



Testare l'archivio ibrido e lanciare l'ERMS?

Francesca Pino e Sara Pedrazzini

L'Archivio storico, come ufficio all'interno del Gruppo Intesa Sanpaolo, dispone di uno spazio digitale "proprio" all'interno dell'albero di rete aziendale. Lo spazio occupato "grava" in termini economici sul budget della struttura di riferimento¹.

Nell'ambito del progetto, da questo unico disco condiviso in rete si sono estrapolate le risorse digitali da riutilizzare nell'attività quotidiana del team di lavoro e da destinare alla conservazione a lungo termine: documenti amministrativi interni (con valore di evidenza e testimonianza dei piani di lavoro e delle relazioni annuali dell'ufficio Archivio storico, delle policy applicate, dei rapporti di ricerca e infraprofessionali intrattenuti) e prodotti culturali (guide archivistiche, inventari, saggi e approfondimenti realizzati).

Nel passare i file correnti a 'storico' si è dovuta affrontare la realtà dell'archivio ibrido – in particolare operare la ricongiunzione tra un primo strato di archivio puramente cartaceo (risalente agli anni Ottanta e Novanta del Novecento) – e un secondo strato che per sua natura è elettronico e anche multimediale: sono emerse, tra l'altro,

¹ La Segreteria Generale del Consiglio di Sorveglianza



alcune risorse elettroniche da conservare a lungo termine, non più traducibili su carta.

Il dialogo costante con la letteratura di riferimento ha costituito una parte importante per lo sviluppo del progetto: nella sua fase preliminare ci si è concentrati sull'analisi dei manuali; in fase operativa, invece, si è affrontato il confronto con articoli e case studies nei quali si sono potuti riconoscere affinità e parallelismi nelle scelte effettuate. Per questi motivi e a supporto della trattazione, in questa presentazione sono stati introdotti i brani, a nostro avviso, più significativi. Inoltre può essere utile diffondere le lezioni apprese da questa esperienza sul campo per valutare i costi/benefici dell'intervento, sia sulla ridefinizione del modo di lavorare e sul ricongiungimento dell'archivio ibrido, sia per disporre di un modello esportabile ad altre realtà dell'azienda.

La produzione documentale è oggi veloce, frammentata e 'smemorata', priva di prospettiva verso il futuro. L'obsolescenza è in agguato appena 12-18 mesi dopo la produzione dei documenti e assistiamo in molti casi a un irrimediabile oblio di fatto (abbandono in massa dei file spesso considerati come retaggio e pertinenza di singole persone fisiche e non di strumenti amministrativi e/o asset aziendali).

Profilo dell'ufficio Archivio storico del Gruppo Intesa Sanpaolo

L'Archivio storico nacque nel 1984 per preservare la documentazione della Banca Commerciale Italiana, a novant'anni dalla sua fondazione. La sostenuta domanda di accesso degli storici e una particolare sensibilità dei vertici avevano portato all'istituzione di un ufficio interno alla banca, dotato di chiare funzioni, di professionalità adeguate e di programmi di sviluppo dei lavori di base, a breve e lungo termine.

L'iniziale censimento e le successive operazioni di trattamento della documentazione si svolgevano mediante word processor e database personalizzabili in ufficio (DB3), finché nel 1998 si passò a riunificare in un sistema informativo integrato tutti i dati inventariali (e anche gestionali, come registro di carico, mappa topografica, elenchi dei pacchi, promemoria degli incontri con le funzioni aziendali), i dati bibliografici e la gestione della sala di studio e del servizio di informazioni. (Montanari e Pino 2001). L'ultima migrazione del sistema risale al 2012 con il passaggio al software xDams che ha reso possibile la pubblicazione degli inventari dell'archivio in <http://www.intesasanpaolo.xdams.org>²).

L'ambiente di gestione documentale corrente dell'ufficio (disco di rete condiviso) restò limitato alla parte amministrativa (le relazioni e note per la direzione e per gli altri dipartimenti aziendali, più tardi la gestione del budget dedicato), alla comunicazione istituzionale italiana e internazionale, ma registrò anche una crescita continua nella sezione di appunti e spoglio dei documenti, lavori provvisori di schedatura, ricerche e informazioni: materie prime e semilavorati.

Nel 2001 l'ufficio cambiò natura: da singola corporate memory ad Archivio storico del Gruppo Banca Intesa. Si trattava, dal 2003-2004, di salvaguardare urgentemente altri due ingenti patrimoni documentari: quello della Cariplo, accentrato in gran parte ma non dotato di una gestione continuativa, e quello del Banco Ambrosiano Veneto, ancora da individuare e acquisire dai vari giacimenti di deposito. A facilitare il compito era la comune radice milanese, e al più veneta, dei tre complessi archivistici.

Furono anni di emergenza e di forte pressione nei calendari di lavoro, con un organico insufficiente e in buona parte impreparato per le nuove responsabilità, durante i quali la priorità venne necessariamente data alla tutela materiale dei patrimoni.

² Sulla banca dati inventariale cfr. anche (Brambilla 2014)

Notevoli furono le difficoltà del lavoro professionale per adottare regole condivise e coordinare tempi e temi delle attività. La gestione del cambiamento richiedeva di intervenire su una pluralità di archivi, con stadi di sviluppo e dunque velocità diverse, in direzione di molteplici scopi: una realtà comune a vari archivi di gruppo in Europa (Pino 2012).

I perimetri risultarono più che raddoppiati con la fusione tra Banca Intesa e San Paolo IMI divenuta effettiva dal 1° gennaio 2007: quest'ultimo gruppo aveva attuato una politica di decentramento degli archivi territoriali ma senza un referente gestionale centrale, curando un presidio molto avanzato a Torino presso la Compagnia di San Paolo³.

È iniziata così un'opera d'individuazione di referenti responsabili a livello locale, convocati per un corso di formazione sugli obblighi di tutela e sulle attività di valorizzazione, e di coordinamento delle informazioni storiche, che proseguono mediante un dialogo a distanza e un'attività di consulenza fornita on-demand. Un modello basato sulla persuasione e sulla volontarietà.

Per l'archivio a più alto potenziale per la ricerca, l'IMI di Roma, vi fu la necessità di provvedere alla gestione diretta a partire dal 2008-2009 (Pino e Capasso 2011).

Nel 2011 è arrivato il riconoscimento ufficiale dello status dell'Archivio di Gruppo, insieme al trasloco di sede e al potenziamento della squadra di lavoro⁴.

