documentali.

ca 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 deposito.

La parte generale della 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 documentario<sup>6</sup>.

### **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. La diversa cultura archivistica, giuridica e amministrativa che permea il modello ISO costituisce tuttavia un motivo di diffidenza e non secondaria è la difficoltà linguistica nella lettura di concetti e di termini appartenenti ad altre esperienze: l'UNI ha quindi assunto l'iniziativa di tradurre la norma e il rapporto tecnico per agevolarne la diffusione e per trasformare la norma ISO in uno strumento concreto per la progettazione, la realizzazione e la valutazione di un sistema di gestione documentale. All'interno della commissione DIAM (Documentazione, informazione automatica e multimediale), la sottocommissione tecnica SC11 (Gestione dei documenti d'archivio)<sup>7</sup>, competente in materia di gestione documentale, ha assunto l'impegno prioritario della traduzione di tali documenti, completando il processo di redazione nel 2005: la norma UNI ISO 15489-1 è stata pubblicata nel 2006; a questa ha fatto seguito la pubblicazione del rapporto tecnico UNI ISO 15489-2 nel 2007.

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 ter-

<sup>6</sup> 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 documentale, 9. Processi e controlli per la gestione dei documenti, 10. Monitoraggio e controllo, 11. Formazione. Un indice dei termini notevoli chiude il documento.

<sup>7</sup> La sottocommissione, presieduta da Giovanni Michetti (Università di Roma "La Sapienza"), è composta da Lea Cuffaro (Archivio di Stato di Arezzo), Anita De Sossi (Agenzia delle entrate), Lucilla Garofalo (Archivio centrale dello Stato), Linda Giuva (Università di Siena), Monica Grossi (Università di Urbino), Maria Guercio (Università di Urbino), Maria Emanuela Marinelli (Soprintendenza archivistica per il Lazio), Stefano Pensa (Ministero dell'economia e delle finanze, Dipartimento delle politiche fiscali). La fase iniziale del lavoro ha visto anche il contributo di Eriilde 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.

mine culturale, ch  tali differenze sono da riferirsi non solo a determinate nozioni e prassi archivistiche, ma anche pi  specificatamente all'ambito giuridico in cui tali nozioni devono essere inquadrare, al sistema istituzionale-amministrativo che ne costituisce il terreno di applicazione, alle strutture organizzative in cui sono immerse. Tuttavia, le premesse assunte nel lavoro della scuola australiana e i caratteri pi  significativi che, in corso di elaborazione, la norma ha progressivamente acquisito, costituiscono senz'altro un valido sostegno a favore di una sua crescente diffusione. Nel suo insieme, infatti, la norma UNI ISO 15489 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 semplificarne l'utilizzo, si   adottata una struttura ove la formulazione dei principi   separata dall'esposizione delle linee guida. 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 pu  essere rintracciato nel profilo giuridico delle organizzazioni cui la norma si ritiene applicabile: il modello 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'organizzazione. Certo, almeno in ambito pubblico il modello della norma deve essere confrontato con un apparato normativo che, seppure in maniera non sistematica, configura un *modello italiano* per la gestione documentale: la norma UNI ISO 15489 rappresenta anzi un utile strumento per integrare taluni profili, come ad esempio le responsabilit , la metodologia di progettazione e di realizzazione di un sistema documentario o i requisiti degli oggetti documentali.

Il modello non fa inoltre riferimento a particolari caratteristiche quantitative e pertanto pu  essere applicato a organizzazioni di qualunque dimensione, dalla piccola impresa al grande ministero.

Il valore del modello ISO, quindi, risiede nella sua capacit  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.

*In Italy, the Commission for Documentation, Automatic Information and Multimedia (DIAM) of the UNI is responsible for ensuring that the ISO and CEN international standards are adopted within its sectors of responsibility, and particularly within the library and archival sector.*

*The structure of the DIAM commission is similar to that of ISO TC 46, and thus consists of a number of subcommissions and working groups. The coordinators and members of these groups are experts in the field, ministerial representatives, librarians, archivists, members of scientific, cultural, research and university institutes and of professional associations, who all voluntarily and freely share their knowledge and experience, so as to contribute in developing the various norms. These norms deal with a number of issues: from encoding to transliteration, from statistical data to the presentation, identification and description of records.*

*As to 1995, twelve norms had been released by UNI/DIAM; from 1996 to 2007, another 28 followed. All the norms have been published and distributed by the UNI. The complete catalogue is available on the UNI Web site at: <http://webstore.uni.com/unistore/public/searchproducts>.*

*In the present article, Claudia Rosa Pucci, deputy chairwoman of the DIAM commission, illustrates the UNI activities in relation to terminological norms, whereas Giovanni Michetti, coordinator of subgroup 11, presents the subgroup's activities and the UNI norm for organising records management.*

*La Commissione Documentazione, informazione automatica e multimediale (DIAM) de l'UNI gère en Italie l'adoption des normes internationales ISO et CEN et l'élaboration de normes italiennes dans les secteurs qui sont de son ressort, en particulier celles des bibliothèques et des archives.*

*De manière analogue à ce qui advient au niveau international dans l'ISO TC 46, la DIAM s'articule en sous-commissions et groupes de travail. Les coordinateurs et les participants aux activités DIAM sont des experts, des représentants de ministères, bibliothèques, archives, instituts scientifiques, culturels, universitaires et de recherche, associations professionnelles, qui mettent volontairement à disposition leurs connaissances et leur expérience et contribuent ainsi à l'élaboration des normes. Ces normes ont des objets divers: elles vont des codifications à la translittération, des statistiques à la présentation, identification et description de documents.*

*12 normes DIAM ont été publiées jusqu'en 1995; de 1996 à 2007 elles ont été 28. Elles sont toutes publiées et distribuées par l'UNI. Le catalogue complet est disponible sur le site <http://webstore.uni.com/unistore/public/searchproducts>.*

*Claudia Rosa Pucci, vice-président du DIAM, expose ensuite les activités de l'UNI dans le domaine des normes terminologiques alors que Giovanni Michetti, coordinateur du sous-groupe 11, décrit les activités du sous-groupe et la norme UNI consacrée à l'organisation de la gestion documentaire.*