



Città
di Locarno

Strategia per l'introduzione del record management e dell'archiviazione elettronica

Versione pubblica per Comune Innovativo

Giugno 2019

Sommario

Introduzione	3
Record management	3
Archiviazione a lungo termine	4
Definizioni.....	5
Rischi connessi alla rinuncia al progetto	7
Visione – obiettivi	8
Preminenza del documento elettronico.....	8
Sistema di ordinamento unitario.....	8
Record management sostituisce l’attuale ordinamento per dischi di rete.....	8
Gestione delle versioni dei documenti in luogo di copie multiple; uso di modelli e work flow	8
Integrazione degli applicativi settoriali	8
Integrazione degli archivi correnti cartacei.....	8
Archiviazione a lungo termine (archivio storico) in forma elettronica secondo modello OAIS	8
Analisi SWOT.....	9
Contesto legislativo e normativo del progetto.....	10
Confederazione	10
Cantone	10
Comune	10
Per settore amministrativo.....	11
Standard eCH, GEVER	11
Schema delle fasi principali del processo di introduzione del record management e dell’archiviazione elettronica	12
Descrizione	12
Organizzazione del progetto – descrizione dei ruoli	15
Team di progetto	15
Consulenza esterna	15
Fornitori Hard & Software	16
Super User	16
Utenti.....	16

Fattori critici di successo	17
Informazione e formazione	17
La leadership.....	17
Processo di cambiamento	17
Misure organizzative	17
Strumenti informatici	17
Controllo	17

Introduzione

Record management

Durante il quotidiano lavoro amministrativo vengono prodotte molte informazioni sotto forma di documenti e dati. Da 20 anni sempre più dati vengono creati, elaborati e salvati in formato elettronico. La percentuale dei lavori amministrativi svolti in formato digitale supera ormai da anni i compiti documentati esclusivamente su supporto cartaceo, anche se in casi particolari continua ad avere importanza la documentazione cartacea per motivi giuridici. Sistemi di gestione delle documentazioni elettroniche hanno oggi un ruolo preponderante.

L'amministrazione della Città di Locarno non sfugge a questa tendenza e negli ultimi anni si osserva una evidente accelerazione, senza però che ci sia una strategia generale che coinvolge tutti i dicasteri e tutti settori amministrativi. Esistono modalità diverse nella gestione delle documentazioni. Di conseguenza l'affidabilità e la reperibilità dei documenti elettronici non è garantita a lungo termine. Parallelamente, gli archivi amministrativi cartacei, non sono più lo strumento di lavoro di riferimento principale e perciò tendono ad essere gestiti con minor cura: sono considerati un retaggio del passato, un peso e non un'utile strumento amministrativo.

Nell'amministrazione di Locarno, come in molte altre amministrazioni pubbliche, si sono formati archivi amministrativi correnti con ordinamenti spontanei, non coordinati, in parte ridondanti e spesso incompleti. Di regola gli archivi amministrativi sono ibridi: in parte cartacei ed in parte digitali. Documenti relativi ad uno stesso affare sono tipicamente distribuiti su diversi dischi di rete, nelle mailbox, nei fascicoli cartacei (dossier sospesi, raccoglitori, schedari, ecc.) e il qualche caso ulteriormente registrati in banche dati o altre applicazioni settoriali. Spesso i documenti esistono perciò in numerose copie o in diverse versioni, senza che sia chiaro quale è il documento di riferimento (versione definita e originale).

Ciò provoca una serie di conseguenze negative. Ricordiamone alcune:

- Elevati tempi di ricerca. Un documento su uno specifico affare deve essere cercato in luoghi/spazi digitali diversi. Perciò l'impegno richiesto aumenta in modo significativo. Non sempre può essere garantito un risultato della ricerca e la qualità del risultato può essere dubbia (bozza o versione definitiva?).
- In merito a determinati affari complessi non c'è un unico fascicolo di riferimento. Quando è necessario decidere è tipico l'incarico all'amministrazione di "costituire il dossier", mentre il fascicolo dovrebbe essere preesistente. I dossier costituiti "ad hoc" non garantiscono un'informazione persistente per comprendere le premesse delle decisioni prese.
- Spreco di spazio di memoria. Documenti relativi ad affari chiusi non vengono cancellati e occupano spazio di memoria prezioso. Mancano al riguardo direttive e strumenti di gestione. I documenti di affari gestiti da più servizi generano copie multiple degli stessi documenti. Ciò gonfia le risorse per i back up di sicurezza. Inoltre le ricerche sono rallentate dalla massa dei documenti da indicizzare.
- Rischio di reputazione. Un documento può in certe situazioni non essere reperito in una forma giuridicamente valida, in un formato leggibile, o non può essere messo a disposizione entro un termine utile.