Negli stessi anni, visitando colleghi negli uffici di banca, è avvenuta la presa di coscienza della vittoria senza ritorno dell'archivio elettronico corrente. Invece che imbarcarci in affrettate azioni di salvaguardia o acquisizione di file destrutturati e non più parlanti, ci

³ Per tutte le banche confluite cfr. <http://www.intesasanpaolo.mappastorica.com> e (Pino et al. 2011)

⁴ <http://progettocultura.intesasanpaolo.com/it/archivio-storico>

siamo interrogati sui modi del farsi dell'archivio corrente e sulla preparazione degli addetti, partendo dall'autoanalisi del nostro ufficio.

Un banco di prova fondamentale dunque sarebbe stata la prima ricognizione sul campo (digital survey): verificare come un occhio mediamente esperto di archivistica, ma non al corrente del lavoro specifico poteva orizzontarsi nei file creati da altri («indossare le scarpe degli altri», tentare il data mining e l'harvesting, simulando uno scenario di assenza dei creatori dei documenti (Oettingen 1986).

Studi preliminari alla ricognizione

Un punto di partenza è stato il manuale sulla Digital Curation messo a punto da Ross Harvey (2010), grazie al quale è risultato chiaro che la gestione dell'ambiente digitale doveva necessariamente passare attraverso tre momenti ben distinti, ma collegati: la creazione, la strutturazione, l'utilizzo corrente e la conservazione a lungo termine (Brambilla e Pedrazzini 2013).

Nell'approfondire questi tre momenti, ci si è concentrati soprattutto sulle fasi della nomenclatura dei file e della loro strutturazione: se queste operazioni vengono fissate preliminarmente, in modo univoco e di facile applicazione a livello intuitivo, gran parte del lavoro di selezione potrà essere svolto senza dover tornare sul contenuto del documento stesso. Fondamentale è la messa a punto di un glossario di riferimento, di un campionario di nomenclature da applicare ai documenti e di architetture per strutturare le cartelle digitali (City of Surrey 2011).

La conservazione a lungo termine presuppone un passaggio importante come la migrazione dei dati, durante la quale si controllano i noti problemi insiti in ogni sistema informatico: obsolescenza, virus, impossibilità di aprire vecchi formati, ecc. (Guercio 2011).

«Per questo motivo risulta fondamentale eseguire controlli e attenersi ai processi di standardizzazione; attribuire maggiori metadati per la conservazione in alta qualità e in sicurezza; valutare l'autenticità e l'integrità dei file migrati, anche attraverso l'esecuzione di controlli comparati pre e post migrazione» (Brambilla e Pedrazzini 2013).

L'azione fondamentale rimane comunque il prevedere a priori quali saranno i documenti destinati alla conservazione a lungo termine, in modo da poter contraddistinguere i file da scartare e quelli da mantenere (distinguendo per esempio il testo definitivo dalle bozze o minute; raggruppando in ogni pratica la fase istruttoria e le raccolte di materiali preparatori (Rinascimento Digitale 2003) ed evitare le cartelle annidate o raddoppiate e gli stessi contenuti con diverso nome.

Accanto a questi studi, non si è potuto fare a meno di riflettere in merito alla professione dell'archivista, a quella del record manager (Scanlan 2011) e a quella nuovissima di digital curator (Guercio 2010).

Non è questa la sede in cui si approfondiranno queste riflessioni, ma riteniamo che le nuove figure professionali debbano avere sia la formazione tradizionale sia la "nuova", perché ordinare o riordinare un archivio digitale non si discosta molto dai concetti basilari della strutturazione di un archivio tradizionale e tutt'al più si può parlare di una sinergia di professioni diverse ma complementari, quando non sovrapponibili (Kallberg 2012): «long-term access to digital materials depends upon the active intervention by archivists, records manager and other digital curators» (Tough e Moss 2012, 116).

A fronte di queste osservazioni, diventa qui fondamentale spiegare come la "cattura" del materiale e delle informazioni sia un punto cruciale del processo di gestione dei documenti elettronici:

«In organizational context, capture as a role to play. Human decisions to capture records – and decisions to implement records

management programmes that promote capture – assist in securing records against loss, damage, alteration or premature destruction» (Yeo 2011).

Terminata la fase di formazione e studio, iniziava la sfida dell'applicazione.

Il punto più interessante si è rivelato l'adattare le regole generali per il record management e la digital curation, pensate per la gestione di documenti operativi e d'ufficio, a una struttura culturale complessa come quella di un archivio storico.

Infatti, come ha sottolineato bene Fiorella Foscarini:

Any attempts to provide methodological guidance included in the recent records management literature appear to assume that records managers either possess the analytical skills of a business analyst or need to acquire them, as if functions and processes could be rationalized and reduced to relatively simple and mechanistic schemas, applicable to every type of organization, independently of the individuals who enact those functions and process and make sense of them (Foscarini 2012).

La differenza (che verrà approfondita e documentata in uno dei prossimi paragrafi) sta proprio nella natura e nel valore principalmente intellettuali della documentazione prodotta: la scelta di scarto e selezione, così spontanea e naturale in altre tipologie documentarie e in altri contesti lavorativi (come quelle prodotte per fini meramente amministrativi), diventano qui molto difficili⁵.

Per questo motivo, il metodo di analisi scelto e le soluzioni individuate sono sicuramente perfetibili, ma possono essere ritenuti una buona base per la futura stesura di linee guida ad hoc, più

⁵ Un esempio su tutti è come conservare e dove collocare parti di testo redatti per essere inseriti in un articolo e poi non utilizzati in quell'occasione ma sicuramente adatti per un riutilizzo e una elaborazione futura.

generalizzate, per il record management e la digital curation dei documenti elettronici prodotti dalle attività culturali:

Management of documents is usually said to require systems that support collaborative work, access permissions, workflow, version control, review and approval drafts and sharing documents across an organization; those declared as records require additional features to support contextual linkages and rigorous management of classification and retention, and to prevent modification and uncontrolled deletion (Yeo 2011, 15).

Il fattore umano: “assessing readiness”

Un altro aspetto fondamentale, da non sottovalutare, era rappresentato dal “fattore umano”.

Nel doversi cimentare nella risistemazione di un meccanismo già consolidato da tempo, la difficoltà principale individuata riguardava il dialogo e confronto con le persone che utilizzavano questo sistema e che al suo interno avevano prodotto, immagazzinato, conservato e riutilizzato circa 2000 documenti di lavoro annidati in circa 200 cartelle e altrettante sottocartelle⁶.

