

I SERVIZI DI OUTSOURCING ARCHIVISTICO: LA PROPOSTA DEGLI OUTSOURCER

1 PREMESSA

Ogni ente produce nel corso della sua attività una notevole quantità di documenti e di informazioni, importantissimi sia dal punto di vista quantitativo, sia, soprattutto, dal punto di vista qualitativo.

La conservazione di questo patrimonio comporta inevitabilmente costi, che devono essere gestiti adeguatamente. La conservazione non deve infatti rappresentare una pura spesa per l'ente produttore delle carte, ma, al contrario, costituire elemento di supporto per lo svolgersi dell'attività, produrre vantaggi quale fonte primaria di informazione, permettere la valorizzazione del patrimonio documentale, che è un bene culturale.

Il conseguimento di tali obiettivi è reso possibile dall'opportuno utilizzo delle linee di servizio sviluppate dalle società di outsourcing che si propongono sul mercato come gestori delle seguenti attività:

- gestione degli archivi di deposito;
- gestione degli archivi correnti;
- gestione degli archivi storici;
- imaging - gestione ottica dei documenti;
- archiviazione e conservazione di supporti EDP.

La migliore razionalizzazione organizzativa dell'archivio di un ente sarà la risultante di vari elementi che interagiscono in maniera sinergica producendo i seguenti effetti:

- l'ottenimento rapido e tempestivo del documento e/o dell'informazione;
- la disponibilità di una completa schedatura e inventariazione del proprio archivio con la creazione di una banca dati relazionale;
- la fruibilità dei dati per più utenti e la disponibilità di statistiche sul numero di accessi;
- la conoscenza di tutti i costi dell'attività archivistica;
- la conversione di costi interni, fissi e occulti in costi variabili, controllabili e definiti.

I "valori"

L'attività delle società di outsourcing è ispirata ad alcuni principi di razionalizzazione della gestione dell'archivio nel suo complesso e a principi di economicità, attraverso l'applicazione di regole e procedure determinate.

Pertanto il fine dell'outsourcer è di fornire servizi che aggiungano valore ai processi e che garantiscano significativi risparmi economici e di risorse umane, che potranno più correttamente essere indirizzate alle attività che costituiscono il "core business" del committente.

Nell'espletamento di questi servizi è necessario, tuttavia, garantire il rispetto, oltre che delle disposizioni legislative, di determinati valori e principi, la cui trasgressione potrebbe inficiare quella che rappresenta la missione di una società di servizi: la soddisfazione del committente.

Occorre, dunque:

- garantire **onestà ed integrità** nella gestione delle informazioni in qualsiasi momento, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme sulla consultabilità dei documenti e sulla riservatezza e tutela delle informazioni (l. 675/1996, d.lgs. 281/1999, d.lgs. 490/1999);
- fornire **valore aggiunto** a tutte le attività legate ai servizi di archiviazione, rendendone manifeste le potenzialità di risorsa informativa a disposizione dell'ente;
- promuovere un'**assunzione del rischio** che si traduce, per l'outsourcer, in un impegno costante a promuovere ed incoraggiare idee nuove, cambiamenti e capacità di assumersi rischi calcolati. La lungimiranza di un outsourcer consente di individuare tecnologie per creare nuovi prodotti e servizi, mantenendo, tuttavia, uno stretto contatto con la cultura e la storia del documento, attraverso un rapporto costante ed un continuo riferimento ai principi dell'archivistica nella sua evoluzione;
- impiegare risorse qualificate e specializzate, con adeguata formazione culturale e professionale, in ogni fase di esecuzione del progetto, in modo di tutelare e garantire il corretto approccio metodologico alle attività operative, non solo nella fase progettuale e della presa in carico, ma in ogni momento dell'attività, individuando diversi livelli di responsabilità;
- assumere **responsabilità**: l'attività si deve svolgere nel pieno rispetto della legge, verificando la sicurezza dei posti di lavoro, senza impatti negativi su ambiente e comunità locali. In tutte le strutture, conformi a quanto prevede la legge 626/1994, vi devono essere sistemi antintrusione, antincendio e collegamenti 24 ore su 24 con la vigilanza.

L'operatività

La comprensione delle esigenze del committente è il momento determinante del lavoro dell'outsourcer. L'analisi, lo studio e la proposta di soluzioni adeguate costituiscono parte essenziale della fase progettuale, che rappresenta un momento chiave nell'attuazione di un progetto di outsourcing.

Da quell'analisi scaturiscono il disegno dell'assetto organizzativo da consigliare al committente, l'elaborazione degli strumenti di gestione quali le procedure, il piano di classificazione e di conservazione, l'individuazione delle modalità di accesso ai documenti nonché tutti gli altri aspetti operativi che configureranno il contratto di esternalizzazione del servizio.

Una volta instaurato il rapporto con il committente, la collaborazione si manifesta attraverso un dialogo costante tra le parti per verificare periodicamente la qualità dell'attività svolta. Il responsabile commerciale dell'outsourcer deve essere affiancato da altre professionalità della propria struttura organizzativa: il responsabile operativo di divisione, il responsabile di unità produttiva, il call center ed i singoli operatori d'archivio, tutti professionalmente qualificati.

Parallelamente anche i reparti apparentemente meno coinvolti, come l'ufficio

approvvigionamenti, il reparto contabilità clienti ed il settore EDP contribuiscono con attenzione alle attività di supporto, atte a soddisfare particolari esigenze e a rispondere alle specificità di alcuni contratti di outsourcing.

I servizi a valore aggiunto

Uno dei principali vantaggi dei servizi proposti dagli outsourcer deriva dalla modularità dell'offerta, ossia dalla possibilità per il committente di ritagliarsi quella parte di servizio pienamente rispondente alle proprie esigenze immediate. Tutto ciò, comunque, garantendosi una visione progettuale complessiva e la possibilità di accedere ad ulteriori moduli di servizio, che potranno andare ad integrare quelli inizialmente scelti.

