

“Effimeri ma non troppo”.

La conservazione dei messaggi istantanei:
è ora di cominciare ad occuparcene?

Stefano Allegrezza*

Abstract: Over the past ten to twelve years, instant messaging systems have become increasingly popular: WhatsApp, Telegram, Signal, WeChat, SnapChat – just to name the most popular apps – but also the instant messaging systems built into Facebook, LinkedIn, or Microsoft Teams are used by anyone and on any occasion, whether formal or informal. This extremely fast and immediate means of interaction increasingly tends to replace those traditionally used so far – such as e-mail, which is considered a more “official” but also less “immediate” means of communication. Consequently, it is necessary to begin to question whether these instant messages can be considered as records and as such should be “captured” in document management systems and somehow preserved for posterity. This paper aims to offer a reflection on these issues and the debate currently underway in the scholarly and professional community of records managers and archivists.

Keywords: Instant messaging, Text messaging, Preservation, WhatsApp, Telegram.

1. Introduzione

Negli ultimi dieci-dodici anni l'utilizzo dei sistemi di messaggistica istantanea è diventato sempre più diffuso: WhatsApp¹, Telegram, Signal, WeChat,

* Università degli Studi di Bologna, Dipartimento di Beni culturali, Ravenna, Italia. stefano.allegrezza@unibo.it.

¹ WhatsApp è stata creata nel 2009 da due ex dipendenti di Yahoo, Jan Koum e Brian Acton, per dare la possibilità agli utenti di scambiarsi messaggi gratuitamente utilizzando il proprio numero di telefono e la rete Internet. Il suo nome deriva dalla fusione tra le parole inglesi “what’s up?” (come va?) e “app” (da “application”). All’inizio l’app era disponibile solamente per gli utenti iPhone, ma in breve tempo venne rilasciata anche la versione per Android, BlackBerry OS, Windows Phone e Symbian (sistemi operativi che oggi hanno una quota di mercato infinitesimale, ma che all’epoca erano utilizzati da una buona percentuale di utenti). In poco tempo WhatsApp è diventato un vero e proprio fenomeno di massa con milioni di utenti entusiasti del servizio offerto. Con una diffusione a macchia d’olio, l’app supera ben presto il traguardo dei cento milioni di utenti attivi ogni mese. Per sostenere le spese di sviluppo, WhatsApp aveva inizialmente introdotto l’obbligo di pagare un abbonamento annuale di 0,99 dollari, una sorta di “tassa” che è stata tolta solamente a gennaio del 2016, da quando

SnapChat – solo per citare le app più diffuse –, ma anche i sistemi di messaggistica istantanea integrati in Facebook, in LinkedIn o in Microsoft Teams sono utilizzati quotidianamente da milioni di persone per scambiare messaggi con amici, familiari, conoscenti. Sempre più spesso ciò avviene anche nel contesto lavorativo, complice anche la pandemia di Covid-19 che ha decisamente influito sul modo di relazionarsi e comunicare. L'uso di questi strumenti di interazione, estremamente veloci ed immediati, tende sempre più a sostituirsi a quelli tradizionalmente utilizzati fino ad oggi – come la posta elettronica, considerata un mezzo di comunicazione più “ufficiale” ma anche meno “immediato”². Anche le informazioni istituzionali vengono in molti casi veicolate attraverso sistemi di messaggistica istantanea, con conseguenze, dal punto di vista archivistico, che devono essere valutate attentamente. Occorre, infatti, cominciare a domandarsi se questi messaggi istantanei possano avere un valore documentale e come tali debbano essere “catturati” nei sistemi di gestione documentale e in qualche maniera conservati. Nel seguito si cercherà di rispondere a questa e altre domande collegate e di proporre alcune riflessioni sul tema della conservazione dei messaggi istantanei, a partire da una disamina di alcune tra le più interessanti iniziative presenti nel contesto internazionale.