Per inserirsi in logiche già esistenti, l'approccio scelto è stato quello del dialogo costruttivo (e a volte anche distruttivo), perché riorganizzare il sistema significava cercare di dargli un ordine, ma anche di rendere l'ambiente digitale il più semplice e funzionale possibile proprio per coloro che dovevano poi continuare a utilizzarlo.

⁶ “All records managers complained about the strong resistance they had to face when approaching departments which were mostly secretive, close and self-contained” (Foscarini 2012, 29)

L'idea era quella di favorire innovazioni necessarie e da introdurre quanto prima, in modo proattivo e senza attendere un'evoluzione spontanea.

Questo confronto è avvenuto attraverso un primo incontro (esplorativo) e una successiva ondata di sessioni di lavoro con l'affiancamento quotidiano di ogni singolo collaboratore per la parte di analisi e poi anche per la ridefinizione delle cartelle di rete e del loro corretto utilizzo.

È fondamentale che gli utenti del sistema partecipino alle fasi della sua progettazione e ne sposino gli obiettivi con convinzione⁷, come pure è indispensabile definire quali funzioni il sistema deve contenere (come verrà successivamente descritto):

Adopting a knowledge strategy means sanctioning significant changes. Success in any new endeavor comes when its participants are ready, willing, and able to change. It is of little use to attempt to introduce a sharing, nurturing knowledge environment into an organizations with a feudal information culture without first trying lessen some of the technological, business, and organizations pitfalls. Organizations that are considering a knowledge management initiative would be wise to assess their readiness for it in three important areas: technology environment, business environment and organizational environment (Duffy 1999).

⁷ "Participation of the records managers and the users in adapting ERMS to the organization: the provision for adequate and proper training in general records management and in using ERMS employing five different training and support methods (seminars, individual training, small group training by job function, call-up service and exchanges of e-mails, and follow up courses)" (Gunnlaugsdottir 2009, 67)

Risultati della ricognizione: aspetti generali e particolari

Al termine della prima fase di analisi, sono stati fissati gli obiettivi operativi:

- Impostare un sistema generale di gestione e archiviazione documentale
- Ottimizzare la gestione continuativa
- Favorire la condivisione annullando la visione "proprietaria" delle cartelle di lavoro
- Puntare all'integrazione del lavoro corrente e futuro, superando la logica della divisione in compartimenti stagni
- Gestire i documenti da cancellare: se non si è sicuri o se richiedono un lavoro di analisi più approfondito, è meglio trasferirli negli hard disk individuali
- Proteggere i dati correnti
- Identificare i file per la conservazione permanente e inviarli a un digital repository attrezzato.

Insieme agli addetti è stato studiato il sistema di gestione delle cartelle digitali già esistente e in uso presso l'ufficio, andando ad "aprire" ogni singola cartella e verificando il materiale contenuto all'interno.

Il primo impatto è stato quello di un apparato non predefinito, nel quale ogni collaboratore aveva fatto un 'uso personale e personalizzato' dello spazio a disposizione:

Employees make a distinction between private and public domains at work. Their desk is private, the bulletin board is public. In using groupware they also make a distinction between their private workspace and areas that anyone can access. Employees tend to regard documents that are being drafted as private until the writing is finished and the

records is ready for being sent or distributed (Gunnlaugsdottir 2009, 66).

Di seguito si elencano le principali criticità/disfunzioni riscontrate nell'utilizzo del sistema:

- Difficoltà o impossibilità di riconoscimento del contenuto dei file attraverso la loro denominazione;
- Decadimento di alcuni formati (impossibilità di aprire i documenti, fenomeno per fortuna raro);
- Sovrabbondanza di materiale conservato senza analisi critica dell'effettiva necessità (testi superati, manuali caduti in disuso);
- Confusione nella scelta della cartella di destinazione di un prodotto terminato e del materiale utilizzato per la sua lavorazione;
- Duplicazione del file del prodotto terminato e conservazione in due o più cartelle differenti;
- Sovrabbondanza di copie, bozze, minute, immagini da allegare.

Queste disfunzioni del sistema esistente sono, per lo più, imputabili all'uso del computer come "macchina da scrivere" e più ancor a ai cambiamenti rapidi dell'ultimo decennio, con avvicendamenti di personale e necessità di operare in supplenza di posizioni non coperte: fenomeni non dissimili alle varie realtà degli uffici amministrativi⁸.

⁸ "Even when people are motivated to handle records properly, they have difficulties in recognizing what information should be treated as a record. This forms a barrier between the motivation and its realization in the daily work. Identifying records is tightly connected to the features and attributes of the record, not to organizational process or regulations" (Makinene and Henttonen 2011, 200)

La natura delle attività di un ufficio “archivio storico”

Alcune delle criticità, invece, dipendono dalla particolare natura del lavoro e dal ciclo di vita dei documenti prodotti. Ogni archivio storico ha la necessità di tenere traccia di versamenti e donazioni, dei cicli lunghi di analisi e ordinamento dei fondi e delle serie, talvolta interrotti e sospesi a causa di altre urgenze, cui si aggiungono l'attesa di revisioni e di completamenti a medio termine, con ulteriori indagini, ecc.

Questo materiale è tipicamente ibrido, le prime lavorazioni su carta e le successive su supporto elettronico.

L'Archivio storico, inoltre, produce “cultura”, sotto forma di guide, inventarie e rilascio di informazioni, in modo più o meno articolato.

Al di là del prodotto finale, per raggiungere il risultato definitivo si passa attraverso una serie di “stesure” e semilavorati, che sono essi stessi materiale culturale, che non può essere scartato senza un riesame. Trattandosi spesso, infatti, di ricerche e approfondimenti nuovi, resta, più che la sensazione, la certezza che anche gli appunti possano ancora tornare utili successivamente.

Col subentro di successive attività e l'inserimento di nuovi collaboratori può però accadere di replicare le ricerche e di produrre nuovi file su temi già incontrati.

Il nodo fondamentale dell'argomento è stabilire il ciclo di vita di un prodotto che potremmo definire genericamente “informazione”: che cosa sono e come nascono le informazioni e che durata hanno?

Nel caso in oggetto le informazioni sono la base di ogni prodotto culturale: attraverso le informazioni in senso lato si arriva alla stesura di un inventario, un profilo storico, una guida storico-archivistica, una monografia, un quaderno fotografico. Queste sono le principali categorie di prodotto culturale redatte dall'Archivio

storico. Ma ce ne sono molte altre: articoli per la newsletter interna e per pubblicazioni esterne, didascalie di immagini, saggi.

