

19 Marzo 2025

ISO 15489 e le nuove prospettive della gestione documentale: intervista a Stephen Clarke

Di Aldo Maugeri

Rubrica: Oltre gli standard

Abstract

L'ISO 15489 è lo standard internazionale di riferimento per la gestione documentale, pensato per garantire la creazione, cattura e conservazione dei documenti in un qualsiasi contesto organizzativo. In questa intervista, Stephen Clarke, esperto di gestione delle informazioni e membro attivo dello sviluppo degli standard ISO condivide la sua visione sullo Standard 15489, le principali tappe della sua evoluzione e l'importanza di garantire un approccio strategico e interdisciplinare alla gestione documentale, conforme alla normativa, soprattutto nell'epoca dell'intelligenza artificiale.

Indice

- Stephen Clarke: un esperto globale nella gestione documentale
- ISO 15489: il riferimento globale per la gestione documentale
- Punti chiave dell'intervista con Stephen Clarke
- La relazione tra gestione documentale e il settore legale
- Conclusioni e prospettive future

In questa puntata di *Beyond the Standard* abbiamo avuto il piacere di conversare con [Stephen Clarke](#), una delle figure più influenti nel panorama internazionale della gestione delle informazioni e dei documenti. Con oltre vent'anni di esperienza in ruoli di leadership nel settore pubblico neozelandese, Stephen ha giocato un ruolo chiave nello sviluppo degli standard globali di gestione documentale.

Stephen Clarke: un esperto globale nella gestione documentale

La sua carriera include posizioni di alto livello, tra cui **Chief Archivist** (Direttore dell'Archivio Nazionale) e **Chief Data Officer** presso la New Zealand Transport Agency. Ha inoltre collaborato con **istituzioni governative di rilievo**, come Inland Revenue, il Dipartimento degli Affari Interni, l'Ufficio del Revisore Generale e la Rete Nazionale Energetica della Nuova Zelanda. Attualmente, è consulente principale presso AllMable Consulting, dove continua a contribuire all'innovazione nel settore.

Dopo aver conseguito un diploma post-laurea in amministrazione degli archivi e gestione documentale nel Regno Unito, Stephen si è trasferito in Nuova Zelanda nel 2005, contribuendo all'integrazione di pratiche avanzate nella gestione delle informazioni. Il suo impegno nella normazione è iniziato nel 2007 con **Standards New Zealand**, **Standards Australia** e l'**International Council on Archives** e si

è intensificato nel 2010 con l'ingresso in ISO. Ha dato un contributo significativo a standard fondamentali come **ISO 15489**, **ISO 16175**, **ISO 23081** e la serie **ISO 30300**.

Il suo approccio combina una solida formazione in scienze antropologiche con una profonda competenza tecnica, permettendogli di colmare il divario tra sistemi informativi ed esperienza umana. Attualmente, è coinvolto nello sviluppo di un nuovo standard ISO per la gestione documentale e l'intelligenza artificiale, esplorando le intersezioni tra tecnologia e governance documentale.

Nell'intervista rilasciata per *Digeat*, Stephen ha approfondito il ruolo di **ISO 15489**, analizzandone l'evoluzione, l'impatto sulle pratiche contemporanee e il futuro della disciplina nell'era dell'intelligenza artificiale.

ISO 15489: il riferimento globale per la gestione documentale

ISO 15489 è il principale standard internazionale per la gestione documentale. Pubblicato nel 2001 e revisionato nel 2016, ha origine dallo standard australiano AS 4390 ed è oggi **adottato in oltre 50 Paesi e tradotto in più di 15 lingue**.

Questo standard fornisce un quadro strategico per garantire che le informazioni siano affidabili, autentiche, utilizzabili e integre. Definisce la gestione documentale non come un'attività accidentale o accessoria, ma come un processo sistemico, una funzione aziendale che deve essere guidata dall'alto, necessaria per la governance, la conformità normativa e l'efficienza operativa delle organizzazioni pubbliche e private.

ISO 15489 sottolinea la duplice natura dei documenti come **evidenze probatorie ed asset aziendali**, risorse da gestire, valorizzare e governare secondo criteri di qualità per generare valore e benefici aziendali misurabili. Uno standard capace di **armonizzare diverse tradizioni archivistiche**, fornendo, a livello globale, un linguaggio comune per una gestione strategica del patrimonio documentale.