Prima di entrare nel vivo dell'argomento, è bene specificare esattamente cosa si intende per messaggistica istantanea e quali sono le differenze con gli altri mezzi di comunicazione. Secondo la definizione riportata dai *National Archives and Records Administration* (NARA) degli Stati Uniti, per messaggistica istantanea (*instant messaging*, IM, in inglese) si intende «an electronic messaging service that allows users to determine whether a certain party is connected to the messaging system at the same time. IM allows them to exchange text messages with connected parties in real time» (NARA 2016). Si tratta, quindi, di uno strumento di comunicazione che consente lo scambio di messaggi in maniera istantanea tra le parti connesse allo stesso sistema.

l'utilizzo dell'app è diventato gratuito. L'acquisto da parte di Facebook non ha cambiato i progetti di sviluppo di WhatsApp che ha continuato nella sua corsa verso il raggiungimento del miliardo di utenti, avvenuto nel febbraio del 2016 (WhatsApp è diventata la prima applicazione a raggiungere questo traguardo). In base alle statistiche ufficiali, nel 2023 WhatsApp ha raggiunto i 2 miliardi di utenti attivi mensili a livello mondiale, rendendolo l'app di messaggistica istantanea più utilizzata al mondo. In Italia è utilizzata da 33 milioni di utenti (Statista 2023; Cosenza 2023; RAI News 2022).

² È curioso osservare come solamente fino a pochi anni fa la posta elettronica venisse considerata uno strumento di comunicazione estremamente veloce se raffrontato alla posta cartacea tradizionale che veniva chiamata anche “snail mail” (posta lumaca). Oggi viene considerata “lenta” la posta elettronica in confronto con altri strumenti come quelli della messaggistica istantanea e ciò non tanto per la velocità della consegna del messaggio (che è pressoché la stessa) ma per il fatto che la risposta da parte del corrispondente risulta in genere meno veloce rispetto a quella che si otterrebbe inviandogli un messaggio istantaneo.

Una distinzione che è opportuno tenere a mente è quella tra messaggistica testuale (*text messaging*) e messaggistica istantanea. In entrambi i casi i messaggi vengono recapitati istantaneamente, ma nel primo vengono inviati attraverso la rete di telefonia mobile (rientrano in questa categoria i ben noti ed ormai “obsoleti” messaggi SMS (Short Message Service) e MMS (Multimedia Messaging Service)), nel secondo attraverso la rete Internet, solitamente mediante una connessione wi-fi oppure dati. Inoltre, mentre nel passato attraverso gli SMS era possibile inviare solo messaggi testuali (con una lunghezza limitata a 160 caratteri), oggi questo limite è stato superato ed è possibile inviare anche contenuti multimediali – come registrazioni audio, video e immagini – attraverso gli MMS, con un risultato analogo, anche se non del tutto comparabile, a quello dell’*instant messaging*. A sua volta l’*instant messaging* può essere classificato a seconda della modalità attraverso la quale i messaggi vengono inviati: utilizzando delle app, tipicamente quelle presenti sul proprio smartphone (è questo il caso di WhatsApp e Telegram); mediante delle piattaforme di social media (è il caso del Messenger di Facebook); attraverso delle piattaforme di videoconferenza (come Microsoft Teams) o sfruttando piattaforme collaborative (Tab. 1).

| Categoria | Esempi |
|---|--|
| Text messaging | Short Message Service (SMS), Multimedia Messaging Service (MMS) |
| Instant messaging attraverso App | WhatsApp, Telegram, WeChat, SnapChat, Signal, Viber, Line, Discord, iMessage, Google Messages |
| Instant messaging attraverso piattaforme social media | Twitter Direct Message, Facebook Messenger, LinkedIn Messenger, Youtube Messenger, Instagram, TikTok, Pigeon, Yammer, Jive |
| Instant messaging attraverso piattaforme di videoconferenza | Google Meet, Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex, Jitsi, Streamyard, GoToMeeting, Skype |
| Instant messaging attraverso piattaforme collaborative | Google Chat (ex Google Hangouts), Microsoft Teams, IBM Sametime, Novell Groupwise Messenger, SharePoint, Slack |

Tabella 1: Le varie tipologie di *text ed instant messaging*.

Tuttavia, occorre rilevare come questa distinzione si vada affievolendo sempre più, anche per l’integrazione che ormai sussiste tra le varie modalità: ad esempio, oggi è possibile inviare messaggi WhatsApp non solo tramite il proprio smartphone ma anche attraverso un browser web, semplicemente raggiungendo il sito “WhatsApp Web”; tutte le chat risulteranno costantemente sincronizzate e i messaggi saranno accessibili sia utilizzando l’una o l’altra modalità. Si noti anche che queste distinzioni non sono sempre mutuamente

esclusive: ad esempio la messaggistica su Microsoft Teams ricade sia nella categoria dell'*instant messaging* attraverso piattaforme di videoconferenza che in quella dell'*instant messaging* attraverso piattaforme collaborative, potendo tale applicazione essere considerata sia come piattaforma di videoconferenza che come piattaforma collaborativa.