Le informazioni possono generarsi da due procedimenti differenti, ma a volte correlati: le ricerche interne richieste dagli uffici aziendali e le ricerche esterne on-demand. Tutte producono, in prima istanza, il materiale necessario per rispondere alla domanda e talune rimangono un tassello informativo importante e possono successivamente indurre la volontà di un approfondimento ulteriore.

Prime soluzioni di pronto intervento

Per rendere agevole e funzionale la gestione del materiale digitale, andrebbero necessariamente applicate queste soluzioni per l'eliminazione delle criticità:

- Nomenclatura: denominare i documenti in maniera corretta, univoca e soprattutto stabilita con criteri fissi permette di evitare una sovrabbondanza di documentazione doppia, in bozza o minuta, di file incompiuti e ripresi con nomi differenti. Rendere un documento perfettamente riconoscibile attraverso il suo nome permette, inoltre, di avere sempre un quadro chiaro e completo della documentazione prodotta. All'interno di questo campo è importante anche definire una serie precisa di tipologie documentarie che sono ammesse: inibire la possibilità di creare numerosi file extra limita il pericolo che questa produzione sfugga di mano.
- Definizione di progetti: aver sotto controllo lo stato dei lavori assegnati fornisce un maggiore riscontro relativamente a ciò che deve essere cominciato o terminato, rende possibile una programmazione controllata dei lavori futuri e non permette che alcuni progetti vengano abbandonati prima di essere terminati.
- Omogeneità nella gestione degli ambienti comuni: la definizione di una struttura concordata e fissata per la

creazione, gestione e implementazione delle cartelle e della documentazione all'interno delle diverse aree della rete, permette a tutti i membri dello staff di orientarsi in tutti i settori, anche in quelli gestiti da altri. Sapere sempre dove ci si trova e conoscere a priori le tipologie documentarie in uso rende molto efficiente lo scambio tra le diverse funzioni dello staff.

- Definizione di nuove procedure standard: nell'ambito della riorganizzazione generale, sono state messe a punto procedure volte a migliorare e uniformare le metodologie di lavoro di tutti i membri dello staff (per esempio per la gestione delle acquisizioni e la lavorazione di progetti speciali). Inoltre, queste nuove procedure permettono un riscontro immediato della situazione dei progetti in corso e un monitoraggio efficace delle novità.

L'archivio ibrido

Nel momento dell'intervento ci si trovava ad avere due sistemi di archiviazione permanente, quello cartaceo e quello digitale: per orientarsi al meglio è stato molto utile lo studio approfondito del manuale sul "Record keeping in a Hybrid Environment" (Tough e Moss 2012), nel quale viene spesso ribadito che tuttora si crede che il modo migliore per preservare i file elettronici sia stamparli perché il «long term access to digital materials is a process there is currently no 100-years solutions» (Tough e Moss 2012, 143) (anche citato in Dollar 2004).

Per anni la conservazione a lungo termine ha riguardato soprattutto materiale cartaceo: o il documento nasceva già sul supporto tradizionale oppure si era ritenuto opportuno stampare su carta i documenti considerati fondamentali.

Ormai tutti i documenti prodotti dalla struttura nascono in ambiente digitale: l'archiviazione cartacea quindi riguarda quasi esclusivamente stampe su carta di file elettronici.

Nell'ambito di questa attività ci si è concentrati sull'analisi comparata dell'archivio cosiddetto ibrido: la sedimentazione della documentazione cartacea inizia in una fase in cui il mondo digitale si è appena affacciato nell'organizzazione aziendale; ma tutt'ora, molto di ciò che è conservato in formato digitale viene a sua volta stampato e archiviato in apposite cartelle di segreteria (questo vale soprattutto per il materiale di corrispondenza, tra cui anche le e-mail, le relazioni, le note, gli elenchi, la documentazione relativa ai contratti con i consulenti esterni, ecc.) o in faldoni. Di molta della documentazione, dunque, esiste anche un doppio cartaceo.

Si è deciso quindi di operare anche una riorganizzazione della tabella di classificazione del materiale cartaceo, che contiene già in sé la traccia per la successiva strutturazione dell'ambiente digitale.

Infatti, mentre ci si interroga sull'archivio ibrido, bisogna aver chiaro il concetto di continuum che collega le serie in parte cartacee e in parte elettroniche, che ha soppiantato il vecchio concetto di "ciclo vitale" del documento:

il concetto di continuità vitale, una volta applicato alla gestione di documenti elettronici, comportò un ulteriore allontanamento dall'idea di considerare i documenti come entità concrete e si manifestò in una serie di attività tese a garantire la stabilità dei documenti stessi attraverso le diverse fasi della loro gestione (in altre parole l'oggetto della gestione non è più costituito dai documenti, ma dalle attività che controllano i documenti). (Duranti 1997, 33).⁹

Un metodo efficace per rispettare questo continuum è la creazione di una classificazione unica per entrambi i supporti. «A classification scheme lies at the heart of any electronic records management system since it defines the way in which electronic records are

⁹ Si veda il secondo capitolo per una più ampia trattazione dell'argomento

grouped together and linked to the business context in which they were created or transmitted» (Makinene e Henttonen 2011, 89).

L'archivio cartaceo si trova a essere organizzato secondo la seguente classificazione che è stata aggiornata anche per essere assimilabile con la suddivisione digitale:

A Dossier stampa e presentazioni dell'attività in italiano e in inglese;

B Direzione – Rapporti di vertice

B/0 Mandati dell'ufficio: ordini di servizio, regolamenti, deleghe di spesa, rapporti con gli organi di consulenza e vigilanza;

B/1 Rapporti con la presidenza e il capo servizio, note di direzione e progetti speciali

B/2 Piani e promemoria

C Ufficio

C/1 Relazioni annuali e dati di lavoro

C/2 Progetti autorizzati e diari di bordo

C/3 Personale interno, verbali riunioni interne, segnalazioni mese

C/4 Missioni e convegni (relazioni)

C/5 Collaboratori esterni

C/6 Consulenze specialistiche

C/7 Note con gli altri servizi e uffici aziendali

D Patrimonio, panorami generali

D/1 Panorama fondi archivistici – Ricognizioni

D/2 Donazioni da privati

D/3 Dismissioni di cespiti

- D/4 Politiche di acquisizione, politiche di digitalizzazione e politiche di restauro
- E Amministrazione
- E/1 Logistica e fornitori
- E/2 Attrezzatura informatica
- E/4 Prospetto impegni, preventivi, budget
- F Coordinamento, cooperazione con strutture aziendali e comunicazione
- F/1 Progetti, iniziative editoriali ed eventi
- F/2 Piani di comunicazione
- F/3 Progetti in collaborazione con gli altri Servizi (esempio Formazione)
- F/4 Rapporti con archivi correnti e archivi del Gruppo
- F/5 Proposte declinate o progetti sospesi
- G Partnership
- G/1 Associazioni e partnership
- G/2 Varie iniziative di terzi e con terzi
- H Corrispondenza
- A – Z Corrispondenti italiani
- A – Z Enti italiani
- A – Z Corrispondenti stranieri
- A – Z Enti stranieri
- I Indagini a carattere straordinario
- L Sala di consultazione: movimento utenti e fascicoli presenza

Si tratta per lo più di documentazione destinata alla conservazione permanente o sulla quale è indicato il termine per lo scarto.