L'outsourcer deve avere, infatti, il know-how e l'esperienza per sviluppare progetti per la riorganizzazione del sistema di gestione dell'archivio del committente, progetti in cui viene definito lo scenario complessivo del 'Sistema Archivio' dell'ente produttore ed individuate alcune possibili aree di intervento, quali, ad esempio:

- la revisione o l'elaborazione *ex novo* del sistema di classificazione;
- la conservazione, in locali propri, dei complessi documentali;
- l'applicazione, l'aggiornamento o l'elaborazione *ex novo* dei massimari di conservazione e scarto della documentazione;
- gli interventi sui sistemi di gestione dell'archivio e sulle procedure di archiviazione dei documenti, eventualmente operando anche sulla riorganizzazione dei flussi documentali.

A seguito delle valutazioni emerse, e delle priorità di intervento identificate, viene avviato un progetto finalizzato alla revisione dei sistemi di classificazione e codifica dei documenti ed alla normalizzazione delle procedure, sulla base del quale regolamentare gli interventi rivolti ad un'ottimale riorganizzazione dell'archivio.

Le principali criticità sono rappresentate dalla difficoltà di pianificare e controllare le richieste di consultazione e di ricerca sulla documentazione e dalla non chiara attribuzione delle competenze di gestione dell'archivio all'interno della struttura organizzativa del committente.

Sulla base delle indicazioni raccolte l'attività di progetto si focalizza su due obiettivi principali e cioè:

- la creazione ed applicazione di un sistema di classificazione e codifica, normalizzato e conosciuto dall'intera struttura del committente, su cui uniformare tutte le attività di gestione connesse;
- la definizione di un sistema di regole e procedure che consenta di pianificare, controllare e valutare l'attività del 'Sistema Archivio' dell'ente. Devono quindi essere elaborate ed introdotte nell'uso le procedure gestionali, quali, ad esempio, quelle relative al trasferimento, alla consultazione e allo scarto della documentazione presente in archivio.

Questa capacità progettuale degli outsourcer archivistici, che costituisce una fase iniziale imprescindibile, applicabile trasversalmente a tutti i servizi offerti, fa sì che le loro proposte abbiano un significativo valore aggiunto di affidabilità e competenza, differenziandole da quelle apparentemente analoghe di aziende il cui core business non è però costituito dal 'Records Management'.

2 I SERVIZI

I servizi proposti dagli outsourcer archivistici (gestione dell'archivio corrente, di deposito, storico, gestione ottica dei documenti, conservazione dei supporti informatici), sono fruibili singolarmente o, nei casi più complessi, vengono proposti nel loro insieme, collegandoli con opportune interfacce informatiche per costruire un sistema di gestione archivistica adeguato alle reali necessità del committente.

Il servizio più frequentemente richiesto dai committenti agli outsourcer archivistici riguarda la gestione dell'archivio di deposito, a causa dei problemi creati dalle grandi masse di documentazione che solo in parte sono ancora necessarie per lo svolgimento dell'attività, e la cui conservazione è però resa obbligatoria dalla normativa, in particolare da quella di carattere fiscale.

2.1 La gestione degli archivi correnti

Il servizio ha come obiettivo il controllo strategico dei costi ed il recupero di efficienza nei tempi di gestione ed accesso alle informazioni della documentazione cartacea corrente, ossia prodotta quotidianamente e ad alto tasso di consultazione.

Il punto focale di questo servizio è la possibilità per l'utente di disporre rapidamente del documento richiesto, necessario al prosieguo della propria attività giornaliera. Un'attenta ed approfondita analisi delle esigenze del committente consentirà all'outsourcer la creazione e la successiva gestione della banca dati necessaria alla ricerca rapida e sicura del documento.

2.1.1 Caratteristiche del servizio

Le esigenze di consultazione richiedono che venga fornita una risposta molto rapida, tramite l'impiego di risorse addestrate a tale compito e adeguatamente formate: risulta irrinunciabile l'utilizzo di un *software* gestionale dedicato. Tali misure consentono, fin dal breve periodo, lo storno di risorse e costi, che possono venire utilizzati per il perseguimento dei fini istituzionali dell'ente committente. L'efficienza garantita da personale dedicato e specializzato consente altresì il raggiungimento di alti standard operativi. Le caratteristiche gestionali e le funzioni dell'archivio corrente vanno studiate in modo da soddisfare le esigenze dell'utenza interna. Scopo dell'intervento nell'archivio corrente è quello di fornire al committente tutti i servizi (preanalisi, organizzazione ed eventuale riorganizzazione delle risorse e degli strumenti, logistica, tecnologie, fornitura di personale specializzato) e prodotti mirati alla ottimizzazione della gestione.

Fondamentale, anche per questo servizio, è la fase progettuale che mira a recepire quante più informazioni possibili sulla struttura organizzativa dell'ente e sulle necessità degli utenti in termini di reperimento e gestione dell'informazione. In questo ambito si acquisiscono le notizie relative alle eventuali chiavi identificative di ricerca del documento precedentemente in uso, al previsto incremento e al numero di movimentazioni della pratica. Parte integrante della proposta diventano le eventuali codifiche che devono essere attribuite ai singoli fascicoli al fine di rendere più esaustiva possibile la natura e veloce il reperimento dell'informazione, consentendo all'utente anche di effettuare indagini mirate su particolari tipologie documentarie, qualora queste costituiscano l'intero

incartamento. La raccolta di notizie si completa tracciando i passaggi e i tempi del ciclo vitale del documento.

L'architettura del processo viene rispecchiata dalla procedura informatica realizzata dalla struttura EDP, interna all'outsourcer, la quale modella il *software* rispettando le specifiche tecniche utili alla realizzazione del progetto proposto al committente. Durante la programmazione del *software* si definiscono gli utenti abilitati alla consultazione e si inseriscono i riferimenti alle voci del contratto che consentono la corretta fatturazione dei movimenti eseguiti.

Le soluzioni offerte possono contemplare il collegamento telematico con la sede del committente, agevolando così le attività di consultazione e *reporting*, oppure sistemi di *backup* che realizzano banche dati con caricamenti *batch*.

