

# Segni di vita di archivio digitale

Di Andrea Piccoli

Rubrica: Gestione documentale 2027

## Abstract

L'ottavo articolo della rubrica condivide, giocando sul diario di una giornata di un impiegato di pubblica amministrazione, i punti cruciali ancora problematici da indirizzare nella gestione documentale negli enti. Mette al centro i temi cruciali di unitarietà dell'archivio digitale e le sue implicazioni e i temi di interoperabilità verso le piattaforme nazionali e le altre pubbliche amministrazioni.

## Indice

- La giornata
- L'archivio digitale e l'interoperabilità
- L'ecosistema digitale nazionale

*L'articolo non contiene riferimenti a personaggi e comuni reali, forza per scopo narrativo alcune situazioni che non sono reali al solo scopo di stimolare le riflessioni nel lettore. Le riflessioni non sono giudizi o frutto di analisi sulle problematiche evidenziate ma sono espresse al solo scopo di stimolare le riflessioni del lettore.*

## La giornata

Nella fredda mattina delle colline, il nostro amministrativo del Comune si reca in ufficio già pensando alle diverse attività che lo aspettano. Oltre alle consuete pratiche



quotidiane, egli deve inviare le lettere per il

sollecito dei pagamenti non pervenuti sui tributi per i servizi ambientali del Comune.

Dopo le normali convivialità e il caffè mattutino, arriva nell'ufficio e accede alla propria postazione. Nella posta elettronica trova alcune notifiche di protocolli da visionare, ormai ne riceve una decina al giorno, perciò le guarda solo al bisogno.

Mentre sta accedendo all'applicativo dei tributi, viene interrotto dalla signora A.V., che ha un problema con gli ultimi bollettini in quanto il marito è deceduto e a queste cose di solito ci pensava lui. La signora lamenta che una volta questi pagamenti andavano in automatico in posta, sul conto postale, mentre adesso le arrivano questi fogli di Pago PA e, per pagare, deve recarsi ogni volta presso l'ufficio postale. Il nostro funzionario, con fare gentile, anche se seccato per la interruzione, prima spiega cosa è cambiato e poi offre alla signora, aiutandola nella compilazione, i moduli cartacei per la domiciliazione dei tributi.

Uscita la signora, come da procedura, il funzionario cerca la posizione anagrafica della stessa, compila i campi richiesti con quelli appena appuntati e, presi tutti i moduli, li archivia nel raccoglitore posto nell'armadio alle sue spalle.

**La vita del documento: siamo di fronte ad un documento analogico la cui vita amministrativa si è conclusa in pochi, brevi, momenti. Le sue informazioni trascritte in digitale non sono collegate al documento analogico che viene archiviato per un tempo non definito nel raccoglitore. Servirà? Qualcuno un giorno lo distruggerà? Non si sa mai, intanto è lì nell'armadio.**

Le informazioni digitali che ne sono conseguite, formate e gestite all'interno della procedura dei tributi, come sono poste in relazione con il soggetto (la signora A.V.) e con il punto di utenza (abitazione) e con la loro storia amministrativa?

**L'archivio digitale, la somma delle informazioni che rappresentano “atti e fatti giuridicamente e amministrativamente rilevanti” esiste ma la sua frammentazione è drammatica. Non è un tema di conservazione, è un tema di formazione e gestione.**

Il funzionario riprende le sue attività nel gestionale dei tributi ed estrae l'elenco, in formato Excel, delle posizioni di tributi scadute e non ancora regolarizzate. Guardando l'elenco, egli medita sul fatto che sia sempre abbastanza lungo, e da una prima lettura individua anche la signora A.V. e ne cancella la riga, visto che la posizione si regolarizzerà in automatico non appena sarà attiva la domiciliazione bancaria (ndr. sempre che qualcosa non si incastri nel frattempo).

## L'archivio digitale e l'interoperabilità

La procedura dei tributi è collegata all'anagrafe comunale e quindi riporta gli indirizzi di residenza dei vari cittadini, salvo qualche riga del foglio Excel in cui l'indirizzo non appare. Il nostro funzionario, perplesso, pensando che **i programmi informatici a malapena risolvono i problemi che creano**, chiama la collega dell'anagrafe per capire l'indirizzo a cui spedire la comunicazione per la riscossione dei dovuti.