2. Stato dell'arte

Sebbene il tema della conservazione dei messaggi istantanei abbia sollevato l'interesse della comunità archivistica solo recentemente, a livello internazionale – ed in modo particolare nel mondo anglosassone – ferve già uno stimolante dibattito, soprattutto con riferimento all'utilizzo della messaggistica istantanea nei contesti governativi. In questo ambito vanno senz'altro segnalate le direttive riguardo la gestione e la conservazione di *text messaging* e *instant messaging*³ emanate dai diversi archivi nazionali.

Molto attivi su questo fronte sono gli Stati Uniti: i *National Archives and Records Administration* diffondono, a partire dal 1995, una serie di *Bullettin*, tra cui risulta di particolare interesse quello del 29 luglio 2015 intitolato *Guidance on Managing Electronic Messages* (NARA 2015), che fornisce indicazioni sull'utilizzo e la gestione dei messaggi elettronici e ricomprende tra questi anche i messaggi istantanei. Con il recente bollettino del 5 febbraio del 2023 i *National Archives* ribadiscono che i messaggi elettronici «created or received in the course of agency business are likely federal records. This includes electronic messages sent or received on personal devices that meet the definition of a record. These messages must be forwarded or copied to an official account within 20 days» (NARA 2023a). Quindi, i messaggi elettronici, di qualunque tipo essi siano (compresi quelli istantanei) sono potenzialmente dei documenti in senso archivistico e non ne può essere escluso tale *status* per il semplice fatto che si tratta di messaggi istantanei inviati con i dispositivi personali.

Nel Regno Unito, nel marzo 2022, l'*Institute for Government*, a conclusione di una indagine sull'utilizzo dell'*instant messaging* da parte dei politici e dei funzionari delle agenzie governative, ha pubblicato un rapporto estremamente interessante dal titolo *WhatsApp in Government. How ministers and officials should use messaging apps – and how they shouldn't* (Dourrant, Lilly, e Tingay 2022). L'indagine ha messo in evidenza come l'uso di WhatsApp – e di altre app simili come Signal e Telegram – stia trasformando il modo in

³ Anche se WhatsApp è certamente l'app di messaggistica istantanea più conosciuta e diffusa, non è l'unica: esistono tante altre opzioni, come Telegram, WeChat, Snapchat, Viber, Kik, Facebook Messenger, Skype, Line, QQ, ecc. Vale la pena notare che la popolarità delle piattaforme di messaggistica istantanea varia in modo significativo a seconda della regione. Ad esempio, WeChat è molto popolare a livello globale, ma la maggior parte di questa popolarità si concentra in Cina e tra le persone con legami con la Cina che vivono altrove.

cui i politici e i membri del Parlamento discutono e prendono decisioni nel contesto istituzionale. I messaggi testuali e quelli istantanei sono ormai entrati nell'uso comune negli ambienti di lavoro del governo britannico, dove sono ampiamente utilizzati per lo stesso motivo per cui lo sono in tutto il mondo: consentono di comunicare in modo rapido ed efficace, in coppia o in gruppo, senza l'impegno organizzativo e logistico di una riunione – si pensi, ad esempio, alla difficoltà di trovare una data ed un orario che vada bene a tutti i membri di un gruppo di lavoro – o l'onere di un lungo scambio di email che coinvolge più persone (Dourrant, Lilly, e Tingay 2022). Secondo il rapporto «WhatsApp is changing the way politicians and others debate, take decisions and build (or dismantle) relationships with each other. This is already having an impact on UK politics, but there is little attention paid to how it affects the way government works» (Dourrant, Lilly, e Tingay 2022). In particolare, sempre secondo il rapporto, le *app* di messaggistica istantanea sono utili, ma devono essere usate con attenzione per garantire che taluni aspetti negativi – come la mancanza di trasparenza – non superino quelli positivi. Inoltre, il governo deve affrontare con urgenza la questione della carenza di indicazioni sull'utilizzo della messaggistica istantanea da parte di ministri, consiglieri politici e funzionari pubblici emanando delle direttive e delle policy in materia. Il rapporto suggerisce come possibile raccomandazione quella di stabilire che i ministri, i consiglieri e i funzionari non utilizzino i telefoni personali per le attività di governo (anche se tale obiettivo non è facilmente raggiungibile); dal momento che, tuttavia, la messaggistica istantanea viene comunque utilizzata anche per le attività ufficiali, è necessario stabilire delle regole per individuare i messaggi che devono essere conservati; è, poi, importante prevedere dei meccanismi per garantire che i messaggi rilevanti vengano archiviati e conservati, sia per finalità giuridico amministrative che per finalità di ricerca storica. Per tutte queste ragioni, a conclusione del rapporto l'*Institute for Government* sottolinea quanto sia importante che il governo rifletta su questi temi e metta in atto le strategie opportune.