L'operatività del servizio di gestione degli archivi cartacei correnti viene attuata rispettando le seguenti fasi:

- 1) **ritiro periodico dei documenti:** dai diversi punti di raccolta indicati dal committente viene prelevato il materiale documentario destinato all'archiviazione. Talvolta tale fase viene espletata dalla struttura organizzativa del committente che provvede ad inviare la documentazione avvalendosi di propri corrieri;
- 2) **codifica:** attività di numerazione attraverso timbratura della documentazione e inserimento delle chiavi di ricerca nella banca dati: queste fasi costituiscono il momento più importante ai fini del reperimento del documento. La lavorazione può avvenire rispettando la sequenza numerica attribuita dal committente oppure, mediante timbratura, identificando una nuova sequenza interna;
- 3) **gestione automatica delle ubicazioni:** contestualmente alla fase di caricamento e indicizzazione dei dati, durante la quale il sistema informativo attribuisce l'ubicazione fisica ai contenitori, sarà controllata l'esatta corrispondenza tra l'archivio cartaceo e quello elettronico. Tale operazione, effettuata durante la fase di presa in carico iniziale dell'intero archivio, avviene caricando sul sistema un *file* consegnato dal committente e certifica la reale quantità dei documenti presi in carico dall'outsourcer;
- 4) **archiviazione fisica delle unità nel deposito;**
- 5) **aggiornamento on line delle banche dati** dell'outsourcer e del committente tramite collegamenti telematici, utilizzati anche per il controllo delle richieste di consultazione;
- 6) **gestione degli aggiornamenti della pratica** tramite il medesimo processo descritto al punto 2) e 3);
- 7) **storno:** rappresenta l'attività con la quale si estrapolano dal sistema tutti quei fascicoli che hanno perso interesse corrente per il committente. Lo status di questa documentazione consente l'estrazione fisica delle pratiche dall'archivio corrente ed il loro passaggio all'archivio semi-attivo o di deposito, con l'attribuzione di una nuova collocazione;
- 8) **evasione delle richieste di consultazione** per le quali si prevede il reperimento dell'intera pratica o di parti di essa. La consegna può avvenire in originale o tramite fax rispettando le modalità e i tempi previsti dal contratto.

2.1.2 Sistema informatico

Ruolo fondamentale è svolto, in un piano di riorganizzazione degli archivi, dal supporto tecnologico necessario a raggiungere gli obiettivi prefissati; in particolare questo sistema dovrà garantire:

- un'organizzazione del lavoro flessibile;
- dati e archivi informatici unificati, senza duplicazioni, costantemente storicizzati e accessibili *on line* a disposizione dell'utente, con i dati acquisiti disponibili a qualsiasi sottosistema;
- tecnologie avanzate di supporto a completamento e integrazione della gestione delle informazioni.

Le principali funzioni di un software di archiviazione devono essere:

- gestione centralizzata delle operazioni di classificazione;
- gestione del carico e scarico dei fascicoli e dei documenti dell'archivio;
- gestione delle ricerche, con aggiornamento dello "stato" del fascicolo (in archivio, in consultazione presso l'impianto dell'outsourcer, in consultazione presso l'utente, ecc.);
- elenco selezionato degli oggetti di archiviazione gestiti (per numero progressivo, per data, ecc.);
- elenco dei movimenti effettuati nel periodo;
- elenco dei fascicoli in consultazione (e presso quale ufficio);
- reporting e statistiche sulla movimentazione dei fascicoli e dei documenti.

2.1.3 Vantaggi

Obiettivo di un servizio di outsourcing dell'archivio corrente deve essere il raggiungimento dei seguenti vantaggi:

- ordinato accrescimento dell'archivio;
- accesso alle informazioni più veloce e flessibile;
- conformità alle normative, qualità, anonimato e riservatezza;
- sviluppo ed aggiornamento automatico di una procedura informatica ad hoc;
- possibilità di controlli e statistiche sui movimenti effettuati e registrati dalla procedura;
- gestione informatizzata e collegamenti telematici diretti;
- monitoraggio della lavorazione delle unità elementari e degli aggiornamenti;
- storicizzazione dei movimenti e degli utenti;
- soluzioni innovative, personalizzate e sincronizzate;
- raggiungimento di un'elevata conoscenza dell'archivio;
- rapida e sicura consultazione dei documenti indipendentemente dal fatto che gli stessi possano essere stati richiesti contemporaneamente da più utenti;
- riduzione dei costi di esercizio, da realizzarsi sia con un aumento di produttività delle risorse impiegate che con la riduzione degli sprechi dovuta ad una gestione più razionale delle stesse;
- possibilità di mantenere invariato nel tempo l'organico addetto all'archivio;
- introduzione degli strumenti informatici e di nuove tecnologie di supporto.

2.1.4 Standard di qualità

Per svolgere al meglio tutte le attività e fornire i servizi per la gestione dell'archivio è necessario che l'outsourcer rispetti determinati criteri qualitativi tecnici, economici, progettuali, ed abbia una consolidata esperienza nel settore.

Sommariamente possiamo indicare lo standard qualitativo nei seguenti requisiti:

- fatturato minimo relativo all'archiviazione;
- locali e attrezzature a norma di legge (rispetto delle caratteristiche di sicurezza, antincendio, condizionamento, antincendio con gas per specifiche tipologie documentarie), con adeguato sistema di sicurezza (antintrusione);
- presenza dislocata sul territorio nazionale;
- informatizzazione dei processi di archivio;
- certificazione di qualità ISO 9002;
- personale adeguatamente formato e professionalmente competente per ogni fase di esecuzione del servizio;
- strategia progettuale.

2.2 La gestione degli archivi di deposito

L'archivio di deposito si caratterizza per la bassa frequenza di consultazione, in quanto le serie documentali che lo costituiscono sono relativi ad affari conclusi. Il servizio di outsourcing in questo caso deve elaborare procedure in grado di risolvere le problematiche inerenti la gestione di questi archivi, e fornire gli strumenti adeguati per una corretta ed efficiente consultazione dei fascicoli.

L'obiettivo principale dell'outsourcer è garantire al committente la rapidità di reperimento e consultazione attraverso procedure gestionali supportate da sistemi informatici e telematici avanzati.