Volendo “sommare” all’archivio cartaceo il segmento successivo, prevalentemente elettronico, ci siamo trovati anche un altro “tipo” di archivio, quello digitale, che si trovava a conservare diverse tipologie e diversi stadi del ciclo di vita e della stratificazione della documentazione, con le seguenti caratteristiche:

- compresenza di archivio corrente e materiale non selezionato;
- mancanza di una struttura analoga all’archivio cartaceo di cui sopra;
- necessità di impostare per la prima volta il ciclo di vita/continuum dei documenti.

L’intervento quindi ha riguardato a tutto tondo il sistema di archiviazione dell’ufficio.

Pulitura: record management o digital curation?

Nell’approcciarsi a un sistema di gestione digitale già articolato e funzionante da tempo, bisogna sempre tener presente che, in assenza di una struttura univoca per la creazione sia delle cartelle sia dei documenti, ci si troverà di fronte a una molteplicità di metodi diversi nella gestione delle proprie cartelle, di disomogeneità nell’implementazione anche delle cartelle condivise, di file doppi-obsoletie non più utilizzati, di modalità differenti di nomenclatura dei documenti. È fondamentale quindi, ancor prima di affrontare l’architettura del sistema, ripulirlo da tutto ciò che rende “pesante” e ridondante il sistema stesso.

Per svolgere questa operazione è auspicabile essere affiancati dai creatori dei documenti o da esperti del lavoro specifico¹⁰: sia perché i

¹⁰ “When employees had to search for electronic records that they themselves had created, they usually tried first to think of the subject name that they had given to the
JLIS.it. Vol. 6, n. 2 (May 2015). Art. #11188 p. 208

titoli dei file non sono “parlanti” sia perché solo chi possiede la proprietà intellettuale di un prodotto può definirne l’importanza e selezionarlo per la conservazione¹¹.

Quando invece non vi fossero più gli esperti, si tratterà di un compito quasi archeologico di digital curation.

Il grado di attendibilità e di completezza di questa operazione è variabile.

Per ottenere un risultato migliore, è consigliabile procedere per gradi, stringendo di volta in volta le maglie del setaccio, in modo che alla fine rimanga solo l’essenziale.

Per quanto riguarda il nostro caso specifico, l’operazione di ‘pulitura’ si è articolata in diverse fasi.

Poiché uno degli scopi principali del lavoro era anche quello di liberare spazio sul disco che ospita la sezione elettronica corrente dell’Archivio storico, come prima analisi ci si è concentrati sui quei formati di file che per definizione “occupano” molto spazio: i PPT e i PDF voluminosi.

Nel formato PPT, i membri dello staff conservano in prevalenza le diapositive utilizzate per presentazioni dell’Archivio stesso o di lavori portati a termine nell’ambito di convegni, corsi, lezioni e varie iniziative di carattere culturale. In misura minore invece vengono conservati analoghi prodotti di provenienza esterna.

record in question. With that name in mind, they searched in their computer for the record. Employees normally said that is relatively easy to retrieve records that they needed. However, when asked their fellow employees could find these records without their help, the reply was usually negative”. (Gunnlaugsdottir 2009, 61)

¹¹ “It was a pragmatic approach to determining value [of a record]; if the user uses record, then it has value. If there is no use of the record, it is self-evident that there is no value. Shellenberg developed the concept of primary uses for records – the original use for which the record was created – and secondary uses, which included evidential, legal, fiscal and informational research value” (Tough and Moss 2012, 159–160)

Dall'analisi delle cartelle era emerso che molti di questi documenti erano conservati in duplice, triplice copia in punti differenti della rete e, nella maggior parte dei casi, con denominazioni differenti.

Si è deciso di procedere quindi a un isolamento dei file per formato e, con l'aiuto degli autori, a un successivo raggruppamento per tematiche.

Dopo aver scelto che cosa conservare in versione cartacea all'interno del fascicolo di riferimento corretto (per esempio quello della partecipazione a un evento), per l'ambiente digitale si è deciso di creare un'area che contenesse materiale utile per un riuso futuro.

A seguito di un'accurata selezione per conservare solo le presentazioni davvero interessanti e soprattutto riutilizzabili, si è proceduto a rinominare i file selezionati in modo univoco e chiaro.

Con questo procedimento si è quindi creata un'utilissima raccolta contenente testi e immagini già selezionate (e eventualmente rielaborate) allo scopo di rendere pubblico un dato argomento: "So long as a user has their own space to save records, it will be a problem to capture organizational memory. There may be a records management policy that requires that records be transferred to an archive for long-term preservation" (Makinene and Henttonen 2011, 196)

Lo stesso procedimento ha investito poi il materiale didattico non in formato PPT.

A parte sono state concentrate le presentazioni di provenienza esterna, se contenenti informazioni utili in prospettiva futura.

Per quando riguarda il formato PDF, allo stesso modo del PPT, è stata effettuata la concentrazione e l'analisi dei file. Il lavoro è stato sicuramente più lungo e più complicato, essendo questo il formato di file scelto per la conservazione di documenti non modificabili, non tutti però da destinare al long-term storage.

Lo scarto massivo è avvenuto per i testi che sono stati ritenuti superati, obsoleti, non più interessanti e, ovviamente, i doppi: gli sfoltimenti hanno permesso di liberare uno spazio della rete condivisa superiore al 20% della rete stessa e stimiamo di raggiungere un totale di circa il 60%.

Molto del materiale attualmente selezionato per la conservazione in questo formato verrà trasferito in breve tempo al repository: una copia dei prodotti culturali dell'archivio (tranne gli inventari che vengono conservati sulla nostra piattaforma informatica) rimane in rete per la sola consultazione, ma viene salvata nel digital repository, al sicuro da manipolazioni poco accorte.

Tale consegna deve essere preparata da ogni membro dello staff per le parti di sua competenza.

