

MANUALE DI GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LODI

Presentazione

La Camera di commercio di Lodi ha ripreso la propria attività come ente autonomo nel 1994 in seguito alla formazione della provincia di Lodi.

Il personale è composto da circa 35 unità. È dotata del programma di protocollo informatico Proteus di Infocamere, realizzato in architettura Web (modalità ASP). L'accesso al software e ai dati avviene attraverso Internet. Il programma viene aggiornato regolarmente da Infocamere.

Premessa

Negli ultimi anni anche nel nostro paese si è progressivamente recuperata la consapevolezza della centralità dei sistemi documentari per il funzionamento delle organizzazioni. Allo stesso tempo la crescente liberazione dalla burocrazia per l'utente (cittadino/impresa) sposta la funzione certificativo/documentale sempre più all'interno della pubblica amministrazione intesa come istituzione – rete e impone per questa via un salto nell'efficienza operativa delle strutture.

Dopo l'individuazione di una serie di standard tecnologici e normativi sui nodi centrali del sistema (il protocollo informatico, la firma digitale, l'interoperabilità dei sistemi ecc.), si è individuato il manuale di gestione come lo strumento interno che deve descrivere “il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio”.

Si tratta di uno strumento che tocca l'insieme dei processi di gestione documentale, dal protocollo all'archivio storico, e deve comprendere e descriverne tutti gli aspetti fondamentali. Le attività connesse alla sua elaborazione possono contribuire a introdurre anche nel settore archivistico quegli strumenti di analisi, descrizione e miglioramento dei processi di lavoro che costituiscono il primo passo per il riconoscimento della qualità dei servizi erogati.

L'intervento

L'elaborazione della proposta di Manuale di gestione – conclusa nella primavera del 2003 - si inserisce all'interno di una più ampia collaborazione fornita dal Centro per la cultura d'impresa alla Camera sulle problematiche legate alla gestione dell'archivio. Nel tempo sono stati aperti diversi fronti di intervento, dal recupero dell'archivio storico, al trasferimento dei fascicoli societari della Cancelleria commerciale del Tribunale di Lodi, alla sistemazione di parte della documentazione del Registro imprese sottoposta ad archiviazione ottica, con un costante rafforzamento del presidio della Camera su alcune aree critiche di documentazione.

Esistono tuttavia alcune particolarità della situazione interna dell'ente che per la loro rilevanza nella gestione documentale devono essere segnalate.

La Camera è un ente molto giovane sia per età propria (la "rinascita" è del 1994) che per anzianità del personale. Inoltre le attività istituzionali e di promozione sul territorio vengono realizzate grazie ad un forte dinamismo sostenuto da una elevata flessibilità operativa della struttura, che non supera i quaranta dipendenti. L'elevata mobilità interna ha ovviamente delle ricadute anche rispetto al consolidamento dei processi di lavorazione e sedimentazione dei documenti.

La situazione di partenza in quest'ambito infatti era l'assenza di procedure comuni nella classificazione e registrazione dei fascicoli. La fase di protocollazione dei documenti non si collegava alla formazione dell'archivio presso gli uffici, organizzato in base alla sensibilità dei singoli.

Il turn-over interno obbligava le persone a rimaneggiare i fascicoli ereditati dai colleghi, con costanti trasferimenti non controllati verso l'archivio di deposito, dove avevamo una situazione di sostanziale confusione non gestita.

Per rimediare a questa carenza di cultura archivistica l'intervento ha visto alcune fasi preliminari all'elaborazione del Manuale.

Un primo passaggio è stato l'organizzazione di corsi di formazione di base al personale sul titolare e i criteri di fascicolazione. Questo ha consentito di presentare gli strumenti di base per la gestione dell'archivio e condividere i termini e i concetti fondamentali per la costruzione dell'archivio dell'ente (e non dei singoli).

Successivamente si è arrivati ad un primo strumento operativo che consentisse loro di elencare i fascicoli presenti in ogni ufficio. Questo passaggio, apparentemente banale, ha rappresentato una piccola rivoluzione: le persone hanno dovuto redigere un semplice elenco con poche informazioni standard ma ciò ha consentito di attivare un primo processo di condivisione della documentazione, di avere elenchi dei fascicoli che vanno in archivio, potenzialmente di registrare tutti i passaggi fisici dall'apertura di un fascicolo, i suoi passaggi negli uffici e poi il versamento in archivio.