Tutte le attività di organizzazione e gestione degli archivi sono regolate da un Manuale di Qualità, con certificazione ISO 9002, che garantisce la correttezza e il rispetto delle procedure adottate. Il Manuale descrive i criteri delle fasi lavorative e le modalità di controllo del processo, per garantire che il risultato finale di erogazione del servizio soddisfi i requisiti richiesti dal committente, in ottemperanza alle leggi vigenti.

Un sistema informatico uniforma e razionalizza le diverse attività legate alla gestione dell'archivio: fase contrattuale, stampa di etichette, elaborazione di database di descrizione, reperimento dei fascicoli tramite chiave di ricerca, selezione della documentazione destinata allo scarto, emanazione di ordini di lavoro.

2.2.1 L'organizzazione archivistica

La società di outsourcing archivistico deve avere l'esperienza e la capacità di intervenire nella soluzione dei problemi attraverso una gestione uniforme degli archivi, mediante la standardizzazione dell'interfaccia con gli utenti e un costante colloquio con il committente.

Nell'attività specifica di gestione degli archivi di deposito, il servizio di outsourcing effettua una preventiva analisi della situazione dell'archivio: si deve verificare se presso l'ente esistano un piano di classificazione (titolario), un massimario di conservazione e scarto, elenchi di documentazione che possano fungere anche da elenchi di consistenza; è necessario effettuare l'analisi delle tipologie documentarie ed individuare i diversi tipi di contenitori in uso per la conservazione (faldoni, scatole...); studiare le modalità di evasione delle richieste di documentazione e delle operazioni di selezione e distruzione del materiale giunto a scadenza, rispettare l'attuazione delle normative vigenti.

Per giungere ad un buon risultato, l'outsourcer deve individuare esattamente quali sono le necessità del committente, così da poter progettare adeguati sistemi e criteri di pianificazione delle attività da svolgersi nell'archivio di deposito. La fase preventiva della presa in carico rende espliciti i modi di organizzazione e conservazione della documentazione presso il committente, nel momento del passaggio verso le modalità di gestione attuate dall'outsourcer. L'incontro tra queste due realtà, che devono strettamente collaborare tra di loro, evidenzia i problemi posti dalla gestione dell'archivio che trovano una soluzione nei servizi proposti dall'outsourcer.

2.2.2 La logistica d'archivio

Il complesso dei depositi archivistici messi a disposizione dall'outsourcer si può considerare, a tutti gli effetti, come un grande luogo di immagazzinamento di materiale documentale la cui movimentazione deve seguire quel complesso di norme necessarie a garantire la migliore conservazione e la gestione dei documenti.

Il supporto dei sistemi informatici risulta, quindi, essenziale e insostituibile per una puntuale e mirata attività dell'outsourcer in quanto essi permettono la gestione rapida e precisa delle coordinate topografiche del deposito (impianto, area, corridoio, scaffale, colonna, ripiano, posizione), siano esse assegnate a materiale documentale di nuova entrata, siano esse comunicate all'operatore per il prelievo del materiale documentale richiesto o per la sua successiva ricollocazione.

La corretta assegnazione delle coordinate logistiche permette, ad esempio, di collocare il materiale documentale ad "alta frequenza di consultazione" in posizioni di facile ed ergonomico accesso per l'operatore.

La razionalizzazione delle movimentazioni di materiale documentale, mediante un maggiore impiego dei sistemi informatici, comporta un naturale e conseguente aumento sia dell'efficienza del servizio archivistico sia dell'ottimizzazione dell'utilizzo dell'area adibita a deposito.

Tale ottimizzazione, infatti, permette di eliminare la disposizione irrazionale del materiale, che comporta:

- la congestione delle aree di movimentazione;
- l'utilizzo di corridoi o passaggi di transito disagiati;
- l'accatastamento pericoloso.

2.2.3 Le attività dell'outsourcer

Le attività specifiche dell'outsourcer sono riassumibili nell'offerta dei vari momenti di un complesso servizio finalizzato ad un rapido e preciso recupero di materiale documentale, quando il proprietario del materiale stesso ne faccia richiesta per uso operativo.

In presenza di ingenti masse di documentazione l'outsourcer deve essere in grado di identificare immediatamente le coordinate della singola unità elementare richiesta, prelevarla e consegnarla al richiedente.

Possiamo identificare le fasi di questa attività così come di seguito riportato:

- presa in carico del nuovo materiale documentale;
- prelievo di materiale documentale per la consultazione;
- ricollocazione del materiale documentale consegnato al committente per la consultazione;
- prelievo di materiale documentale da consegnare in modo definitivo al committente;
- individuazione del materiale da proporre per la selezione e lo scarto.

La presa in carico

La prima operazione che svolge l'outsourcer è quella di "presa in carico" del materiale documentale.

La presa in carico è la fase di prelevamento della documentazione dall'archivio del committente, e il conseguente passaggio, attraverso procedure standardizzate, nell'archivio dell'outsourcer. In linea generale, la documentazione viene trasferita in appositi contenitori contraddistinti da un'etichetta con codici alfanumerico e a barre a lettura ottica. L'etichetta individua la posizione fisica e logistica del contenitore all'interno del deposito archivistico, indicando locale, scaffalatura, colonna, palchetto, ecc., e fornisce, in maniera univoca, gli elementi per conoscerne il contenuto. L'identificazione logistica e contenutistica avviene attraverso sistemi informatici in grado di seguire la vita del documento dal momento dell'entrata nell'archivio fino alla sua uscita. La posizione occupata da un contenitore è, eventualmente, resa di nuovo disponibile solo quando il materiale in essa precedentemente collocato viene prelevato definitivamente o avviato al macero.

Contestualmente all'apposizione dell'etichetta si effettua la schedatura e l'eventuale classificazione della documentazione. Questa attività investe competenze specifiche non sempre presenti presso il committente e che sono, invece, elementi di qualificazione dell'outsourcer, capace di offrire soluzioni adeguate alla organizzazione dell'archivio. Soprattutto l'attività di definizione di un piano di classificazione permette una comprensione approfondita e corretta della documentazione nella individuazione del vincolo archivistico e del principio di provenienza.

