

5 GESTIONE DOCUMENTALE E GESTIONE DEI FLUSSI DI LAVORO

Per Gestione documentale si intende la gestione informatica dei documenti in modalità avanzata. Si tratta di una soluzione che privilegia ed esalta essenzialmente le potenzialità legate alla gestione informatizzata dei documenti e degli archivi. Essa consiste in realtà in attività assai eterogenee, che variano a seconda del grado di funzionalità da attuare, ma che trovano il loro comune presupposto fondamentale nella dematerializzazione dei documenti cartacei e quindi della disponibilità degli stessi a livello informatico.

Essa prevede le seguenti attività:

- registrazione con trattamento delle immagini (acquisizione digitalizzata dei documenti cartacei);
- assegnazione per via telematica al destinatario;
- gestione avanzata della classificazione dei documenti;
- collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti.

A queste può aggiungersi la realizzazione di uno specifico archivio documentale per quei documenti di alto contenuto informativo che meritano uno specifico trattamento (prevedendo ad esempio la creazione di compendi, l'uso di parole chiave per una indicizzazione più dettagliata, ecc.).

La gestione dei flussi di lavoro realizza le seguenti funzionalità (vedasi punto precedente 2.2.4):

- informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata e in uscita;
- informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali interni;
- integrazione con i flussi di lavoro.

Questa ultima fase è quella che prevede la reingegnerizzazione dei processi dell'Amministrazione al fine di una loro successiva informatizzazione: in particolare vengono gestiti mediante sistemi integrati di flussi di lavoro tutti quei processi che possiedono i requisiti di complessità, ripetitività e stabilità dell'iter.

E' evidente che se lo scopo da perseguire è la revisione e la razionalizzazione dei processi amministrativi (Business Process Reengineering), il raggiungimento di tale obiettivo è propedeutico per l'attuazione anche del Progetto Protocollo e Gestione documentale.

Per poter affrontare i problemi specifici di una corretta gestione elettronica dei documenti, è opportuno analizzare, in sintesi, natura e finalità del sistema documentario, nonché le attività principali che lo caratterizzano, a cominciare dal concetto e dalla funzione del documento, dalla definizione di sistema documentario e di archivio, dall'analisi delle principali funzioni che caratterizzano nel modello organizzativo e normativo italiano la *formazione dei documenti* (registrazione dei documenti e registrazione di protocollo, classificazione d'archivio), nonché la *tenuta degli archivi* e gli *aspetti organizzativi* (le funzioni del Servizio per la tenuta dei documenti e degli archivi, il manuale di gestione previsto dalle regole tecniche del D.P.R. 428/98).

Nella più recente attività normativa italiana, a partire dalla legge 241/1990, il *documento* è definito in quanto rappresentazione del contenuto di atti. L'elemento qualificante dell'entità documentaria (cioè la ragione della sua produzione e tenuta) è, infatti, costituito dalla relazione con l'attività amministrativa e pratica cui partecipa in quanto strumento di memorizzazione stabile nel tempo e nello spazio.