

Dig *Italia*

Anno III, Numero 1 - **2008**

Rivista del digitale nei beni culturali

ICCU-ROMA

Archivi d'impresa e documenti informatici

Antonella Bilotto – Gianluca Perondi

Centro per la cultura d'impresa

Premessa

Sui temi della documentazione digitale in area europea e anglosassone, si lavora da tempo, soprattutto nei termini della conservazione a lungo termine e del rischio della sua perdita permanente.

«Sull'argomento si incrociano le riflessioni più generali dell'archivistica e dello sviluppo tecnologico – condivisione di standard e formati ad esempio – a temi più specifici quali il mantenimento dell'autenticità dei documenti nel tempo o le strategie conservative»¹.

Si sono così portati a termine progetti internazionali estremamente evoluti quali InterPares (International Research on Permanent Authentic Records in Electronic System)² con le due fasi (1 e 2) dal 1999 al 2007, fornendo i riferimenti metodologici rispetto all'autenticità, all'affidabilità, alle metodologie produttive e conservative di quei documenti generati in ambienti digitali interattivi e dinamici quali i settori artistico, scientifico e dell'*e-government*.

Nonostante le generali e diffuse conoscenze, il raggiungimento di un buon grado di standardizzazione a livello tecnologico e una più generalizzata alfabetizzazione informatica, gli addetti ai lavori discutono oggi in due direzioni. Da una parte la scuola americano-canadese di InterPares 1 e 2³ che si concentra sul filone della conservazione di lungo periodo non affidata a chi produce i documenti ma, almeno per gli enti pubblici e per quella parte di documentazione "socialmente rilevante", delegata a grandi istituzioni dello stato. Si arriva così a ipotizzare grandi depositi digitali sul modello del Super Computer Center di San Diego.

¹ Cfr. Antonella Bilotto, *La civiltà degli inutili back-up*, «Il Sole24Ore», 27 gennaio 2007, p. 38, supplemento Domenica. Sul tema si vedano anche Antonella Bilotto – Maria Guercio, *The management of corporate records in Italy: traditional practice and methods and digital environment*, «Records Management Journal», vol. 13, n. 3, 2003, p. 136-146, Antonella Bilotto, *Records management e archivi d'impresa*, «Archivi&computer», XIII (2003), fasc. 3, p. 76-84.

² Cfr. <http://www.interpares.org>.

³ InterPares è supportata in Italia dal Ministero dei beni culturali e dal gruppo dell'Università di Urbino di Mariella Guercio.

«Diversamente la ricerca australiana punta a prevedere che il processo conservativo stia in capo a coloro che producono i documenti, che dal canto loro devono essere dotati già all'origine di tutte le caratteristiche che ne garantiscano la lunga durata»⁴.

Tali argomentazioni teoriche sembrano molto lontane dalla produzione quotidiana dei documenti che rispondono più semplicemente alla soddisfazione di esigenze pratiche. In generale non c'è un'intenzione specifica rivolta alla conservazione, se non secondariamente, alla base della produzione documentale e in particolare per le imprese il traguardo del profitto spesso connota la gestione documentale nei termini dello spreco di costi, soprattutto quando la si guarda sull'asse della lunga durata.

Come si calano pertanto queste affascinanti e evolute teorie, con le conseguenti loro applicazioni pratiche, in un mondo assolutamente libero, incontrollato e non attento ai problemi della conservazione dei documenti sul lungo periodo com'è quello degli archivi d'impresa?

Impresa e identità

Quando parliamo di archivi d'impresa, facciamo riferimento ad un soggetto che – a prescindere dalla sua specifica forma giuridica – esercita un'attività economica a fini di lucro. Volendo considerare la sola realtà italiana, la popolazione delle imprese attive nel 2007 arriva a circa 5.200.000 unità, a fronte di un tasso annuo di natalità e di mortalità rispettivamente dell'8,5 e dell'8,4 per cento. Numeri di quest'ordine ci devono rendere cauti nel disegnare scenari che si riferiscano ad un'entità astrattamente e generalmente intesa – l'impresa appunto – obbligandoci invece a considerare una pluralità di situazioni estremamente diversificate. I parametri e le variabili più significative anche per la gestione documentale restano ovviamente quelli della dimensione, riferita al numero di addetti e/o al fatturato e che storicamente per il nostro paese vede prevalere la piccola e piccolissima dimensione, del settore di attività, delle tecnologie utilizzate, dei mercati di riferimento, del rapporto fra dimensione locale e internazionale. Questi elementi si incrociano con le diverse forme giuridiche possibili (impresa individuale, familiare, società di persone di capitali, ecc.) e i corrispondenti obblighi stabiliti dal codice per la tenuta e conservazione dei documenti, che possono tuttavia essere riassunti nel principio generale che «le scritture devono essere conservate per dieci anni dalla data dell'ultima registrazione» (art. 2.220 Cod. Civ.). A parziale deroga di questo principio possono intervenire specifiche normative di settore legate a particolari attività o produzioni, ma resta fermo il concetto che le imprese non hanno vincoli generali per la conservazione a medio-lungo termine della propria documentazione.