Il prelievo per la consultazione

Per permettere la consultazione del materiale documentale si deve procedere ad un'attività di prelievo temporaneo dall'archivio.

La consultazione può essere effettuata o presso i locali del richiedente o presso i locali appositamente attrezzati dall'outsourcer.

In entrambi i casi questa movimentazione viene registrata dal sistema informatico, che successivamente, qualora la consultazione fosse effettuata in altra sede, segnalerà con una cadenza predeterminata la permanenza del materiale presso il richiedente.

La consultazione effettuata presso l'outsourcer comporta un rientro immediato della documentazione.

Nell'attività di prelievo temporaneo per consultazione bisognerà tenere conto dell'eventuale carattere "riservato" o "non riservato" della documentazione.

Nel primo caso, l'operatore d'archivio si limiterà a consegnare il contenitore sigillato del materiale documentale richiesto, aspettandosi come restituzione un pari contenitore sigillato.

Nel secondo caso, l'operatore d'archivio può estrarre il materiale documentale richiesto dal suo contenitore e consegnarlo per la consultazione.

Al suo rientro, tale materiale documentale sarà ricollocato nel contenitore originario.

La restituzione dei documenti

Quando il materiale documentale esce temporaneamente dal deposito dell'outsourcer per essere consultato, è necessario attivare, al suo rientro, la procedura di restituzione, per la sua esatta ricollocazione in archivio.

Tale procedura ha il compito di verificare la corrispondenza del materiale documentale rientrato con quello precedentemente consegnato, confrontando i dati con quelli registrati nel sistema informatico dell'archivio, e di riassegnare a tale materiale la stessa posizione logistica assegnatagli in fase di "presa in carico".

L'outsourcer non risponde delle manomissioni apportate al materiale documentale originario, nè tantomeno della sua asportazione dal contenitore originario (faldone, scatola, etc.), qualora quest'ultimo sia stato precedentemente confezionato dal proprietario del materiale documentale stesso.

Il prelievo definitivo

Le operazioni proprie della procedura relativa al prelievo del materiale documentale per l'uscita definitiva dall'archivio ricalcano la sequenza logica ed operativa del prelievo temporaneo, con la variante che non verrà attivata nessuna procedura di controllo sul mancato o ritardato rientro del materiale prelevato.

La selezione e lo scarto

L'attività di selezione e scarto del materiale documentale rappresenta la fase finale del ciclo di vita di un documento.

Pertanto risulta particolarmente importante, in questa fase, rispettare le norme e richiedere le autorizzazioni prescritte per effettuare le operazioni di selezione.

Il sistema informatico, che controlla la data di scadenza prevista per ogni serie documentale in base alla data di produzione ed al massimario di scarto (es. 5 anni, 10 anni, conservazione illimitata) dovrà segnalare periodicamente il raggiungimento dei termini di conservazione.

In base a tale segnalazione, il committente attiva la procedura di autorizzazione allo scarto, che viene effettuata alla data di scadenza o in un periodo immediatamente successivo.

L'outsourcer attiva, ad autorizzazione ricevuta, le società specializzate e registrate per la distruzione fisica dei documenti.

Qualora il materiale documentale da distruggere appartenga ad archivi di enti pubblici o privati dichiarati di notevole interesse storico, l'autorizzazione allo scarto deve essere concessa dalla Soprintendenza per i beni archivistici competente per territorio. Qualora la documentazione appartenga ad organi giudiziari od amministrativi dello Stato, l'autorizzazione deve essere concessa dalla Direzione Generale degli Archivi, su proposta delle Commissioni di Sorveglianza istituite presso quegli organi.

Una volta eseguita la macerazione, al proprietario del materiale documentale rimane l'elenco del materiale proposto per lo scarto e l'atto relativo alla effettuata distruzione fisica.

Vantaggi

I vantaggi offerti dalla gestione in outsourcing dell'archivio di deposito riguardano:

- contenimento dei costi mediante eventuale riconversione del personale impiegato in archivio e disdetta dei contratti di locazione dei locali adibiti ad archivi o loro reimpiego ad altri fini;
- disponibilità di locali per l'archiviazione di grandi dimensioni, nel rispetto delle normative di sicurezza;
- costi proporzionali all'effettivo uso dello spazio impegnato;
- controllo costante dei costi;
- possibilità di ripartizione dei costi di gestione dell'archivio in funzione del reale utilizzo degli spazi e/o prestazione da parte di ogni singola unità organizzativa;
- fruizione di capitali altrimenti destinati alla costruzione, riconversione o adattamento di locali da adibire ad archivio;
- sicurezza degli impianti come previsto dal d.lgs.626/1994;
- rispetto della normativa sulla privacy come previsto dalla l. 675/1996.

Standard di qualità

Gli standard qualitativi richiesti sono, sostanzialmente, gli stessi necessari alla realizzazione di un servizio di outsourcing dell'archivio di deposito.

2.3 La gestione degli archivi storici

L'archivio storico contiene quella documentazione che si conserva a tempo illimitato, sia perché i suoi effetti giuridici ed amministrativi non decadono nel tempo, sia perché ne è riconosciuto il valore quale bene culturale, prima di tutto per l'ente stesso che lo ha prodotto, e poi per tutta la comunità.

E' quindi evidente che i servizi offerti per l'organizzazione e la gestione di un archivio storico sono di tipo particolare, in quanto caratteristica principale di questo archivio è quella di essere messo a disposizione degli studiosi, sia interni all'ente produttore, che appartenenti alla comunità scientifica. Per rendere disponibile un archivio storico è necessario procedere alla sua inventariazione, secondo precise regole tecnico-archivistiche. Il d.p.r. 29 ottobre 1999, n.490 ne stabilisce l'obbligo, secondo gli standard di inventariazione indicati, per gli enti pubblici e per quegli enti privati il cui archivio è stato riconosciuto di notevole interesse storico dalle Soprintendenze archivistiche competenti per territorio.

E' necessario quindi procedere, con particolare attenzione e competenza, alla stesura di un progetto di intervento, che deve essere approvato in tutti i casi in cui questo è previsto dalla legge.

