

Digeat N.1 - 19 Marzo 2024

Responsabili della gestione documentale e records manager alle prese con l'Intelligenza Artificiale

Di Lucilla Less Ida Ricci

Abstract

L'introduzione di tecnologie e sistemi di intelligenza artificiale nelle nostre vite rappresenta un **cambiamento epocale**, dal quale è auspicabile ed opportuno trarre i maggiori benefici possibili. Non è un caso che la Commissione Europea abbia incluso un programma di "digital strategy" tra le sei priorità 2019-2024, emanando anche l'*European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade* e il *Digital Decade policy programme 2030*.

La trasformazione coinvolge tutti gli ambiti; tra questi, naturalmente, rientra la **gestione documentale**, attività necessaria al funzionamento di enti pubblici e aziende perché *mirata a governare la produzione, la tenuta, il trattamento e la destinazione finale dei documenti* (Standard UNI 11536:2014). L'applicazione di tecnologie IA ad alcuni procedimenti amministrativi e alla gestione dei rapporti con gli utenti si è progressivamente estesa e dai progetti sperimentali si è arrivati rapidamente ad applicazioni in esercizio anche in ambito pubblico, in particolare per alcuni servizi informativi ai cittadini. Un esempio piuttosto noto e recente è l'assistente virtuale dotato di Intelligenza Artificiale di tipo generativo per le ricerche sul portale dell'INPS.

Le figure professionali della gestione documentale "inseguiranno" questa trasformazione "subendo" l'innovazione tecnologica, oppure possono essere gli elementi chiave per la proficua e utile applicazione delle innovazioni?

Indice

- Gestione documentale e Records Management: professionalità specifiche per sistemi complessi
- Competenze multi-inter-disciplinari per governare la complessità
- L'Intelligenza Artificiale alle prese con la gestione documentale
- Risposte facili, conclusioni difficili

"Non chiediamoci, insomma, solo cosa un prodotto della scienza e della tecnica farà per noi, ma anche cosa trasformerà di noi, e come: imparando a riconoscere e a smascherare"

Gestione documentale e Records Management: professionalità specifiche per sistemi complessi

Nella pubblica amministrazione è il **Responsabile della gestione documentale (RGD)**, figura introdotta dal D.P.R. n. 445/2000, art. 61 con il nome di "Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi", a dover garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di

gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi. Il ruolo, all'interno di ciascuna area organizzativa omogenea, deve essere ricoperto da un funzionario o un dirigente "in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica".

Nel contesto privato, e soprattutto nelle grandi aziende, è il *Records Manager* (RM) a presiedere al **funzionamento ottimale del sistema documentale** e a definire le politiche di gestione dei documenti prodotti e acquisiti nel corso delle attività quotidiane: la sua capacità di **analizzare le ricadute documentali dei processi aziendali** e di **riprogettare i flussi documentali nel contesto informatico e tecnologico** è strategica ai fini della semplificazione, per assicurare la completezza informativa di ogni processo e la disponibilità nel tempo di documenti affidabili.

L'evoluzione di queste due figure e i compiti che devono svolgere sono legate al mutamento del contesto in cui si trovano ad operare e alla massiccia introduzione delle tecnologie informatiche nella vita di aziende e amministrazioni. Cambiamenti che hanno portato, in breve tempo, ad un incremento esponenziale delle informazioni prodotte e condivise (e spesso perse), generando sistemi documentali sempre più complessi e frammentati sui quali è progressivamente più difficile mantenere il controllo.

Sono quindi richieste competenze e **professionalità specifiche**, sulla base di un approccio che parta dalla piena cognizione delle funzioni ed attività dell'ente o azienda per arrivare alla gestione dell'intero ciclo di vita del documento, dalla sua creazione alla sua archiviazione/conservazione, attraverso il disegno dei modelli organizzativi interni, l'analisi dei processi operativi, i relativi workflow documentali.

Competenze multi-inter-disciplinari per governare la complessità

Dovendo gestire tutte le fasi del flusso documentale con riguardo **sia alla componente analogica che a quella digitale** e nel rispetto della normativa vigente, RDG e RM devono essere necessariamente dotati di conoscenze, competenze e abilità ben determinate.

Esse nascono dall'ambito archivistico, sono standardizzate nella **norma UNI 11536:2014 che definisce i requisiti della figura professionale archivistica** e si integrano con quelle informatiche e giuridiche.

Senza entrare in questa sede nel dettaglio dei compiti assegnati dal legislatore al RGD, che anche il RM aziendale è (o dovrebbe essere) chiamato a svolgere, è opportuno elencarne almeno le principali:

- garantire il corretto svolgimento delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo;
- essere in grado di predisporre gli strumenti archivistici che guidano il sistema documentale (il piano di classificazione, il piano per la formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali, il piano di conservazione e il manuale di gestione)
- conoscere approfonditamente la propria organizzazione, i suoi processi e procedimenti, così come le norme che li regolano e la normativa vigente per la gestione documentale per poterne assicurarne la conformità.

Le skill richieste ad RGD e RM hanno raggiunto una interrelazione inscindibile tra competenze: si pensi, ad esempio alla definizione delle modalità di formazione, firma e validazione temporale dei documenti informatici, nonché di trasmissione degli stessi attraverso il servizio di posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato e qualificato conforme al Regolamento eIDAS.

Un peso determinante nell'aggiornamento continuo di tali professionalità è costituito dalle conoscenze tecnico-informatiche: RGD e RM devono infatti avere la capacità di verificare, ad esempio, che un sistema di gestione informatica dei documenti sia dotato di idonee funzionalità, *compliant* alla normativa, avanzato dal punto di vista tecnologico e con un'infrastruttura affidabile e sicura.