- Mancanza di conformità. La gestione elettronica dei documenti dell'amministrazione della città di Locarno non rispetta le esigenze poste dalle norme e dagli standard nazionali e internazionali. In particolare non è garantito in tutti gli ambiti che i documenti sono autentici, affidabili, originali, integri e conservati in modo utilizzabile secondo ISO 15489.
- L'archiviazione a lungo termine (archivio storico) è a rischio. I problemi riscontrati nella gestione delle documentazioni dell'amministrazione corrente ha conseguenze negative per l'archiviazione, che anzi risulta impossibile. In pratica non può essere svolto in modo conveniente quanto previsto dalla LArch sia nell'ambito digitale, sia in quello tradizionale cartaceo, ovvero garantire la conservazione dei documenti necessari per verificare l'azione dell'ente pubblico durante i termini richiesti dal profilo giuridico ed economico e, successivamente, per l'interesse storico e culturale delle generazioni future.

Il passaggio ad una gestione elettronica dell'amministrazione, peraltro già in atto, non significa uno stravolgimento delle procedure applicate nella gestione cartacea, ma richiede una ridefinizione delle procedure e un approccio in grado di sintetizzare i complessi rapporti tra le tecnologie dell'informazione, l'organizzazione dell'amministrazione e l'attività degli impiegati.

Archiviazione a lungo termine

Un aspetto chiave della presente strategia è la volontà di affrontare la gestione dell'intero ciclo di vita del documento, dalla fase di creazione fino al momento dello scarto o dell'archiviazione a lungo termine (= archivio storico).

Dal profilo organizzativo sarà preminente la gestione attiva e passiva della documentazione in ambito amministrativo. L'accento è posto sul record management.

Si deve però considerare che l'archivio storico è una parte essenziale del patrimonio culturale della città. La sua salvaguardia nel contesto digitale è una sfida importante.

Due sono le questioni principali:

- Dal profilo tecnico, in un prossimo futuro, l'archivio storico dovrà essere in grado di ricevere i versamenti dei documenti creati in originale in formato elettronico (gestire gli "Ingest"), conservarli e metterli a disposizione degli utenti (sala di lettura digitale).
- Valorizzare l'archivio storico significa adeguarsi alle moderne modalità di ricerca e di consultazione. Guide d'archivio a stampa, schedari e inventari dattiloscritti non sono più sufficienti. Per attirare i ricercatori si deve mettere a disposizione strumenti d'accesso (inventari) e documenti in formato elettronico. Gli inventari, al pari dei cataloghi delle biblioteche, dovrebbero essere accessibili tramite "portali archivistici", come per esempio <http://www.archivesportaleurope.net/> o <https://www.archives-online.org/>. Solo in questa forma sarà possibile restare attrattivi per studenti e ricercatori. Inoltre così si potrà offrire al cittadino in modo adeguato informazioni storiche a cui ha diritto.