In ultimo, sono stati razionalizzati gli spazi all'interno dell'archivio di deposito, rendendo più semplice e trasparente il collocamento della documentazione e la sua relazione con gli elenchi dei fascicoli realizzati dai singoli uffici.

Ovviamente il passaggio importante è nelle attività archivistiche realizzate dal personale, non negli strumenti che sono un semplice supporto a queste attività. Ad oggi siamo ancora lontani dalla gestione informatica dei documenti e fascicoli, in processi strutturati che rendano necessarie per la lavorazione le operazioni di assegnazione, fascicolazione, classificazione ecc., ma questi passaggi organizzativi elementari sono ineludibili per diffondere routines condivise in una struttura. Fatta questa operazione, poi può essere possibile avviare il ragionamento sui flussi documentali anche in ambiente digitale, fra l'altro già presenti nella Camera in forma massiccia ma concentrata solo su alcune aree ristrette e specifiche di servizi (registro delle imprese, anagrafe ecc.).

La proposta di Manuale

Dopo le attività sopra ricordate, si è proseguito con una serie di colloqui con il personale camerale volti ad individuare le procedure interne utilizzate per la gestione del flusso documentario.

Per quanto riguarda la struttura del Manuale, siamo partiti da uno schema generale molto vicino a quello elaborato a suo tempo per l'Istituto zooprofilattico sperimentale per la Lombardia e l'Emilia Romagna di Brescia, rivedendo lo schema secondo quanto emerso dall'approfondimento della realtà camerale.

La proposta – elaborata da Gianluca Perondi con la collaborazione di Sara Pagliardini – prende in considerazione tutti gli ambiti che, sia sotto il profilo normativo che sotto quello operativo, devono essere previsti dal Manuale. Questo, infatti, descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme - senza soluzioni di continuità - dal protocollo all'archivio storico.

Per alcuni aspetti, quali quelli relativi agli aspetti tecnologici della gestione, sicurezza e conservazione dei documenti informatici o delle registrazioni di protocollo, va segnalato come il ricorso a Infocamere che rappresenta - non solo nell'ambito del protocollo – il depositario materiale di larga parte dell'archivio digitale di questi enti, ponga alcuni problemi di definizione dei servizi e responsabilità solo in parte risolti nell'ambito della fornitura dei servizi on line. Si pone in modo chiaro la necessità di circoscrivere l'archivio dell'ente anche nelle sue collocazioni esterne, in una situazione tuttavia di sostanziale delega operativa, tecnologica ad un fornitore terzo. Ovviamente il problema riguarda l'intero sistema camerale e contribuisce, se pur indirettamente, alla deresponsabilizzazione delle realtà locali.

Nell'elaborazione del manuale questi problemi sono emersi e hanno trovato una parziale soluzione nel rimando alla documentazione messa a disposizione dal fornitore.

In considerazione della rilevanza di questo aspetto, l'evoluzione costante delle tecnologie telematiche che portano progressivamente le organizzazioni a esternalizzare questi servizi in modo stabile, è sicuramente uno dei punti su cui condurre un approfondimento della riflessione.

Una seconda importante osservazione nasce dal fatto che il Manuale definisce procedure e regole ancora non pienamente attuate. Si pone quindi come strumento di intervento *in progress*. Anche a seguito di una esplicita richiesta in questo senso formulata dalla Soprintendenza archivistica per la Lombardia, è prevista per quest'anno una fase di sperimentazione e verifica che renda effettiva la conoscenza del manuale presso il personale, rivedendo ove necessario quanto già previsto e accelerando così l'adeguamento dei flussi documentali e di lavoro alle nuove procedure.

Emerge tuttavia ancora una volta la natura squisitamente organizzativa – prima che tecnologica – dei processi di revisione e riorganizzazione dei sistemi di gestione documentale. Ogni intervento che riguardi il flusso dei documenti (una volta si sarebbe potuto dire delle “carte”) tocca direttamente i meccanismi di funzionamento dell'organizzazione e pertanto, mentre crescono le esigenze di condivisione di standard

comuni per operare con maggiore rapidità e trasparenza, deve contemporaneamente emergere ed essere valorizzata la “singolarità” di ogni amministrazione.

Gianluca Perondi

Bergamo, 22 febbraio 2004