⁴ Cfr. Bilotto, *La civiltà* cit.

Dato per assodato quindi che la gestione documentale corrente prescinde da prospettive di medio periodo, in genere si riscontra la formazione di archivi “storici” solo dove ricorrono tre condizioni sostanziali:

- l’identità o la forte sovrapposizione fra storia dell’impresa e storia personale o familiare dell’imprenditore (fondatore o continuatore);
- la crescita delle dimensioni dell’azienda, della complessità dei processi gestionali e quindi dell’importanza della funzione documentaria;
- una durata temporale dell’impresa che porti a un riconoscimento implicito o esplicito del valore aggiunto dato dalla sua “storia” per l’impresa e/o la comunità di riferimento.

La combinazione nel tempo di questi fattori fa emergere il ruolo dell’impresa come istituzione sociale e culturale forte, consentendo in alcuni casi di valorizzare un capitale culturale altrimenti non riconosciuto, a tutela dell’identità e della memoria collettiva.

Dove invece non si crea questa mescolanza di fattori e l’impresa scompare velocemente o non consolida un’identità stabilmente percepita – e stiamo parlando della maggior parte dei casi – le tracce in breve tempo semplicemente si perdono⁵.

Documenti e tecnologie

La cosiddetta rivoluzione digitale e i processi di convergenza tecnologica, incidono profondamente nella formazione degli archivi correnti delle imprese e non potrebbero essere diversamente.

Oggi (dati Istat 2007⁶) la diffusione di computer, connessioni internet e posta elettronica nelle imprese con più di 10 dipendenti ha un’incidenza superiore al 90%; le connessioni a banda larga riguardano quasi l’80% e il 14,8 % dispone di connessioni *wireless*. E tuttavia solo il 59% ha un proprio sito Web.

All’interno dell’universo delle organizzazioni con oltre 10 addetti, il 59% fa ricorso ad applicazioni software per la gestione degli ordini di vendita e acquisto. L’integrazione con processi esterni (verso altri soggetti) diventa un dato significa-

⁵ È evidente che numerose “tracce” restano all’interno degli archivi pubblici che documentano per i propri fini l’esistenza e l’attività dell’impresa, basti pensare alle registrazioni conservate nel tempo dalle Cancellerie Commerciali dei Tribunali, dalle Camere di Commercio e oggi confluite all’interno del Registro delle imprese. Pur essendo fonti di primaria importanza – e sovente le uniche – esse sono tuttavia parziali e soprattutto in larga parte circoscritte alla sfera della pubblicità commerciale per cui sono state costituite. Un altro tema più complesso e che in questa sede non è possibile considerare ma che si lega al rapporto che l’impresa ha con i propri documenti, è quanto in una prospettiva storica gli archivi documentali possano davvero essere considerati una delle fonti primarie per la comprensione dell’agire di queste organizzazioni, e quali tracce più utilmente debbano essere cercate al di fuori di questi archivi.

⁶ Istat, *Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese: anno 2007*, 10 dicembre 2007, http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20071210_00/testointegrale20071210.pdf.

tivo soprattutto per le realtà superiori a 50 addetti (38,4%), mentre elevata in tutte le ripartizioni è l'integrazione dei processi interni. Più del 14% complessivo utilizza piattaforme ERP (Enterprise Resource Planning) per lo scambio di informazioni tra funzioni aziendali interne all'impresa, ma la dimensione aziendale prevalente in questo caso è grande o media (11% sotto i 50 addetti, 36% fino a 100, 47,2% fino a 250, 66,9% oltre i 250).

Anche fermandoci a questi dati essenziali è evidente la trasformazione della gestione dei processi aziendali, della comunicazione e di come questa evoluzione modifichi alla radice le modalità con cui si forma l'archivio.