Sarebbe auspicabile che questa "pulizia" periodica avvenisse nei tempi stabiliti (per esempio alla consegna del prodotto finale di un progetto), in modo che si possano individuare immediatamente – perché appena create – le risorse da conservare e quelle da scartare: se passa troppo tempo, il rischio di dimenticare e la valenza dei file è molto alto.

Abbandonata la zavorra rappresentata dai dopppioni, dalle bozze, dalle minute - circa il 75% dell'ammontare dei file (per esempio su 20 file prodotti, quelli a conservazione permanente sono circa 5) – avendo quindi selezionato il materiale da strutturare, magari già aggiornato con la sua conversione in file nuovi (Delle volte può infatti capitare che una minuta sia stata conservata perché contenente materiale diverso o più abbondante della versione definitiva più snella. Questo materiale in surplus è comunque parte del risultato di ricerca effettuato e, oltre a non dover essere perso, può favorire lo sviluppo di altri filoni di ricerca. Per questo è bene selezionare questo materiale e riorganizzarlo sia in file dedicati sia stoccarlo in una sezione apposita dell'albero di rete, eventualmente mettendolo a disposizione di tutti i collaboratori perché siano

informati dei risultati già ottenuti su un argomento}, si può cominciare ad architettare la nuova struttura di gestione delle cartelle digitali. In questo senso è più logico e anche più semplice creare dei "raccoltori" vuoti e andare a riempirli con il materiale selezionato, sia questo rappresentato da cartelle intere o da documenti singoli.

Il disegno del nuovo sistema

Uno step importante nella gestione di questo progetto riguarda sicuramente la difficoltà nell'approcciarsi a un sistema già esistente e cercare di riordinarlo attraverso il recupero del pregresso, digitale e cartaceo. Molto più semplice è il caso della costruzione di un'architettura *ex novo*, dove le regole e le definizioni vengano date a priori, dove non serve fare ordine nel pregresso ma solo collocare gli oggetti nel proprio spazio. La ridefinizione infatti rende gravoso il lavoro sia per chi deve progettare il sistema, sia per chi deve riordinare il materiale prodotto, ma garantisce il continuum delle serie archivistiche, come si è visto prima e dunque arricchisce la prospettiva corrente¹².

Quest'ulteriore fase del progetto si è articolata in tre momenti principali:

- Definizione della struttura dell'albero digitale;
- Definizione delle regole per il recupero di documenti creati precedentemente alla definizione dell'albero;
- Scarto di tutto ciò che viene considerato obsoleto, inutile, doppio, non funzionale.

¹² "The series system remains the most effective model for structuring data so that it remains meaningful and relevant through the continuum" (Cumming 2010, 45)

Definizione della struttura dell'albero

Per questi motivi, l'ambiente digitale dell'Archivio storico è stato architettato come un albero delle attività e delle funzioni espletate dai membri dello staff. Una chiara, corretta e univoca definizione (o ridefinizione) delle funzioni e delle mansioni¹³ e quindi anche delle responsabilità di tenuta della corrispondente documentazione, è stato un passaggio indispensabile per la creazione dell'ambiente di lavoro digitale.

Vi è una chiara analogia con la classica ricostruzione delle funzioni del soggetto produttore, quando si opera su un fondo storico:

«Inventory methodologies for electronic records are similar to, and adapted from, methods for inventorying paper and photographic records, but the distinctive characteristics of electronic records – especially their machine-readable content and dependence on specific configurations of hardware and/or software for continued usefulness-warrant special consideration» (Saffady 2009, 84).

Le funzioni di archivio storico riflesse nelle cartelle digitali sono:

- Direzione
- Amministrazione
- Gestione
- Gestione software e regole redazionali-procedurali
- Servizio di consultazione
- Gestione della biblioteca storica
- Gestione dei singoli patrimoni archivistici
- Sezione fotografica, museale e multimediale

¹³ "It is a rule in government that records follow functions. That is to say, when a department is abolished, merged into another department, or otherwise reorganized, its functions are generally transferred to another department, which of course must have the old records at hand to carry on the old functions" (Mitchell 1975, 110)

- Valorizzazione e comunicazione¹⁴
- Cooperazione con strutture aziendali.

Successivamente, è avvenuta l'attribuzione delle responsabilità dei settori documentali elettronici ai vari membri dello staff secondo quanto stabilito dal funzionigramma.

Chiarire le funzioni e le conseguenti mansioni è stato un punto fondamentale nel processo di costruzione della struttura dell'albero di rete:

«One constant claim that emerged from all cases was that function is an alien concept to employees: if you consider how people organize their stuff [in the ERMS], you realize that is very much based on the way a department is structured, and their personal ideas about how work is accomplished. People are going to have resistance to any functional classification, because function is not easy to comprehend» (Foscarini 2012, 27).

È importante e necessario conoscere gli ambiti di attività del settore di cui si intende organizzare il sistema di gestione digitale. Muoversi in un campo che non si conosce profondamente è un limite al trovare la miglior soluzione possibile. Così per ogni funzione individuata e attribuita, sono state collegate una serie di mansioni spettanti al membro dello staff responsabile della funzione¹⁵. E sarà molto importante seguire la continua evoluzione di mansionario e procedure.

¹⁴ Per approfondire le molteplici attività di comunicazione e valorizzazione dell'Archivio Storico del Gruppo Intesa Sanpaolo, si rimanda al prezioso contributo di Costa (2012)

¹⁵ "Our aim [as records managers] is to simplify users' work, not to complicate it. Users are only focused on their narrow work and are not interested in functions and sub-functions. They do not see the big picture. That is why we decided to hide the higher levels of the classification system to them. They would not be able to understand the classifications anyway" (Foscarini 2012, 27)

Manuale di gestione

L'ultimo step del progetto è stata la realizzazione di un manuale di gestione dell'area digitale e dell'archivio ibrido.

La riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio, l'assegnazione di nuove mansioni e l'interazione con un ambiente di lavoro, quello digitale, ancora nuovo per certi versi, hanno portato alla necessità di redigere un manuale di gestione ad ampio spettro:

Indice del manuale:

Tabella di classificazione dell'archivio cartaceo/informatico.