Definizioni

Applicazione settoriale (ted. Fachanwendung)	Software utilizzato per gestire la documentazione di affari di una tipologia predeterminata. In genere si ricorre a questi applicativi quando i dati devono poter essere elaborati mediante funzioni settoriali specifiche.
Archivio	È l'insieme ordinato dei documenti prodotti o ricevuti da un produttore (ente, famiglia o persona) nell'esplicazione delle proprie attività.
Archivio corrente	È formato dalla documentazione attiva, di regola custodita presso l'ufficio o sui server produttivi.
Archivio di deposito	È formato dalla documentazione semi passiva conservata a tutela di diritti giuridici, finanziari o a scopo amministrativo, ma non più d'uso regolare.
Archivio storico Archiviazione a lungo termine	È formato dalla documentazione di interesse culturale e storico. Si costituisce a seguito della determinazione del valore archivistico dei documenti. I documenti senza valore archivistico vengono scartati, gli altri versati all'istituzione archivistica incaricata di conservarli e mantenerli accessibili alla consultazione.
Classificazione della documentazione	Sistema di ordinamento strutturato secondo le funzioni svolte dall'amministrazione. È lo strumento che stabilisce come vengono ordinati i fascicoli. Può essere utilizzato per stabilire le responsabilità, i diritti d'accesso, i termini di conservazione, le collocazioni, ecc.
Fascicolo	Sinonimo di dossier, incarto. Il fascicolo riunisce tutti i documenti rilevanti che concernono un affare trattato dall'amministrazione. Di principio per ogni affare è creato un fascicolo. Affari complessi possono essere suddivisi in sotto-fascicoli. Nel fascicolo principale o fascicolo di riferimento sono conservati i documenti originali. È gestito dal responsabile dell'affare (ted. Federführend). È il fascicolo che viene valutato e archiviato.
GEVER	GEVER è l'abbreviazione svizzero tedesca per gestione elettronica delle documentazioni. È il termine in uso per sistemi di record management / document management system (DMS).
OAIS	Open Archival Information System (OAIS) (= modello di riferimento per un sistema informativo aperto per l'archiviazione). È un modello strettamente logico che non dipende da nessuna implementazione. OAIS contribuisce ad una migliore comprensione dell'archiviazione digitale e alla creazione di un linguaggio comune in questo campo. Il modello è descritto in ISO 14721 e definisce l'archivio come un'organizzazione all'interno della quale uomini e sistemi operano insieme nell'intento di conservare determinate informazioni per metterle a disposizione di una cerchia definita di utenti. Il modello descrive come l'informazione elettronica creata dal produttore deve giungere in un sistema

d'archivio, quali fasi di trattamento sono necessarie per l'archiviazione a lungo termine e come si può accedere alle informazioni stoccate nell'archivio.

Record Management

La norma ISO 15489 Record Management descrive un modello concettuale per la gestione di documentazioni.

La norma prevede che la gestione documentale in un'organizzazione debba includere diverse attività fondamentali:

- la determinazione di politiche e norme;
- l'assegnazione di responsabilità e competenze;
- l'elaborazione e l'adozione formale di procedure e linee-guida;
- l'offerta di un complesso di servizi relativi alla gestione e all'uso dei documenti;
- la progettazione, la realizzazione e la gestione di sistemi specifici per la gestione dei documenti;
- l'integrazione della gestione dei documenti nei sistemi e nei processi di lavoro.

La gestione documentale non può, quindi, essere considerata come questione a sé stante, ma deve essere inserita nella gestione dei flussi di lavoro (workflow management) e della conseguente produzione di documenti.

Un sistema di gestione documentale deve essere capace di creare e conservare documenti, e relativi metadati, in modo che abbiano le caratteristiche di autenticità, affidabilità, integrità e usabilità.

Responsabile del fascicolo (Federführend)

È la persona o l'unità amministrativa responsabile della gestione di un affare e dell'allestimento del fascicolo di riferimento. Questo fascicolo contiene i documenti originali. In un sistema di RM il responsabile ha accesso all'intero fascicolo, mentre i diritti di altri collaboratori possono essere limitati (accesso solo a un sotto fascicolo, sola lettura, ecc.). Al termine del ciclo di vita attivo, è il responsabile che deve procedere all'archiviazione del fascicolo. Di regola, per l'archiviazione non entrano in considerazione i fascicoli di lavoro paralleli creati da altri collaboratori.

Rischi connessi alla rinuncia al progetto

L'amministrazione del Comune di Locarno funziona. È necessario cambiare? Non è più conveniente proseguire secondo la tradizione consolidata? Ogni cambiamento è un rischio. Ma quali sono i rischi connessi allo status quo?

Problematica	Grado di criticità				Osservazioni	Conseguenze
	--	-	+	++		
Aumentano le esigenze di spazio fisico per l'archiviazione cartacea					La preminenza del formato cartaceo ha come conseguenza un aumento nel tempo dello spazio di deposito necessario per l'archivio. Attualmente le disponibilità sono ridotte. L'archivio attuale è stato progettato per le esigenze di circa 30 anni (fino al 2020).	Costi di costruzione per spazi d'archivio.
Complessità del sistema informatico					In assenza di un sistema coordinato, ogni settore amministrativo tende a ricercare soluzioni settoriali. Maggiori difficoltà di supervisione.	La somma dei costi per soluzioni puntuali rischia di essere maggiore.
Aumenta lo spazio di memoria informatica necessaria					L'assenza di termini di conservazione e di procedure di selezione e di scarto in ambito informatico porta a tenere in memoria in modo crescente documenti inutili.	Costo dello spazio di memoria.
Rallentamento o irrazionalità nel lavoro amministrativo					Per ovviare a mezzi informatici inadeguati le unità amministrative ricorrono a soluzioni non ottimali.	Costi amministrativi.
Incertezze sul valore legale dei documenti					In alcuni casi è difficile individuare il documento originale di riferimento, soprattutto se elettronico.	Rischio di costi legali.
Rischio di perdere informazioni amministrative					I documenti correnti sono reperibili. Il problema si presenta al momento di cambiamenti di personale, quando non si conosce l'ordinamento applicato dal predecessore.	Costi amministrativi.
Perdite nell'archivio storico tradizionale (cartaceo)					L'amministrazione lavora con i documenti elettronici e perciò gestisce con meno cura gli incarti cartacei.	Danno al patrimonio culturale.
Perdite nell'archivio storico digitale					Attualmente nulla viene archiviato elettronicamente.	Danno al patrimonio culturale.