Un elemento di ulteriore criticità proviene proprio dalla fortissima sopravvalutazione delle soluzioni tecnologiche che in questi anni di "rivoluzione permanente" hanno posto al centro dell'attenzione il documento come entità a se stante, considerata indipendente dai legami con il sistema documentario e le cui relazioni con gli altri documenti possono essere di volta in volta ricreate attraverso sistemi di ricerca, indicizzazione o classificazione semantica. Nei fatti però la perdita del contesto archivistico costituisce il limite costante di queste proposte.

Va detto che a fronte della crescita esponenziale dei sistemi informativi basati su ERP, CRM (Customer Relationship Management) e Business Intelligence è comunque cresciuta anche la sensibilità e l'attenzione verso la gestione documentale, di cui si cominciano a cogliere gli aspetti di valore svincolati dalla tecnologia.

Tuttavia considerando come più che ottimistiche le aspettative che all'inizio degli anni '90 la normativa su documento informatico, firma digitale, ecc. aveva generato fra coloro che proponevano soluzioni software di *document management*, si può riscontrare che le imprese ancora non abbiano investito in maniera forte e diffusa in progetti di gestione documentale. Dove questo avviene, in genere abbiamo due opposte situazioni e motivazioni.

Un primo caso è rappresentato da interventi massicci di digitalizzazione e conservazione sostitutiva su centinaia di migliaia o milioni di documenti commerciali come fatture, bollette, ecc., per i quali i vantaggi derivanti dalla riduzione dei costi di stoccaggio, la semplicità gestionale e reperibilità unite all'abbassamento dei costi dei processi di digitalizzazione rendono conveniente l'operazione.

Una situazione diversa è invece quella dove la gestione dei documenti cartacei e digitali è integrata nel processo di lavoro, come ad esempio accade nel comparto assicurativo, dove la gestione del fascicolo elettronico rappresenta uno standard operativo ampiamente diffuso.

Questi due semplici esempi fanno emergere quali possano essere le spinte più efficaci perché le imprese trasformino la gestione tradizionale dei propri documenti. In altre parole devono sussistere significativi margini di riduzioni dei costi insieme a necessità o opportunità di revisione del proprio modo di fare business e miglioramento dell'efficienza e trasparenza interna. Altre motivazioni (trasparenza verso l'esterno, conservazione per memoria storica, ecc.) escono dalla logica dell'impre-

sa come soggetto economico e si trasferiscono nella sua dimensione istituzionale, di cui abbiamo però ricordato l'estrema fragilità. Bisogna avere la consapevolezza che nel lungo periodo all'impresa l'archivio non serve⁷ perché nel lungo periodo è molto probabile che l'impresa stessa venga meno, o si trasformi a tal punto da perdere consapevolezza della memoria conservata.

Se a queste costanti aggiungiamo la trasformazione di supporti, delle modalità di comunicazione, delle logiche con cui dati e informazioni vanno a comporre (o a non comporre più) *documenti* lo scenario diventa ancora più complesso. L'innovazione tecnologica costituisce una costante delle società contemporanee ma la sua accelerazione ci pone nuovi problemi e nuove soluzioni, non considerando la tecnologia stessa come *il* problema o *la* soluzione.

Archivi d'impresa: unicum, ibridi e duplicati

Nei fatti però nelle imprese, siano esse piccole o di grandi dimensioni, gli interlocutori esperti nel settore non sono certo gli archivisti, ma gli informatici.

Gli ICT manager nelle medie e grandi imprese guidano le fasi della gestione e della sedimentazione documentaria. È da queste aree funzionali aziendali che arrivano le "regole" e l'"assistenza" rispetto ai vari prodotti informatici diffusi in azienda: sia quelli di dominio "commerciale" diffuso (i pacchetti Office) sia quelli creati *ad hoc* rispetto alle esigenze aziendali (programmi di contabilità o della gestione e controllo di "flussi documentari" legati ai prodotti). Una cosa è gestire disegni sviluppati dal sistema CAD (Computer Aided Design) e legati a determinate commesse in una impresa di costruzioni, altra cosa è produrre e conservare "impianti editoriali", altra ancora gestire servizi di distribuzione dell'energia, e così via.