Funzionigramma: creazione di apposite cartelle digitali in cui generare e conservare la documentazione e la 'durata' per la conservazione cartacea (o digitale) del materiale prodotto;

Mansionario: ripartizione in percentuale lavorativa giornaliera delle azioni che il singolo membro dello staff deve compiere per adempiere alle funzioni assegnategli;

Albero di rete: struttura dei documenti elettronici;

Architettura dell'ambiente digitale in cui il personale dell'archivio si trova a operare: indicazione puntuale delle cartelle digitali per la lavorazione e per la conservazione del materiale;

Attività condivise: descrizione e tipologie documentarie;

Reparto gestione diretta dei patrimoni: sottosezione relativa alla gestione diretta dei patrimoni archivistici, anch'essa strutturata in cartelle prefissate gestite e implementate direttamente dai coordinatori dei vari patrimoni;

Nuove procedure introdotte: gestione progetti approvati, realizzazione eventi, gestione dei versamenti e acquisizioni, tabella esplicativa dei progetti speciali.

Attraverso le parti di cui il documento è composto, si esplorano le nuove sezioni di lavoro, che hanno il loro riscontro specifico sia in ambiente digitale, dove la documentazione necessaria alla produzione viene generata e conservata, sia in ambiente cartaceo, nell'archivio di conservazione dei documenti fondamentali prodotti dall'attività.

In questo senso, nel rispetto delle parti del manuale, si è cercato di attuare un'integrazione il più puntuale possibile tra le funzioni, la documentazione prodotta e la necessità o meno di conservazione, digitale e cartacea.

Le indicazioni contenute possono essere una valida traccia perché lo staff non cada negli errori e nelle problematiche di gestione della documentazione digitale che normalmente si riscontrano quando si procede a un'analisi accurata di un archivio digitale, soprattutto corrente¹⁶.

Per scongiurare questi pericoli e per una migliore ottimizzazione dell'ambiente di lavoro, digitale e fisico, è auspicabile essere in grado di predisporre a priori un sistema di gestione documentale che rispecchi esattamente sia il funzionigramma dell'ufficio sia la struttura dell'archivio cartaceo che andrà ad accogliere il materiale 'storico'¹⁷.

Criticità permanenti e conclusioni

Lo spazio digitale può sembrare o essere infinito. Per questo motivo è facile accumulare documenti e rimandare lo scarto: c'è sempre posto per conservare tutto. Ma questo "tutto" purtroppo può

¹⁶ "In the digital age archivists can no longer afford to wait for the end of the life cycle and the arrival of dormant digital records, but must actively intervene to shape the creation and capture of the future of archival record" (Tough and Moss 2012, 160)

¹⁷ "Anticipated annual growth rates for a given electronic records series are most easily and conveniently determined when the series is subdivided by year or other chronological periods" (Saffady 2009, 101)

diventare più un peso che una risorsa. Per questo è necessario combattere il concetto di “spazio infinito” a vent’anni dall’avvio delle applicazioni elettroniche per il lavoro d’ufficio.

Al termine del progetto, dopo il rilascio del manuale e di un primo periodo di controllo, si è potuto riscontrare sicuramente un miglioramento nella gestione dei file, favorito soprattutto dalla creazione delle procedure guidate sopra descritte e da una maggiore sensibilità nell’evitare alcune cattive abitudini (come la creazione di diverse versioni dello stesso documento).

Rimane però non assicurata la fase di conclusione delle pratiche: al termine di un progetto non viene spontaneamente compiuta la cernita di che cosa conservare o scartare.

Quindi è da mettere in conto la necessità di una revisione periodica – semestrale o annuale. Queste problematiche potrebbero essere risolte, almeno nei lavori puramente gestionali, in maniera automatica con l’introduzione di un software di workflow o meglio attraverso l’utilizzo di un ERMS complessivo.

Come visto, la minore flessibilità di un sistema regolato è controbilanciata dal vantaggio di una sicura classificazione e della non proliferazione di copie:

«Typically, users of the corporate classification system would complain about the limited flexibility of the functionalsystem in comparison to the old shared drives, where they had unlimited freedom in terms of sub-folder creation and naming. Despite the addiction of metadata for the purpose of leveraging the possibility offered by the electronic environment to create “virtual views” of the same records, users would still duplicate (if not triplicate) existing files in order to have them at hand and to share easier their content with their colleagues» (Foscarini 2012, 28).

Nell’ambito della “ristrutturazione” del segmento digitale, è importante soffermarsi sui costi/benefici dell’intera operazione.

Il nostro lavoro si è svolto nell'arco di circa quattro mesi e continua con controlli e revisioni periodiche a scadenza pressoché trimestrale.

I benefici riscontrabili, a progetto concluso, sono stati:

- Lo spazio effettivamente liberato sul disco di rete, con il conseguente abbassamento del suo costo;
- La classificazione e la nomenclatura univoca e chiara della documentazione che permette l'immediato reperimento da parte di ogni membro dello staff;
- La percezione delle funzioni assegnate, che porta con sé una maggiore consapevolezza del proprio ruolo professionale;
- La semplificazione nelle operazioni di lavoro, utilizzando software dedicati (come xDams) per i dati catalogafici e informativi e completando un progetto alla volta, tutto contenuto in un'unica cartella corrente situata in un preciso punto della rete condivisa;
- L'accresciuta capacità di "catturare" ciò che è essenziale sia per la lavorazione corrente, sia per un eventuale riutilizzo, distinguendo il materiale da consegnare definitivamente al repository per la conservazione a lungo termine.

In conclusione del ciclo di letture e del progetto pilota applicativo, le lezioni apprese sono:

- Lo studio delle funzioni dovrebbe precedere la strutturazione del nuovo albero di rete, attraverso la creazione di un efficace schema organizzativo;
- L'analisi dell'archivio cartaceo e del suo eventuale indice di classificazione dovrebbe essere approfondita in parallelo con la creazione della struttura digitale per poterle allineare facilmente, senza timore di perdere tempo guardando all'indietro;

- Il personale deve essere coinvolto nella fase preparatoria di cui sopra perché, per procedere con il progetto, è indispensabile la sua motivazione;
- Nella fase applicativa la validità dei periodi di affiancamento del personale permette di rendere ben chiari i nuovi metodi e di assicurarsi che le nuove procedure di lavoro siano correttamente assimilate, tanto da poter diventare automatismi;
- Se il progetto viene condotto correttamente sarà più probabile che ciascun membro dello staff prosegua in autonomia a eliminare le “zavorre” (rappresentate dai documenti scartabili) e ad avere fiducia nel sistema.

In una testimonianza pubblicata si leggono anche i benefici di arricchimento delle conoscenze per l'archivista conduttore del progetto:

«I personally became more flexible than I was. Working with the system users helped me to see things from a different angle. When you start working with the users, you realized that you do not know what they actually do, as much as they do not know what you do. You have somehow to try to find the middle way that satisfies both» (Foscarini 2012, 31).