Visione – obiettivi

Preminenza del documento elettronico

Il documento elettronico diventa preminente rispetto al documento cartaceo.

I documenti prodotti dall'amministrazione sono di regola creati in forma digitale. Le comunicazioni dall'esterno sono di regola ricevute in forma digitale o, se cartacee, digitalizzate e conservate in questa forma. Il documento digitale è gestito in modo che abbia valore legale e sia la versione di riferimento.

Sistema di ordinamento unitario

Un unico sistema di ordinamento (classificazione) rimpiazza i numerosi diversi ordinamenti individuali o per unità amministrative. Nel sistema di ordinamento sono definite le responsabilità (diritti di accesso e di modifica) e il ciclo di vita dei documenti (durata di conservazione, scarto, archiviazione).

Record management sostituisce l'attuale ordinamento per dischi di rete

I documenti salvati sui numerosi dischi di rete P e W, cartelle Outlook, cartelle Share Point confluiscono in un sistema di record management (ISO 15489) e sono organizzati in fascicoli per affari, classificati secondo il sistema di ordinamento.

Gestione delle versioni dei documenti in luogo di copie multiple; uso di modelli e work flow

Documenti redatti e/o consultati in forma collaborativa sono gestiti nel sistema di record management secondo un work flow definito e nella forma di versioni successive dello stesso documento (e non distribuiti in varianti incontrollate tramite e-mail o dischi di rete). Dove è utile la produzione dei documenti è sostenuta da procedure predefinite (work flow) e da modelli.

Integrazione degli applicativi settoriali

Negli ambiti in cui è ritenuto necessario e conveniente sono utilizzati applicativi settoriali che verranno coordinati o interfacciati con il sistema di record management.

Integrazione degli archivi correnti cartacei

Se è necessario conservare i documenti in forma cartacea il loro ordinamento e la loro struttura rispecchiano l'ordinamento e l'organizzazione dei relativi fascicoli elettronici.

Archiviazione a lungo termine (archivio storico) in forma elettronica secondo modello OAIS

I documenti salvati nel sistema di record management e/o mediante gli applicativi settoriali, al termine del loro ciclo di vita attivo verranno archiviati di regola in formato elettronico. L'archivio elettronico è organizzato secondo il modello OAIS (ISO 14721). All'archivio storico attuale (documenti originali cartacei) si accompagnerà un archivio storico elettronico.

Analisi SWOT

Progettando il cambiamento si potrà tenere conto di aspetti favorevoli, ma sarà necessario tenere d'occhio anche le condizioni critiche che possono rendere difficile o impedire la riuscita del progetto.