Punti chiave dell'intervista con Stephen Clarke

L'evoluzione di ISO 15489

ISO 15489 ha subito un'evoluzione significativa, passando da **un'impostazione operativa a un approccio più strategico**. Inizialmente includeva aspetti pratici come la selezione (appraisal) e la gestione dei metadati, ma con la sua internazionalizzazione si è concentrato su **principi generali**, lasciando gli aspetti tecnici a **standard complementari** come **ISO 16175** (sistemi di gestione elettronica), **ISO 23081** (metadati), **ISO 13028** (digitalizzazione) e altri.

La revisione del 2016 ha consolidato il ruolo di ISO 15489 come quadro concettuale e strategico di riferimento per i professionisti della gestione documentale, mentre la governance dell'informazione è stata sviluppata nella serie ISO 30300, più orientata ai dirigenti e alla conformità normativa.

L'importanza della gestione documentale per la conformità normativa

ISO 15489 non si limita alla gestione documentale, ma fornisce un **framework interdisciplinare** che integra compliance, gestione del rischio ed efficienza operativa. Una gestione documentale efficace consente alle organizzazioni di documentare e dimostrare il rispetto delle normative, come il GDPR, garantendo un'integrazione coerente tra metadati, classificazione e controlli di accesso. Una buona gestione documentale **non serve solo a migliorare la governance aziendale**, ma aiuta anche a ridurre i rischi legati alla conservazione e all'eliminazione dei documenti.

L'ISO 15489 è un esempio di come la gestione documentale si intrecci con diversi ambiti, tra cui la protezione della privacy. La privacy, infatti, è un concetto giuridico, ma nelle aziende si traduce in gestione dei dati personali e mitigazione del rischio. Per proteggere efficacemente i dati, i principi di governance devono essere integrati nelle infrastrutture aziendali.

Normative come il GDPR in Europa e altre leggi sulla privacy nel mondo impongono regole precise sulla gestione dei dati personali. Tuttavia, **il semplice rispetto delle norme non basta**: è necessario un sistema documentale solido per applicarle correttamente e dimostrare la conformità. Un approccio esclusivamente legale alla privacy rischia di trascurare l'importanza di strumenti e processi concreti per gestire le informazioni.

Poiché i dati personali attraversano diversi sistemi, **non si possono gestire in compartimenti stagni**. Serve un'integrazione efficace tra metadati, classificazione e controlli di accesso, applicata in modo trasversale. L'ISO 15489 fornisce un quadro di riferimento per trasformare le norme in pratiche aziendali, aiutando a progettare sistemi che rispettino i requisiti di conservazione e garantiscano coerenza nei dati.

Ma qui nasce una sfida: la gestione documentale non è solo una questione tecnologica. Spesso, il valore delle informazioni viene sottovalutato rispetto alla tecnologia che le gestisce. Se la tecnologia è considerata il principale asset di una organizzazione, i dati sono visti come semplici elementi da archiviare e spostare. In realtà, il vero valore risiede nelle informazioni stesse, che devono essere gestite nel tempo, indipendentemente dai cambiamenti tecnologici.

Tuttavia, mentre i sistemi evolvono rapidamente, **le informazioni strategiche devono essere gestite e conservate nel tempo**. ISO 15489 aiuta le organizzazioni a trasformare i requisiti normativi in processi concreti, garantendo trasparenza, riduzione dei rischi e maggiore efficienza operativa. Nell'era digitale, è più che mai necessario comprendere che la gestione documentale non può essere vista solo come un problema tecnologico, ma come una leva strategica per il successo aziendale.

ISO 15489 e l'intelligenza Artificiale

Sebbene ISO 15489 non tratti direttamente l'intelligenza artificiale, fornisce **il quadro di riferimento per una gestione documentale dell'IA**. I suoi principi – approccio sistemico, governance, integrazione organizzativa, policy consolidate, metadati e conservazione – rimangono essenziali per qualsiasi implementazione tecnologica, inclusa l'IA generativa.