Nel panorama delle conoscenze sulle tecnologie avanzate con cui le figure professionali di cui parliamo si stanno confrontando vi sono le applicazioni basate sull'intelligenza artificiale.

L'Intelligenza Artificiale alle prese con la gestione documentale

Le capacità di analisi automatica, apprendimento e riconoscimento di *pattern* possono essere ben impiegate nella gestione documentale per migliorare l'accessibilità dei patrimoni documentari digitali e la loro conservazione nel medio e lungo termine, facilitando anche quelle operazioni manuali che richiedono molto tempo.

Si pensi ad esempio ai possibili utilizzi nella gestione collaborativa dei documenti, per consentirne una più semplice condivisione, il controllo delle versioni e la modifica in tempo reale e tracciabile. Oppure il supporto nell'arricchimento di metadati descrittivi per documenti non testuali, come ad esempio il riconoscimento degli oggetti, il riassunto delle registrazioni audio, l'identificazione dello speaker e della lingua utilizzata. O ancora l'applicazione di tecnologie di *Handwritten Text Recognition* (HTR) per automatizzare l'elaborazione dei documenti, fornendo trascrizioni in linguaggio naturale di testi scritti a mano.

L'applicazione di algoritmi IA al contesto documentale può essere, e presumibilmente sarà, molto ampia, proprio perché **potrà supportare la gestione organizzata della mole sempre crescente di flussi informativi** cui abbiamo accennato e che rischia di diventare (è già diventata) ingovernabile.

Proprio per questo è importante tenere ben presenti **alcuni punti essenziali**:

- parlando di *record management* e di archivi, a prescindere dal contesto, non si possono considerare i documenti come singoli oggetti a sé da gestire magari con qualche metadato descrittivo;
- i documenti richiedono particolare attenzione ai fini dell'autenticità e **dell'affidabilità**;
- quando ci si riferisce ad un "sistema di gestione documentale", è di "sistema", appunto, che si parla, governato da **principi, metodi e strumenti di gestione** che vanno poi tradotti all'interno dei processi logici di un sistema informatico.

Sono aspetti di cui dobbiamo tenere quando parliamo di applicazione di strumenti di *Machine Learning* e *Deep Learning* nell'ambito della gestione documentale.

Come potrà l'IA, ad esempio, classificare correttamente i documenti se non gli è stato insegnato che i documenti sono strettamente legati alle funzioni e alle attività che le hanno prodotti, che sono correlati a tutti gli altri documenti che partecipano alla stessa attività, che relazioni e contesti devono essere rispettati? **Non possiamo poi "incolpare" l'IA se la formulazione delle risposte basate sull'interpretazione di dati e documenti presenti nel nostro archivio sarà il "famoso" numero 42!**

Nel libro di Douglas Adams^[1] il super computer Pensiero profondo (un'IA appunto) progettato per rispondere alla "domanda fondamentale sulla vita, sull'universo e tutto quanto" aveva elaborato quella incomprensibile risposta perché la domanda degli scienziati che lo avevano costruito era mal posta. Nel caso, volutamente scherzoso, della nostra "IA-records manager", invece, non si è tenuto conto nel

progettarla di alcuni principi che sono alla base di un archivio.

Sappiamo che gli strumenti di IA disponibili ora in commercio non possono sostituire le competenze e l'esperienza dei RGD e *Records Manager* ma possono essere certamente utili nel supportare le funzioni archivistiche e nel gestire i patrimoni documentari di enti e organizzazioni, se opportunamente sviluppati ed addestrati.

Considerata la rapidità delle evoluzioni è perciò importante influenzare il prima possibile la direzione del loro sviluppo.

Risposte facili, conclusioni difficili

In apertura ci siamo chiesti se le figure professionali della gestione documentale subiranno le innovazioni tecnologiche o se invece costituiscano degli elementi chiave nell'innovazione veicolata dalle tecnologie IA: **la nostra risposta è ovviamente affermativa.**

Ciò è possibile, naturalmente, se assumono con **consapevolezza e reali capacità** i loro compiti, a partire da **basi di conoscenza solide** (i ruoli di RM e RGD sono davvero sempre affidati a persone competenti e messe nelle condizioni di aggiornarsi?) sulle quali costruire ulteriori attitudini, ed anche molto rapidamente.

Tra queste sono fondamentali:

- la capacità di **comprendere le potenzialità e i limiti** dell'IA applicata alla gestione documentale e offrire quindi un supporto specialistico, anche per individuare le soluzioni che meglio rispondono alle specifiche esigenze della organizzazione in cui operano;
- la capacità di valutare l'impatto dell'IA sull'**organizzazione del lavoro** e di **gestire il cambiamento**;
- la capacità di programmare e supportare la **formazione del personale** all'impiego delle nuove tecnologie.

Ciò è possibile, infine, se sono in grado di ragionare in maniera sistemica, instaurando una **costante e coordinata interazione** con le molte altre figure, specialistiche e manageriali, attive nelle stesse organizzazioni, tenendo sempre presente quanto sia determinante il "fattore umano" con le sue **competenze trasversali** per la piena e fruttuosa rivoluzione tecnologica in atto[2].

NOTE

La citazione di apertura è tratta da: Luigi Maria Sicca, *Ieri, oggi domani. Ma dopodomani?* Prologo all'edizione italiana di Peter M. Senge, La Quinta Disciplina, Napoli, 2019, p. 38.

[1] Douglas Adams, *Guida galattica per gli autostoppisti*, 1979 (trad. Laura Serra).

[2] Una breve, ma convincente disamina sulla centralità della persona, con particolare riferimento alla PA, è proposta da Michele Petrocelli [qui](#) [consultato il 29.02.2024]