	Punti di forza	Punti deboli
Organizzazione	<p>Rinnovo del personale in abiti chiave dell'amministrazione.</p> <p>Buona accoglienza del progetto da parte dei direttori.</p> <p>Le iniziative spontanee di digitalizzazione in alcuni servizi mostrano che c'è interesse e disponibilità ad affrontare la sfida.</p> <p>Coscienza diffusa dei limiti di alcune procedure e modalità di gestione delle documentazioni attualmente in uso.</p>	<p>Resistenze e inerzie collegate a procedure abituali inveterate e non documentate.</p> <p>In diversi settori manca il concetto di fascicolo e quello di persona /unità amm. responsabile (Federführend).</p> <p>Dicasterialismo, ovvero la propensione a cercare soluzioni settoriali senza visione d'insieme sull'amministrazione.</p> <p>Scetticismo dovuto a ripetute esperienze negative con soluzioni implementate solo parzialmente, promesse ma non concretizzate.</p>
	Opportunità	Rischi
Contesto	<p>Diversi enti pubblici (Confederazione, Cantoni, Città) hanno definito come obiettivo politico per i prossimi anni la digitalizzazione delle documentazioni e l'abbandono del cartaceo.</p> <p>Norme, procedure e soluzioni già realizzate con successo in altre amministrazioni pubbliche svizzere sono disponibili come riferimento.</p> <p>Lo sviluppo delle tecnologie informatiche è maturo.</p> <p>Possibilità di profilarsi quale città moderna e innovativa in Ticino con rischio "del pioniere" ridotto (soluzione già attuata in altre città svizzere).</p>	<p>Le elezioni comunali del 2020 e l'evoluzione della situazione finanziaria del Comune di Locarno possono generare discontinuità negli obiettivi politici.</p> <p>Difficoltà a livello di linguistico (in Svizzera sono poco diffuse soluzioni in italiano). Aziende senza sede in Ticino.</p> <p>Incertezze sul valore legale della documentazione digitalizzata.</p> <p>Sviluppo in alcuni settori di soluzioni cantonali (attualmente in fase di progetto) con possibili successive difficoltà di integrazione.</p>

Contesto legislativo e normativo del progetto

Confederazione

- Legge sui servizi di certificazione nel campo della firma elettronica e di altre applicazioni di certificati digitali (Legge sulla firma elettronica, FiEle) (RS 943.03) del 18 marzo 2016 (stato 1° gennaio 2017).
- Ordinanza sui servizi di certificazione nel campo della firma elettronica e di altre applicazioni di certificati digitali (Ordinanza sulla firma elettronica, OFiEle) (RS 943.032) del 23 novembre 2016 (stato 1° gennaio 2017).
- Ordinanza sulla comunicazione per via elettronica nell'ambito di procedimenti amministrativi (OCE-PA) (RS 172.021.2) del 18 giugno 2010 (stato 1° gennaio 2017).
- Ordinanza sulla comunicazione per via elettronica nell'ambito di procedimenti civili e penali nonché di procedure d'esecuzione e fallimento (OCE-PCPE) (RS 272.1) del 18 giugno 2010 (stato 1° gennaio 2017).
- Codice delle obbligazioni
- Ordinanza sulla tenuta e la conservazione dei libri di commercio (Ordinanza sui libri di commercio; Olc) (RS 221.431) del 24 aprile 2002 (stato 1° gennaio 2013).
- Ordinanza sugli atti pubblici in forma elettronica (OAPuE) (RS 943.033) del 23 settembre 2011.
- Ordinanza sugli atti pubblici in forma elettronica (OAPuE) (RS 943.033) modifica del 21 settembre 2012.
- Ordinanza sulla realizzazione di atti pubblici e autenticazioni in forma elettronica (OAPuE) (RS 211.435.1) dell'8 dicembre 2017
- Ordinanza del Dipartimento federale di giustizia e polizia (DFGP) sugli atti pubblici in forma elettronica (OAPuE-DFGP) (RS 943.033.1) del 25 giugno 2013 (pubblicato il 23.07.2013).

Cantone

- Legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato (LIT) del 15 marzo 2011 (RL Ticino 162.100).
- Regolamento della legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato (RLIT) del 5 settembre 2012 (RL Ticino 162.110).
- Legge sulla protezione dei dati personali (LPDP) del 9 marzo 1987 (RL Ticino 163.100).
- Regolamento di applicazione alla Legge cantonale sulla protezione dei dati personali (RLPDP) del 6 dicembre 2000 (RL Ticino 163.110).
- Regolamento della Commissione cantonale per la protezione dei dati - 16 dicembre 2008 (RL Ticino 163.115).
- Legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici (LArch) del 15 marzo 2011 (RL Ticino 164.100).