Per la redazione di tale progetto bisogna:

- identificare esattamente l'ente produttore delle carte, che non sempre coincide con l'ente che le conserva;
- acquisire le informazioni relative alla consistenza, agli estremi cronologici, allo stato di conservazione ed ordinamento della documentazione storica;
- individuare gli obiettivi che si desidera raggiungere (elenco, inventario sommario, inventario analitico, guida alle serie, creazione della banca-dati, ecc.);
- individuare il livello di schedatura ed elaborare la scheda per la raccolta dei dati;
- individuare le caratteristiche professionali degli operatori da impiegare, i tempi necessari ed i relativi costi.

Le fasi di attuazione prevederanno:

- l'eventuale spolveratura o disinfestazione della documentazione;
- la schedatura;
- l'individuazione della struttura dell'archivio e delle serie che lo compongono;
- il riordinamento materiale e il ricondizionamento dei pezzi;
- la redazione dell'inventario (o degli inventari), e/o della banca-dati, corredati di introduzione storico-istituzionale e di nota archivistica, e la compilazione degli indici.

In alcuni casi, il riordinamento potrà essere solo virtuale, "sulla carta", senza procedere allo spostamento fisico dei fascicoli.

Ciò è reso ancor più facile oggi, con l'uso delle tecnologie informatiche, che, anche nel campo archivistico, sono ormai imprescindibili, ed hanno reso più evidente l'esigenza di adottare specifiche di inventariazione uniformi. L'utilizzo del computer rappresenta un valido supporto durante l'intero ciclo lavorativo (dalla schedatura alla redazione e produzione, anche a stampa, dell'inventario). Non solo, la costituzione di banche dati di archivi singoli o di più archivi consente, oltre all'utilizzo di plurime chiavi di accesso e di lettura della documentazione, anche la possibilità, come si è detto, di ricostruire sulla carta sequenze di unità archivistiche diverse da quelle adottate nell'ordinamento esistente.

La formulazione del progetto di intervento rappresenta quindi il momento più impegnativo dal momento che definisce il quadro dei rapporti con il committente e fissa le ipotesi di lavoro.

La fase progettuale richiede una scrupolosa raccolta delle informazioni, chiarezza espositiva e rigore formale.

Nel caso di interventi particolarmente impegnativi e protratti nel tempo si renderanno necessarie relazioni periodiche sugli stati d'avanzamento del progetto.

Operazioni preliminari

L'assunzione delle informazioni utili alla definizione del progetto viene condotta in parte nel corso di sopralluoghi nei locali dove è conservato l'archivio, in parte utilizzando altre fonti disponibili.

La quantificazione di pezzi sarà effettuata in rapporto alle principali sezioni o serie documentali. Nel caso esistano vecchi inventari, od elenchi di versamento precedenti, la valutazione potrà essere effettuata tramite tali strumenti. Nel caso risultino inattendibili la valutazione e il conteggio dei pezzi sarà effettuato *ex novo*.

Contestualmente alla stima delle consistenze sarà effettuata la valutazione sullo stato di ordinamento del fondo in previsione agli interventi che si rendessero necessari.

Redazione del progetto

Raccolti e vagliati tutti gli elementi informativi di cui si è detto si provvede alla redazione del progetto.

Nella prima parte, relativa alla descrizione dell'archivio verranno evidenziati i seguenti elementi:

- denominazione dell'archivio;
- competenze fondamentali del soggetto produttore;
- consistenza ed estremi cronologici generali;
- consistenza ed estremi cronologici delle sezioni/serie;
- osservazioni sullo stato di conservazione dell'archivio e segnalazione dell'eventuale necessità di operazioni di disinfestazione, spolveratura, o restauro;
- osservazioni sull'ordinamento;
- osservazioni sugli eventuali strumenti di corredo esistenti.

E' necessario stabilire l'obiettivo dell'intervento, definendo la metodologia per procedere all'ordinamento del materiale.

Nel caso di nuova inventariazione verrà indicato quali saranno le note introduttive, gli elementi descrittivi delle unità archivistiche, se e quali indici verranno elaborati.

Una volta descritte le coordinate di massima dell'archivio e il tipo di intervento proposto saranno prese in esame le risorse necessarie:

- impegno lavorativo dell'operatore;
- indicazione dell'hardware e del software da adottare;

- il materiale di cancelleria e quanto necessario sotto il profilo del condizionamento (scatole, faldoni, etichette);
- attrezzature per la collocazione (scaffali);
- personale per eventuali spostamenti del materiale o pulizia del medesimo.

L'analisi condotta porterà alla determinazione dei costi e dei tempi di realizzazione.

I costi saranno valutati in base ai seguenti parametri:

- natura dell'intervento e tipo di obiettivo;
- numero di unità archivistiche;
- tipo di unità archivistiche;
- compenso richiesto per unità archivistiche.

Qualora il progetto abbia dimensioni notevoli, sarà opportuno suddividerlo per lotti, indicando i tempi e i costi di ciascun lotto e concordando le priorità di intervento con il committente.

Prima dell'avvio esecutivo del lavoro, l'outsourcer dovrà assicurarsi che l'ente, nei casi previsti dal d.lgs.490/1999, abbia preso i dovuti contatti con l'Amministrazione archivistica, concertando gli aspetti tecnico-scientifici dell'intervento ed acquisendo l'autorizzazione con la presentazione del progetto.

2.4 La gestione ottica dei documenti

2.4.1 Scenari normativi

La vigente legislazione in materia prevede che i documenti prodotti dalle aziende, pubbliche e private, siano adeguatamente archiviati e conservati per periodi diversi, a seconda delle tipologie documentali (c.c., art. n. 2210, d.lgs. 29 ottobre 1999, n. 490, d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, ecc.).

Il 16 ottobre 1998 il Consiglio dei Ministri ha approvato, su proposta del Ministro per la Funzione Pubblica, il regolamento sul "Protocollo informatico" presentato dall'A.I.P.A., Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. Il regolamento s'inserisce nel quadro delle riforme della Pubblica amministrazione e del processo di semplificazione, con particolare riferimento all'articolo 15 della legge 59/1997, che ha disciplinato la formazione, la trasmissione e l'archiviazione dei documenti elettronici.