La collega dell'anagrafe, scorrendo le casistiche, ricorda che un caso è relativo ad una casa da parecchio tempo disabitata dopo che la anziana che vi risiedeva è deceduta da tempo e di chi ne siano eventuali eredi il Comune non ha traccia, una è l'utenza dell'asilo nido comunale che evidentemente il programma dei tributi non ha ben censito, le altre due sono due famiglie seguite dai servizi sociali e che godono dei bonus di sostegno da parte del Comune.

Per essere sicura di queste due casistiche, la collega cerca nel protocollo informatico la determinazione con cui il Comune ha assegnato i benefici sociali, ma cercando mediante l'inserimento dei cognomi dei destinatari non trova nulla. Agitandosi ed esprimendo in modo colorito le proprie valutazioni sul protocollo informatico, si alza e prende dall'armadio il contenitore del sociale per l'anno corrente. Sfogliando le pagine, estraendo documenti e rimettendoli assieme in modo approssimativo, ecco che trova il foglio con l'elenco, e di tutta risposta al suo collega gli dice: "vedi, è la 734/2025 del 2 febbraio". Rimesso insieme il contenitore, con un po' di entropia aggiunta al suo ordine, ritorna alla postazione e cerca la determinazione nel modulo atti, confermando al collega che i due sono coperti dai benefici sociali.

L'archivio digitale e l'interoperabilità. **La mancanza della formazione di un archivio digitale unico porta alla creazione di una fitta e intricata rete di aggiornamenti e integrazioni tra le diverse basi dati dei diversi gestionali verticalmente in uso nell'ente**. Non c'è interoperabilità di informazioni, non ci sono schemi di dati omogenei, ontologie di riferimento, ma una nuvola di integrazioni punto per punto, che possono non funzionare, che non riescono a gestire le eccezioni rispetto a quanto programmato.

**C'è il protocollo informatico, dove ci sono tutti i documenti**, ma dove pochi fascicolano e pochi gestiscono le metadatazioni necessarie e utili alla ricerca. **E ci sono i repertori, come quello delle determinazioni o delle delibere, che vivono in un loro contesto di formazione e gestione**, prive di una fascicolazione che permetta di comprendere tutti i documenti generati dalla loro esecuzione e con una metadatazione che le collega ai documenti che tracciano i loro effetti. Un archivio digitale frammentato e poco integrato, disperso, che ha bisogno del suo fratello analogico, anche lui mal archiviato e mal gestito, per ricostruire "gli atti e fatti giuridicamente rilevanti".

## L'ecosistema digitale nazionale

Sistemato il foglio Excel, il nostro funzionario apre il modello Word per la stampa che il "ragazzo dell'informatica" aveva predisposto un paio di anni fa, e genera così qualche decina di PDF con la comunicazione di sollecito da inviare ai cittadini. Il programma dei tributi che è stato collegato al Pago PA genera i dovuti con i PDF corrispondenti. Ci sarebbe anche l'integrazione con l'App IO, ma poi bisognerebbe sapere quanti dei destinatari la ricevono. Fino a che la stampante produce le copie delle comunicazioni con i loro dovuti, il nostro funzionario pensa all'ultima multa che ha ricevuto in città e

che ha pagato direttamente dall'App IO. Forse gli semplificherebbe questo lavoro ma bisogna parlarne con "quelli dell'informatica".

Preso il plico cartaceo delle comunicazioni, lo porta al collega del protocollo, che si occupa di protocollarle e inviarle portandole presso l'ufficio postale.

L'archivio e la sua interoperabilità verso l'ecosistema digitale nazionale anche grazie ai molti progetti in larga parte finanziati dal PNRR hanno portato a delle integrazioni che hanno semplificato alcuni passaggi e favorito il dialogo digitale con i cittadini e il loro utilizzo dei servizi digitali messi a disposizione.

**Tuttavia, la frammentazione degli avvisi del PNRR e una mancata gestione delle progettualità derivanti, orientata ai processi amministrativi, hanno portato ad integrazioni che coprono solo alcuni dei passaggi del processo digitale.** Se a questo si aggiunge la umana resistenza al cambiamento delle proprie attività lavorative, accompagnata spesso anche dalla scarsa formazione e qualità delle soluzioni applicative in uso, il continuo passaggio per l'archivio ibrido, per la stampa in dualità con l'archivio digitale, resta percepita come inevitabile.

**Tra dieci anni cosa sarà rimasto nell'archivio digitale di questo frammento di vita amministrativa?**