Comune

- Ordinanza sull'archiviazione (da aggiornare nell'ambito del progetto)
- Ordinanza sulla gestione delle documentazioni (nuova, da redare nell'ambito del progetto)

Per settore amministrativo

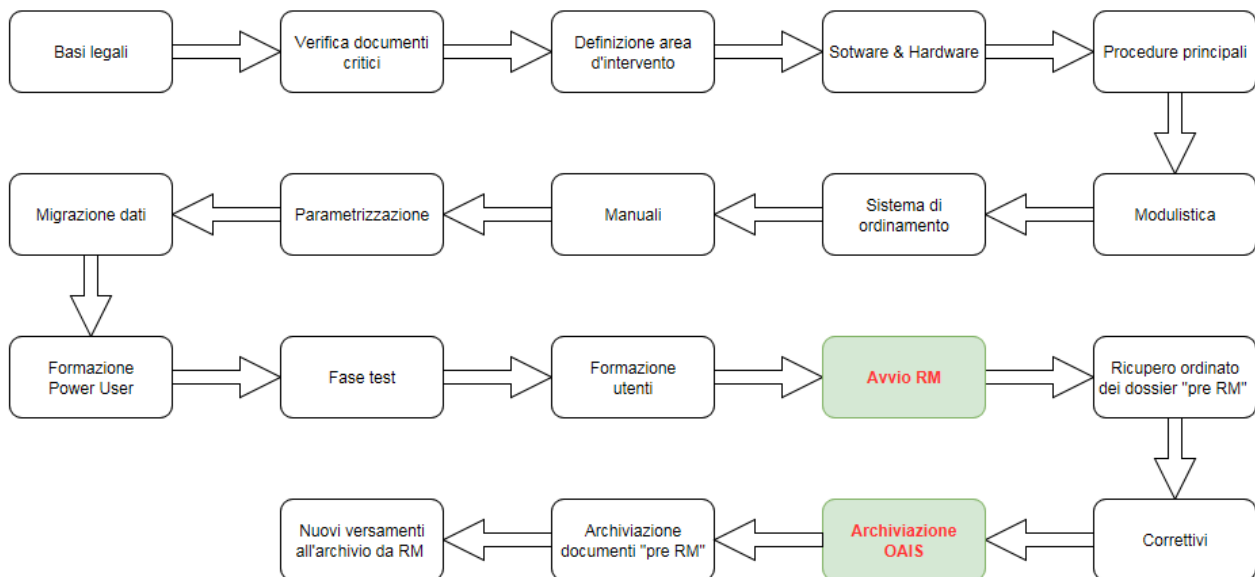
Verifica delle disposizioni presenti nelle relative legislazioni specifiche (analisi da eseguire in corso di progetto in parallelo con la preparazione del sistema di ordinamento).

Standard eCH, GEVER

<http://www.ech.ch/>

La strategia per l'introduzione del record management e dell'archiviazione elettronica nel Comune di Locarno si orienta agli standard internazionali, agli standard nazionali **eCH** e alle disposizioni relative a **GEVER** usuali in Svizzera (abbreviazione per "elektronische **G**eschäft**v**erwaltung" = gestione elettronica degli affari).

Schema delle fasi principali del processo di introduzione del record management e dell'archiviazione elettronica



Descrizione

Basi legali

È prevista la redazione di due ordinanze per stabilire le norme a cui in futuro l'amministrazione è tenuta ad adeguarsi:

- Gestione delle documentazioni (nuova).
- Archiviazione (aggiornamento).

Verifica dei documenti critici

In alcuni ambiti il quadro legislativo attuale impone la forma cartacea. In altri contesti una valutazione dei rischi o l'economia del lavoro può suggerire la conservazione di originali cartacei. Vanno definiti gli ambiti che esclusi dal principio della preminenza del documento digitale.

Definizione dell'area d'intervento

La rete informatica è a disposizione di quasi tutti i dipendenti del Comune. Alcuni non producono documenti d'interesse amministrativo. È inoltre in fase di avvio la trasformazione di alcuni settori in enti autonomi. Deve essere definito se saranno inclusi nel progetto o meno.

Software e hardware

Definizione delle caratteristiche richieste. Allestimento del capitolato. Verifica delle interfacce con gli applicativi settoriali. Scelta dei prodotti. Adattamento dell'infrastruttura esistente.

Procedure principali

In diversi ambiti, dove nella gestione delle documentazioni sono coinvolte diverse unità amministrative è necessario verificare, eventualmente adeguare e documentare le procedure di scambio delle informazioni.