Proprio per la sua genesi, la sedimentazione della nostra memoria è involontaria e poggia spesso su sistemi esterni in cui la conservazione è data per scontata, ma non è troppo regolata soprattutto nel lungo periodo. Sono le potenzialità offerte dalla tecnologia che ci permettono di crederlo, prima nella produzione e poi nello stoccaggio – i grandi *hard disk* o il Web – ma anche nel recupero dell'informazione per mezzo di motori o metodi di affinamento della ricerca quasi fantascientifici, quali i sistemi neurali. Le architetture informatiche oggi si innervano su reti, server, *mainframe*, stazioni di lavoro collocate dentro e fuori l'impresa, prevedono sofisticati sistemi di protezione dei dati, replicano gli "archivi" consentendo di salvaguardare il patrimonio informativo accumulato.

Qualsiasi ambito dove si mantiene anche per tempi limitati parte della memoria attiva dell'impresa diventa un potenziale luogo archivistico (logico prima che fisico)

⁷ Ovviamente possono esserci situazioni in cui sia necessario recuperare documenti o informazioni anche di molti anni precedenti, ma è contemporaneamente un'esigenza rara, che non è detto sia di diretto interesse dell'impresa, e alla quale spesso non è detto che sia data risposta anche se gli archivi esistono ancora. Inoltre se la documentazione riveste una valenza strategica può restare corrente per periodi indefiniti.

per il quale si dovrebbe disporre di regole gestionali in materia di accesso e consultazione, creazione, conservazione ed eliminazione, individuando le relative responsabilità. Più spesso invece i documenti sono collocati o resi accessibili attraverso banche dati, siti Web, sistemi *file server*, che assumono sempre più una forma distribuita che rende ulteriormente complicato per l'organizzazione ricostruire l'insieme delle componenti del suo sistema informativo. L'archivio dovrebbe comunque configurarsi strutturalmente come un *unicum*, e tale restare anche se diffuso su supporti e in ambienti diversi (documenti cartacei, documenti informatici, ecc.).

Un *unicum* con una contraddizione in termini perché parecchio replicato (i numerosi *back-up*), molte volte composto da più definizioni progressive dei documenti (le varie versioni dei file) oltre che sostanzialmente ibrido, fatto cioè ancora di carta e documenti informatici. Fra i pochi elementi certi che possiamo ricavare dall'esperienza di questi anni abbiamo che l'archivio delle organizzazioni contemporanee è sempre più dato dalla sovrapposizione e compresenza di supporti analogici (prevalentemente cartacei) e digitali, che questa sarà una realtà stabile ancora per molto tempo e che gli aspetti organizzativi e di processo hanno una rilevanza strategica per il sistema documentale.

Per le imprese però anche l'attenzione alla conservazione digitale non parte mai da valutazioni archivistiche, ma da uno specifico interesse della singola tipologia o serie documentaria, con forti differenze di attenzione tra documenti legati al prodotto e documenti legati alla gestione amministrativa. Ad esempio i disegni in una impresa edile vengono conservati anche a lungo termine, ovvero vengono migrati o meglio mantenuti continuamente "correnti".

Alle soluzioni informatiche la delega assoluta nelle responsabilità della conservazione

L'attitudine generica nel mondo delle imprese è, come spesso accade anche nella vita quotidiana di ogni individuo oggi, quello di credere in maniera assoluta e sviluppare una spiccata "fede" nelle potenzialità dell'informatica, affidabile per definizione. Finché non si incappa in qualche accidente che ce ne mostra invece i limiti naturali e ci fa attivare iniziative a supporto di una migliore conservazione.

Tanto per non sottostare ad atteggiamenti ingenui e per prevenire "disturbi" organizzativi e danni economici, la prima salvaguardia messa in atto in azienda è il sistema dei *back-up*. In tutti i casi noti esso si presenta come un modello a rotazione mensile, con salvataggi giornalieri (in alcuni casi addirittura orari) a ulteriore rotazione, con una conservazione di media durata per il *back-up* mensile e per il definitivo annuale. Sono così conservati a "medio termine" (non è chiaro ancora per quanti anni) copie "incrementate" del medesimo gruppo di documenti per tredici volte nell'arco di un anno. Di norma si separano i *back-up* di dati da quelli di "software". Ciò farebbe pensare a una sorta di garanzia nelle future "migrazioni" o riconversioni per la leggibilità nel lungo periodo di tali documenti.

Nonostante le cautele è evidente il primo ordine di problemi che sta nel non aver selezionato tra le 13 copie con un inutile e “pesante” stoccaggio di informazioni duplicate oltre al fatto che per il momento non abbiamo ancora idea di cosa succederà nel lunghissimo periodo, sia ai supporti che ai programmi.