La gestione delle informazioni è sempre stata soggetta a trasformazioni: dal papiro alla carta, fino al digitale. L'IA generativa sta ridefinendo profondamente la gestione documentale, rendendo necessaria per le organizzazioni una maggiore attenzione a semantica, ontologie, metadati e classificazione documentale.

L'integrazione dell'IA nella gestione documentale è ormai **inevitabile**, sia che si tratti di IA applicata alla gestione documentale o di gestione documentale per rendere l'IA più affidabile e sicura. Un sistema documentale basato sull'IA diventa esso stesso **un sistema di IA che gestisce documenti**, in un processo ricorsivo che ridefinisce il nostro approccio alle informazioni.

Oggi, molte organizzazioni devono affrontare **decenni di “discarica digitale”**, rendendo indispensabile l'automazione dei protocolli di gestione documentale basati su standard come ISO 15489. Inoltre, per garantire trasparenza e controllo nelle applicazioni di IA, è essenziale documentare ogni passaggio, tracciando l'utilizzo degli algoritmi per assicurare *accountability* e mitigare i *bias*.

ISO 15489 gioca quindi un ruolo cruciale nel garantire che **le decisioni applicate all'IA siano documentate**, evitando decisioni non tracciabili, rendendo questa nuova disciplina più etica e verificabile. ISO 15489 offre principi generali e durevoli per ottenere questo obiettivo, ma servono standard complementari più agili per affrontare gli specifici ambiti di applicazione.

Il Gruppo di Lavoro 22 del comitato ISO TC 46/SC 11 sta sviluppando un nuovo standard per la gestione documentale nell'intelligenza artificiale, consapevole che, data la velocità del settore, sarà obsoleto in pochi anni.

Una volta pubblicato, la sfida sarà bilanciare la necessità di standard stabili con la rapida evoluzione dell'IA.

La relazione tra gestione documentale e il settore legale

ISO 15489 è uno standard particolarmente rilevante per il settore legale, soprattutto nella **gestione della prova documentale e nell'e-discovery**. La norma stabilisce quattro principi chiave per garantire il valore probatorio di un documento:

- **Autenticità** – Deve essere possibile dimostrare la sua origine e il contesto di creazione.
- **Affidabilità** – Deve garantire la propria attendibilità come prova, rappresentando fedelmente i fatti cui si riferisce.
- **Integrità** – Deve essere protetto da modifiche non autorizzate.
- **Utilizzabilità** – Deve essere accessibile e interpretabile nel tempo.

Questi principi permettono ai documenti di essere **accettati in tribunale come prove verificabili**, assicurando trasparenza e tracciabilità. Il sistema definito dalla ISO 15489 assicura che un documento sia controllato per tutta la sua esistenza, preservandone il valore legale.

Senza un sistema di gestione documentale solido, basato su questo standard, diventa difficile garantire una difesa legale efficace e una gestione trasparente delle prove nei procedimenti giudiziari.

ISO 15489 fornisce le basi per una **gestione documentale affidabile**, indispensabile per garantire la tutela legale e la corretta gestione degli elementi probatori in tribunale.

Conclusioni e prospettive future

L'intervista con Stephen Clarke ha messo in luce **l'importanza strategica di ISO 15489** e il suo ruolo nell'evoluzione della gestione documentale. La gestione documentale è al centro di un cambiamento epocale, combinando secoli di esperienza con le nuove sfide della tecnologia e dell'IA.

Durante l'intervista, Stephen ha condiviso il suo percorso nel mondo della normazione ISO, sottolineando l'importanza della collaborazione internazionale. Condivide il suo percorso, dalle prime esperienze con figure di spicco della professione fino ai lavori di revisione della ISO 15489 alla Renmin University di Pechino.

Ha infine offerto **un consiglio ai nuovi professionisti**: rimanere curiosi ed ampliare le proprie competenze in **cybersecurity, governance dei dati e intelligenza artificiale**, aggiornarsi costantemente sulle nuove tendenze, sottolineando l'importanza di un **approccio interdisciplinare** per affrontare un futuro in cui la gestione documentale convergerà sempre di più con la governance delle informazioni digitali.



[Guarda l'intervista su DIGEAT+](#)