In particolare, l'archiviazione dei documenti elettronici, formati secondo il d.p.r. 10 novembre 1997 n.513, (ora sostituito dal d.p.r. 28 dicembre 2000, n.445), sarà effettuata secondo la Deliberazione AIPA n. 24/98 del 30 luglio 1998 che definisce le regole tecniche per l'uso di supporti ottici.

I processi informatici renderanno possibile migliorare la gestione dei procedimenti di trasmissione ed archiviazione dei documenti, che verranno immediatamente protocollati e classificati secondo il piano di classificazione; sarà anche possibile creare un sistema per avere informazioni sullo stato delle pratiche e sulla posizione dei documenti in corso di trattazione; al sistema potranno accedere anche utenti esterni, secondo una gerarchia di permessi e ricorrendo all'uso della firma elettronica.

La Deliberazione del luglio 1998, che revoca la precedente del 28 luglio 1994 n. 15, delinea una giusta integrazione tra regole tecniche e procedure, in modo da fornire quelle garanzie necessarie alla diffusione dei sistemi di archiviazione ottica sia nel settore pubblico che nel settore privato; vuole determinare un coordinato sviluppo di tale sistema, riportando il tutto in una logica univoca che offra affidabilità, e definendo principi uniformi nell'impiego della nuova tecnologia. L'AIPA ha ritenuto, inoltre, di dare un'impostazione di apertura al mercato per consentire l'immediato e diffuso impiego della tecnologia ottica, quale strumento di semplificazione degli adempimenti di archiviazione e di conservazione di atti e documenti; il tutto tenendo conto delle richieste nel frattempo avanzate sia dalle associazioni di categoria (produttori e fornitori), che dagli enti normatori, oltre che dalle Pubbliche amministrazioni. L'innovazione più significativa, rispetto alla precedente Deliberazione, riguarda l'impiego delle tecniche riguardanti la firma digitale, considerate necessarie per garantire l'autenticità e l'integrità dei documenti, e per consentire quindi un sicuro trasferimento degli stessi anche mutando, nel tempo, la natura del supporto.

Si sono così raggiunti due risultati di estrema importanza: la possibilità di aggiornamento tecnologico del sistema di archiviazione e quella di esibizione dei documenti archiviati su supporto informatico e per via telematica.

Alla luce di queste norme si profila, per gli outsourcer, la possibilità di ampliare l'offerta dei servizi, mediante la costituzione di un sistema di archiviazione multimediale che permetta all'utente di avere un facile e sicuro accesso alle informazioni necessarie, indipendentemente dal supporto (informatico, informatizzato o cartaceo) del documento gestito in outsourcing.

2.4.2 Archiviazione digitale ed ottica

Le nuove normative daranno un sicuro impulso ad un servizio, già oggi offerto dagli outsourcer, quale l'archiviazione ottica della documentazione.

Infatti, e prescindendo dalla possibilità di archiviazione sostitutiva, sono molteplici le opportunità derivanti da questo tipo di servizio.

In tutte le organizzazioni esistono dei sotto-insiemi di dati che sono vitali al proseguimento dell'attività istituzionale dell'ente produttore. La perdita di tali dati si potrebbe tradurre in un fermo prolungato o, in caso di disastro, addirittura nell'incapacità di riprendere la propria attività in tempi accettabili.

Esistono inoltre alcuni documenti che, pur non rivestendo un carattere di essenzialità pari a quella precedentemente descritta, sono di costante e frequente consultazione da parte degli uffici operativi.

Queste tipologie documentali rappresentano i principali candidati per un servizio di memorizzazione ottica.

Le fasi tipiche del servizio di archiviazione ottica spesso si integrano e si fondono con quelle del servizio di gestione dell'archivio corrente. Infatti, per entrambe, è fondamentale la necessità di svolgere un'accurata analisi preliminare, finalizzata ad approfondire la conoscenza del documento e delle sue correlazioni con le modalità ed i tempi di ricerca dell'utente.

Le principali attività, che integrano quelle precedentemente illustrate sono le seguenti:

- analisi di dettaglio dell'archivio per l'individuazione dei documenti candidati all'archiviazione ottica;
- creazione di un archivio ottico tramite scansione dei documenti da memorizzare (opzionalmente con procedimenti e formati secondo indicazioni della Delibera AIPA 24/98);
- creazione di un database di parole chiave associate ad ogni documento per la successiva rapida ricerca, visualizzazione o ristampa del documento stesso;
- creazione di una copia dell'archivio ottico dei documenti memorizzati (masterizzazione) e restituzione della copia così prodotta al committente per suo uso interno;
- archiviazione dei supporti ottici in un bunker diverso da quello dove sono conservati gli archivi cartacei;
- analisi per l'introduzione e realizzazione di sistemi di workflow documentale;
- analisi per l'introduzione e realizzazione di sistemi di gestione del protocollo.

2.4.3 I vantaggi

I principali vantaggi per il committente, perseguibili con l'introduzione dell'archiviazione ottica della documentazione e la gestione elettronica del protocollo e dei flussi documentali, si configurano come un aumento dell'efficienza, della trasparenza e dell'affidabilità nei processi di gestione del sistema archivistico.

L'aumento dell'efficienza, intesa come velocizzazione, a parità di risorse impiegate, delle attività di gestione della documentazione (ed in particolare di protocollo, archiviazione e ricerca dei documenti), sarà ottenuto principalmente:

- eliminando attività ridondanti, ad esempio rendendo disponibili centralmente le informazioni inserite in una certa fase del processo;
- automatizzando totalmente o parzialmente alcune attività, attraverso l'uso di procedure informatiche.