Per esempio:

- Circolazione della posta
- Rapporti al Municipio
- Redazione dei Messaggi Municipali
- Redazione risposte a interrogazioni e interpellanze
- Controllo fatture
- “Grandi progetti” che coinvolgono più unità amministrative

Modulistica (modelli)	Sono già attualmente in uso modelli word per semplificare e uniformare la redazione dei documenti. Va verificata l’adeguatezza dei modelli esistenti, se è utile svilupparne nuovi o aggiornare quelli esistenti.
Sistema di ordinamento	Viene sviluppato un sistema di ordinamento unitario per l’intera amministrazione ispirato alle funzioni svolte dal comune (Standard eCH-0145). Il sistema di ordinamento riporta informazioni relative a: <ul style="list-style-type: none"> - Codice di classificazione. - Oggetto. - Termine di conservazione. - Valore archivistico. - Tipologia di fascicolo. - Regole di scarto e archiviazione. - Osservazioni. - Rinvio all’archivio cartaceo (se necessario). - Rinvio a applicativo settoriale (se non gestito in RM).
Manuali	Redazione dei manuali necessari all’istruzione degli utenti. <ul style="list-style-type: none"> - Manuali software e hardware (forniti dai fornitori). - Manuali d’uso e sulle procedure specifiche della nostra amministrazione.
Parametrizzazione	Parametrizzazione delle opzioni del software per adattarlo alle esigenze della nostra amministrazione. Diritti d’accesso in lettura, scrittura ai documenti, ecc.
Migrazione dei dati	Migrazione dei dati in modo da poter utilizzare il sistema di RM (migrazione della documentazione attiva).
Formazione dei Super User	Individuazione e formazione nelle unità amministrative di Super User, ovvero collaboratori con buone competenze in grado di aiutare i colleghi del proprio servizio nell’uso del sistema di RM. I Super User fungono da consulenti locali e collaborano nella formazione degli altri utenti.
Fase Test	Avvio di una fase di test ristretta ad alcuni ambiti scelti per verificare il funzionamento del sistema.
Formazione utenti	Formazione generale all’uso del RC di tutti gli utenti.
AVVIO RM	Avvio generale del sistema.
Ricupero ordinato dossier “pre RM”	Ordinamento e migrazione delle documentazioni “semi attive” in forma ordinata e adattata alle esigenze del sistema di RM.
Correttivi	Fase di valutazione e correttivi del sistema di RM.

ARCHIVIAZIONE OAIS

Organizzazione e attivazione del sistema di archiviazione elettronica. Le soluzioni tecniche dovranno avere interfacce con il sistema di record management e con gli applicativi settoriale.

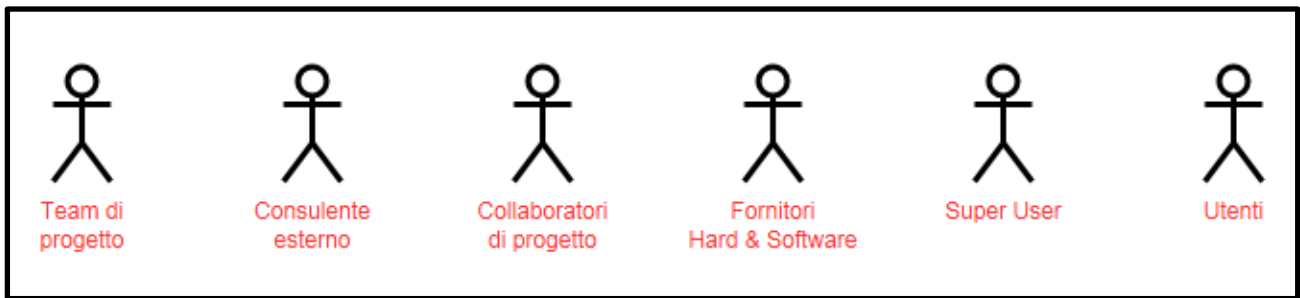
Archiviazione documenti “pre RM”

L'amministrazione comunale produce da oltre un decennio documenti in formato elettronico salvati su dischi di rete. Vanno individuati i documenti che hanno valore archivistico e ordinati in modo da poterli trasferire in archivio in formato elettronico.

Nuovi versamenti all'archivio da RM

Di regola i documenti prodotti dopo l'attivazione del sistema di RM e OAIS verranno offerti all'archivio in forma elettronica.

Organizzazione del progetto – descrizione dei ruoli



Team di progetto

Ha il compito di coordinare il progetto, di curare l'allestimento delle documentazioni, di sviluppare le soluzioni tecniche in collaborazione con i partner, di preparare le ordinanze, le procedure, la manualistica, il sistema di ordinamento e di sviluppare il sistema di ordinamento. Curerà inoltre la formazione degli utenti e la loro introduzione alle nuove modalità di lavoro.