Bibliografia

- Brambilla, Federica. 2014. "Obiettivo accessibilità: l'informatica al servizio degli archivi. Il case study dell'Archivio storico di Intesa Sanpaolo." *Il mondo degli Archivi - Sezione Studi*.
- Brambilla, Federica, e Sara Pedrazzini. 2013. "Recensione a Ross Harvey 'Digital Curation.'" *Archivi*.
- City of Surrey. 2011. "Shared Drive Migration Toolkit v03-0."
- Costa, Barbara. 2012. "Comunicare e interagire con gli utilizzatori dell'Archivio: una sfida per l'archivista d'impresa." In *L'impresa dell'archivio. Organizzazione, gestione e conservazione dell'archivio d'impresa*, a cura di Roberto Baglioni e Fabio Del Giudice, 131–43. Firenze: Polistampa editore.
- Cumming, Kate. 2010. "Ways of Seeing: Contextualising the Continuum." *Records Management Journal*.
- Duffy, Jan. 1999. *Harvesting Experience. Reaping the Benefits of Knowledge*. Vol. ARMA International.
- Duranti, Luciana. 1997. *I documenti archivistici. La gestione dell'archivio da parte dell'ente produttore. Pubblicazioni degli archivi di Stato*. Quaderni della rassegna degli Archivi di Stato. Roma: Ministero per i beni culturali e ambientali. Ufficio Centrale per i beni archivistici.
- Foscarini, Fiorella. 2012. "Understanding Functions: an Organizational Culture Perspective." *Records Management Journal*.
- Guercio, Maria. 2010. "Innovation and Curricula: an Archival Perspective on Education of Digital Curators." *Comma 1*.
- — —. 2011. "Custodia Archivistica, Ubiquità Digitale." *Archivi e Computer*.
- Gunnlaugsdottir, Johanna. 2009. "The Human Side of ERMS: an Icelandic Study." *Records Management Journal*.
- Harvey, Ross. 2010. *Digital Curation, How-To-Do It Manual*. New York-London: Neal-Schuman Publishers Inc.

- Kallberg, Maria. 2012. "Archivists 2.0: Redefining the Archivist's Profession in the Digital Age." *Records Management Journal*.
- Makinene, Sari, e Pekka Henttonen. 2011. "Motivations for Records Management in Mobile Work." *Records Management Journal*.
- Mitchell, T. W. 1975. *Norton in Archives. The Writings of Margaret Cross Norton on Archival and Records Management*. Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Montanari, Guido, e Francesca Pino. 2001. "Un sistema informativo integrato per gli archivi storici: le funzionalità di GEA IntesaBci per l'utente internet e per l'archivista." *Archivi e Computer* XI (2): 131-43.
- Oettingen, Edward C. 1986. "Wearing Someone Else's Shoes. Reference in an Established Archive." In *Reference Services in Archives*, edited by Lucille Whalen, 23-35. New York: The Haworth Press.
- Pino, Francesca. 2012. "Multi-Archives, Multi-Speed and Multi-Goals: Team Working in a Banking Group Archive." *International Council on Archives / The Section on Business and Labour Archives: "With Constant Care... the Business Archivist in the 21st Century,"* April 16.
- Pino, Francesca, e Matilde Capasso. 2011. *Il patrimonio archivistico dell'Istituto Mobiliare Italiano, Milano, Archivio Storico Di Intesa Sanpaolo*. Monografie 2. Milano-Torino: Intesa Sanpaolo.
- Pino, Francesca, Paola Chiapponi, Barbara Costa, e Alessandro Mignone. 2011. *Mappa storica. Archivi Fonti Immagini. Le radici al plurale di Intesa Sanpaolo*. Monografie 1. Milano-Torino: Intesa Sanpaolo.
- Rinascimento Digitale. 2003. "Politiche di gestione delle collezioni digitali. strategie a breve termine per contrastare problemi a lungo termine (traduzione Di Digital Preservation Management: Implementing Short-Term Strategies for Long-Term Solutions, Online Tutorial Developed for the Digital Preservation Management Workshop, Developed and Maintained by Cornell University Library, 2003-2006;

- Extended and Maintained by ICPSR, 2007-2012; and Now Extended and Maintained by MIT Libraries, 2012-On)."
- Saffady, William. 2009. *Managing Electronic Records*. Facet Publishing.
- Scanlan, Kathryn A. 2011. "ARMA v. SAA: The History and Heart of Professional Function." *The American Archivist*.
- Tough, Alistair, and Michael Moss. 2012. *Record Keeping in a Hybrid Environment: Managing the Creation, Use, Preservation and Disposal of Unpublished Information Objects in Context*. Chandos Publishing.
- Yeo, Geoffrey. 2011. "Rising to the Level of a Record? Some Thoughts on Records and Documents." *Records Management Journal*.

FRANCESCA PINO, Archivio Storico di Intesa Sanpaolo.
francesca.pino@intesasanpaolo.com

SARA PEDRAZZINI. srpedrazzini@gmail.com

Pino, F., S. Pedrazzini. "Testare l'archivio ibrido e lanciare l'ERMS?".
JLIS.it. Vol. 6, n. 2 (May 2015): Art: #11188. DOI: 10.4403/jlis.it-11188

This article is a 'case report' which describes the rationalization experience accomplished on hybrid documentation – half paper and half electronic – built up over nearly thirty years in a very unique bank office such as the Historical Archives of Intesa Sanpaolo Group. It comprises not only management documents, common to any administrative organization, but also many cataloguing and internal information files, related to the working team activities. Definitive inventories were not included in the plan, as they are stored in the xDams database.

Through the analysis of office-produced electronic documents, the project entailed the review of procedures and workflows, which lead to functions redefinition and a modernization of the office working habits. The description of what happened will therefore be useful to any administrative office.

To prepare the basis of this challenging project we scrutinized studies on organization issues and digital resources management. Alongside university textbooks, it was above all important to study working methods already applied elsewhere by reading guidelines, articles, policies and case studies.

At that point, work was divided into several phases, which can be summarized in: on-going dialogue with staff members, careful and meticulous analysis of all kind of documents and their application software, the study, selection and retention of duplicate or not definitive documents (such as minutes, drafts, semi-finished studies), the comparison between paper and hybrid archives and

their coexistence, and finally the reaching of a new and definitive management system and a related tree network.

KEYWORDS: Digital curation; Records management; Hybrid archive; Case study; Historical Archives of Intesa Sanpaolo Group.

Submitted: 2015-03-03

Accepted: 2015-03-03

Published: 2015-05-15