Non crediamo possibile pensare a un sistema di archiviazione storica basato sulla sedimentazione duplicata di archivi correnti. Il costo della selezione richiederebbe sforzi talmente alti da scoraggiarne l'investimento. Non risulta alcun caso noto in cui esista un sistema di sedimentazione “informatica” degli archivi storici in modo da non replicare dati in continuazione e l'applicazione di una “selezione” documentaria funzionale alla conservazione permanente con lo scarto della documentazione che nel tempo risulta superflua. In generale i *back-up* dopo un certo periodo si dimenticano, si eliminano o non sono più leggibili.

Unica vera e assoluta eccezione è quella legata ad archivi di prodotto, come dicevamo, ovvero dai disegni tecnici di un'impresa edile ai testi di una casa editrice. L'unico modo però per mantenerli tali è quello di far corrispondere la sedimentazione nel lungo e lunghissimo tempo con l'archivio corrente. Cioè gli archivi, pur sottoposti a *back-up*, vengono mantenuti sempre correnti, sempre in linea, all'interno dei sistemi informatici. Il controllo gestionale archivistico è così garantito, come la non duplicazione dei dati e la selezione nel tempo del superfluo.

Esistono in questo modo settori e partizioni di server condivisi e utilizzabili: ci si può concentrare così sugli aspetti delle modalità della ricerca, avendo garantite le modalità dello stoccaggio.

In questo modo però interi settori dell'archivio d'impresa, forse oltre l'80% di esso, vanno a perdersi in maniera definitiva: gli archivi amministrativo-gestionali ad esempio (con una certa eccezione per gli archivi del personale ancora molto cartacei) che rimangono solo per il rispetto dei tempi giuridici della conservazione (mai superiori ai dieci anni salvo complicazioni). Assolutamente incontrollata la conservazione della corrispondenza elettronica che spesso sfugge anche ai sistemi di *back-up* e alle volte, da parte degli utenti, spesso per comodità viene addirittura stoccata su server esterni, nel Web, come ad esempio avviene attraverso il sistema Gmail.

Quali dunque le soluzioni possibili? Si potranno educare le imprese a sistemi di gestione di titolari d'archivio in linea che permettano di “versare” su server i “fascicoli” chiusi? Oppure il futuro archivista selezionerà i file dai diversi *back-up* e creerà l'archivio storico o il grande deposito di documenti digitali? Per mantenersi nel tempo gli archivi dovranno necessariamente essere sempre “correnti”? Potrà la tecnologia stabilire meta-sistemi legati alla produzione documentaria che ne individuino *ab origine*, nel momento della creazione, il flusso a conservazione permanente o a scarto programmatico?

Forse, come da sempre nella nostra disciplina, le soluzioni saranno trovate nella pubblica amministrazione e poi prestate ai privati fino ad arrivare all'impresa. Oggi

possiamo registrare che tutti noi tendiamo a conservare tutto in termini di ridondanza esponenziale anche e soprattutto a livello di corrispondenza (pensiamo all'e-mail); facciamo *back-up* indifferenziati replicando dati; salviamo spesso per sicurezza su supporti esterni, ci dimentichiamo col trascorrere del tempo dei formati con sui abbiamo creato vecchi documenti e perciò non procediamo a migrazioni programmate e costose, se non nei casi di riutilizzo nel breve periodo; non selezioniamo tra le versioni di un file quella definitiva, ottimizzando lo spazio della nostra memoria.

Archivio come discarica?

Il problema rimane comunque sempre lo stesso: come ci diceva Laura Millar Coles in un volume canadese dedicato agli archivi editoriali⁸, non importa ciò che ci mettiamo in un archivio ma quello che necessariamente dovremmo lasciare fuori. «La mia memoria signore è come un deposito di rifiuti» dichiarava invece Funes per mano di Jorge Luis Borges⁹ nel raccontare la sua patologia del ricordare tutto. Ma questo purtroppo è quello che facciamo noi quotidianamente pur sapendo che il principio di qualunque tipo di conservazione è evitare il deposito dei rifiuti.

⁸ Laura Millar Coles, *Archival Gold: Managing & Preserving Publishers' Records*, Vancouver: Canadian Centre for Studies in Publishing, 1989, p. 27.

⁹ Jorge Luis Borges, *Funes, o della memoria*, in: *Tutte le opere*, Milano: A. Mondadori, 1984, p. 712.