Consulenza esterna

Per sostenere e verificare le scelte del team di progetto è utile potersi appoggiare su consulenti esterni con esperienza nella gestione di questo tipo di progetti.

Il sostegno può vertere sui punti seguenti:

- Presa di posizione sulla strategia e su altri documenti di progetto
- Pianificazione del progetto
- Contributo alla valutazione dei costi (Hardware, Software, Introduzione del sistema, costi propri, ecc.)
- Collaborazione nel chiarire i limiti ed i punti di contatto tra il sistema di RM e gli applicativi settoriali.
- Analisi di mercato dei sistemi di RM presenti sul mercato svizzero in versione italiana o disposti a tradurre le interfacce con gli utenti in italiano.
- Collaborazione alla redazione del capitolato per il sistema di RM.

Collaboratori di progetto

Durante la fase di attuazione sarà necessario svolgere dei compiti di sostegno. In particolare:

- Preparare i nuovi modelli per i documenti
- Ricuperare e ordinare i dossier "pre RM"
- Organizzare i dati per l'archiviazione dei documenti "pre RM".

È prevista una unità lavorativa (100%) dedicata per un anno. Saranno richieste competenze diverse durante le varie fasi del progetto. Perciò potranno essere persone diverse impiegate per periodi determinati con una percentuale occupazionale da stabilire.

Fornitori Hard & Software

La fornitura dei mezzi informatici necessari avviene sulla base di una scelta che seguirà fra l'altro i seguenti criteri.

- Adeguatezza alle esigenze dell'amministrazione di Locarno
- Soluzioni già applicate in Svizzera
- Qualità del servizio d'assistenza
- Interfaccia utenti in italiano
- Integrazione con gli applicativi settoriali in uso nella nostra amministrazione
- Integrazione con hardware in uso nella nostra amministrazione
- Integrabilità in un sistema di archiviazione digitale secondo gli standard OAIS

Super User

Nei diversi settori dell'amministrazione vengono individuati dei "Super User", dipendenti che approfondiscono le modalità d'uso del programma di Record Management in modo da poter poi collaborare nell'istruzione ai colleghi del proprio ufficio e alla soluzione dei piccoli problemi quotidiani.

- Al momento dell'implementazione i Super User eseguiranno i primi test sul sistema.
- Successivamente faranno l'istruzione nel loro settore.
- Una volta avviato il sistema raccoglieranno le osservazioni e richieste di adattamento per l'ottimizzazione nel loro settore.

Utenti

Tutti i funzionari e dipendenti che gestiscono documenti di rilevanza amministrativa non riprese integralmente da applicativi settoriali saranno utenti del sistema di record management.

Fattori critici di successo

Informazione e formazione

La sfida più grande nell'introduzione e nel funzionamento della gestione elettronica dell'amministrazione è l'interazione tra persone, organizzazione e supporto informatico. È pertanto importante concentrarsi sull'organizzazione e sui dipendenti sviluppando una adeguati canali di formazione, informazione e coinvolgimento.

La leadership

Il trattamento dei dati e dei documenti elettronici è una responsabilità della direzione. Non è un progetto delegabile esclusivamente ai Servizi informatici o all'Archivio. Solo con l'aiuto dei direttori è possibile attuare in modo coerente le normative e realizzare pienamente i vantaggi del record management.

Processo di cambiamento

L'introduzione del record management si innesta e accelera il cambiamento nella cultura amministrativa. Metodi di lavoro familiari cambieranno. L'inclusione e il supporto dei dipendenti a tutti i livelli durante il processo di cambiamento sono i fattori centrali per il successo e per l'implementazione del sistema nelle operazioni quotidiane.

Misure organizzative

La definizione di procedure (processi) e l'elaborazione del sistema d'ordinamento e di regolamenti per la gestione delle documentazioni e l'archiviazione sono i presupposti fondamentali per la riuscita del progetto.

Strumenti informatici

Nella scelta del prodotto di record management e di archiviazione elettronica ci si orienterà a prodotti standardizzati che possano garantire economicità e interoperabilità. Ciò eviterà di dover provvedere di propria iniziativa ad organizzare il continuo aggiornamento tecnico.

Controllo

Una volta introdotto il sistema di record management e l'archiviazione elettronica il processo non è concluso. Si dovrà provvedere a adeguate misure di controllo per garantire adattamenti e continuità al sistema. Il progetto di cambiamento diventerà una funzione ricorrente.