L'aumento della trasparenza, intesa come facilità di reperire informazioni riguardanti il flusso dei documenti e lo stato dei procedimenti, sarà ottenuto principalmente:

- assegnando la data ed un numero di protocollo univoco e progressivo a ciascun documento ricevuto o spedito;
- attribuendo a ciascun documento ricevuto o spedito la classifica desunta dal piano di classificazione;
- registrando maggiori informazioni circa i responsabili di ciascuna fase del processo di gestione documentale, unitamente alle date di completamento di ciascuna fase;
- semplificando e razionalizzando il processo di protocollo ed archiviazione, estendendolo senza eccezioni a tutte le tipologie di documento e rendendolo applicabile senza varianti anche in presenza di picchi nel carico di lavoro.

L'aumento dell'affidabilità, intesa come certezza che le informazioni protocollate ed archiviate siano corrette (in particolare non alterate a posteriori) e sempre disponibili, sarà ottenuto principalmente:

- centralizzando la gestione del registro di protocollo elettronico e di archivio ottico su un sistema dotato di un rigido controllo degli accessi e confinato in un luogo protetto;
- impedendo a chiunque la modifica a posteriori del registro di protocollo e delle immagini archiviate, e registrando qualsiasi operazione venga effettuata su di esso;
- definendo ed istituendo un'adeguata politica di sicurezza, che comprenda requisiti del sistema informatico e dell'organizzazione volte a massimizzare la disponibilità delle informazioni (*backup*) e la loro integrità (controllo degli accessi, gestione dei profili degli utenti).

Per la Pubblica amministrazione e per gli enti esercenti pubblico servizio, le caratteristiche e le funzionalità del sistema di protocollazione informatica, di classificazione e di gestione dei flussi documentali sono ora individuate e regolamentate dal d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, dove vengono identificate la figura del dirigente e dei funzionari responsabili di tali servizi.

2.5 Requisiti qualitativi della fornitura dei servizi

2.5.1 La qualità dei servizi

I servizi precedentemente descritti devono essere forniti rivolgendo particolare attenzione a che sia garantita l'affidabilità e la sicurezza di ogni intervento relativo agli archivi. Rendere un archivio sicuro significa garantire veridicità, univocità e reperibilità della documentazione archiviata, oltre che protezione da eventi compromissori, accidentali o dolosi. E' lecito, pertanto, assimilare al termine "sicurezza" quello di "affidabilità" o, in relazione alle emergenti teorie di gestione aziendale (ISO 9000), quello di "qualità".

2.5.2 Le figure professionali

La progettazione di sistemi per la gestione degli archivi richiede competenze di tipo strettamente archivistico che consentono di individuare e definire correttamente le tipologie dei documenti, di progettare e produrre manuali per l'archiviazione, piani di classificazione (titolari) e massimari di conservazione e scarto, secondo le norme vigenti. Ciò vale sia per gli interventi su complessi documentali su supporto tradizionale, sia per gli interventi sulle nuove forme di documento elettronico.

Pertanto l'outsourcer dovrà dimostrare di avere adeguate competenze professionali sia in campo archivistico che in campo informatico, così da poter realizzare i vari segmenti del sistema informativo necessario. L'outsourcer dovrà mettere a disposizione del committente archivisti, con titoli riconosciuti e provata esperienza nel settore, in grado di curare la classificazione e la descrizione dei documenti, e di effettuare analisi sui flussi documentali, oltre che di identificare quei documenti che per tipologia, frequenza di consultazione e formato è opportuno registrare su supporto magneto/ottico. Per quanto riguarda l'aspetto informatico, l'outsourcer dovrà anche garantire di avere esperti con capacità progettuale, e quindi dimostrare di avere la visione integrale delle necessità del committente, così da poter proporre le migliori soluzioni, disegnando la completa

architettura del sistema, le modalità e le fasi di realizzazione. E' anche necessario che ciascuna di queste fasi venga affidata a personale specializzato, con adeguata formazione culturale e professionale.

Potrà essere, invece, demandato a terzi, lo sviluppo o la fornitura di componenti ad alto livello tecnologico (software, integrazione tra applicativi e/o tra sistemi hardware, ecc.).

2.5.3 Le capacità di erogazione dei servizi

La qualità dei servizi deve accompagnarsi alle possibilità e modalità di erogazione degli stessi; quindi l'outsourcer deve essere in grado di:

attuare, durante le fasi di archiviazione, idonee procedure per la tutela fisica e logica dei documenti e dei dati contenuti;

- consentire l'acquisizione e la distribuzione delle immagini, anche nei formati conformi alla normativa AIPA, con possibilità di effettuare annotazioni, ecc;
- permettere l'utilizzo di server ottici, onde consentire l'archiviazione ottica dei documenti trattati e la loro successiva gestione secondo le indicazioni normative;
- effettuare tutti i controlli atti a garantire la corretta riproduzione ottica (ripetizione delle immagini non idonee) ed indicizzazione della documentazione (verifica dati e programmi di controllo sulla univocità delle informazioni).

2.6 L'archiviazione dei supporti edp

Spesso, oltre alla gestione degli archivi documentari, gli outsourcer sono in grado di offrire un servizio di archiviazione dei documenti prodotti su supporto informatico dal committente.

Nell'espletamento di questo servizio confluiscono, infatti, parte delle competenze e delle risorse che gli outsourcer già utilizzano per le attività più tradizionali.

2.7 Caratteristiche del servizio

Il servizio deve soddisfare la necessità degli enti di conservare in idonei locali i documenti su supporto informatico, data la loro deperibilità.

Anche questi supporti, come già gli archivi cartacei, devono essere conservati per periodi prestabiliti. Devono inoltre essere garantite tutte le procedure necessarie al recupero di dati e programmi, conformi a quelli prodotti in origine, in caso di distruzione delle informazioni.

Accanto all'esigenza di gestione dei problemi relativi al salvataggio dei dati, si affianca quella di archiviare i supporti, contenenti i documenti originali, con le stesse modalità e tempi oggi previsti per la documentazione cartacea, secondo le normative emanate dall'AIPA.

I servizi principali sono:

- analisi delle modalità e dei tempi di conservazione del supporto;
- archiviazione e gestione in appositi ambienti condizionati e protetti (caveau);
- gestione dei tempi di riproduzione (ogni supporto ha un'affidabilità temporale che è, talvolta, inferiore ai tempi di conservazione previsti);
- ritiro e consegna periodici con valigie ignifughe.