Sempre nel Regno Unito, la *Digital Preservation Coalition* (DPC) si è occupata di recente della conservazione della messaggistica istantanea pubblicando nel suo apprezzato blog (Mitcham 2022) una articolata discussione sull'utilizzo di WhatsApp, nella quale è stata messa in evidenza la sua enorme diffusione come mezzo rapido ed efficace per comunicare con i propri contatti, passando velocemente dalla sfera privata – di amici e familiari – al contesto lavorativo. Dal blog emerge come sia proprio quest'ultimo ambito quello in cui si rende necessario normare al più presto l'utilizzo della messaggistica istantanea per lo scambio di informazioni e documenti tra colleghi, fornendo anche esempi e buone pratiche.

A livello europeo delle indicazioni importanti sono giunte dall'indagine svolta dall'European Ombudsman, il Mediatore Europeo, che con la comuni-

cazione del 30 giugno 2021 (European Ombudsman 2021) aveva avviato una indagine sul modo in cui le istituzioni, gli organi, gli uffici e le agenzie dell'unione europea⁴ registrano i messaggi testuali e i messaggi istantanei inviati o ricevuti dal personale nello svolgimento delle proprie attività lavorative. L'iniziativa era volta a fare il punto della situazione e ad individuare le *best practice* tra quelle in uso nelle amministrazioni coinvolte. Sulla base delle risposte, che dovevano pervenire entro il 15 novembre 2021, il Mediatore ha formulato delle raccomandazioni pratiche rivolte alle amministrazioni dell'Unione Europea⁵. Nella nota di chiusura dell'indagine (European Ombudsman 2022a) si riconosce che tali amministrazioni, come qualsiasi altra amministrazione pubblica, utilizzano i moderni mezzi di comunicazione elettronica – compresi i messaggi testuali e quelli istantanei che, in taluni casi, sono documenti ai sensi del regolamento 1049/2001 sull'accesso pubblico – per lo scambio di informazioni nel lavoro quotidiano. In tale nota il Mediatore osserva che tutte le otto istituzioni dell'Unione Europea coinvolte hanno dichiarato che i messaggi testuali e istantanei rientrano, in linea di principio, nella definizione generale di documento stabilita nelle rispettive direttive sulla gestione documentale. Ad esempio, la Commissione Europea, una delle otto istituzioni destinatarie dell'indagine, dichiara che per quanto riguarda la registrazione di tali messaggi si attiene alla *Commission Decision (C/2020/4482) on records management and archives* che si applica ai documenti in possesso della Commissione «regardless of format and the technological environment in which they are collected, created or generated» (European Commission 2020). Essa definisce come *record* «any information, received and created in the form of a document, a collection of data or other form in a digital or analogue medium that is captured in an official repository and managed and maintained as evidence and as an asset» (European Commission 2020). Nello specifico, «documents shall be registered if they contain important information which is not short-lived⁶ or if they may involve action or follow-up by the Commission or one of its departments» (European Commission 2020), un'affermazione che viene accompagnata da una serie di esempi (non esaustivi) per guidare il personale nel processo di selezione dei messaggi che vanno considerati come *record*, e quindi suscettibili di registrazione, e quali no. Tuttavia, alla domanda sulle regole da applicare in merito alla messaggistica testuale ed istantanea, la Commissione Europea

⁴ Sono state coinvolte le seguenti amministrazioni: European Medicines Agency, Council of the European Union, European Commission, European Central Bank, European Chemicals Agency, European Food Safety Authority, European Parliament, European Border e Coast Guard Agency.

⁵ Si veda il paragrafo “Raccomandazioni pratiche”, *infra*.

⁶ Short-lived, ovvero di breve durata, effimero, è il termine che individua i messaggi con un'utilità temporanea e che possono essere cancellati una volta esaurito il loro scopo; al contrario, sono rilevanti i messaggi da cui può derivare una decisione, un procedimento o comunque un'azione da parte dell'istituzione.

risponde che: «due to their short-lived and ephemeral nature, text and instant messages are not, in general, considered to contain important information relating to policies, activities and decisions of the Commission, nor are they considered to be drawn up or received in the meaning explained in the criteria set out above. They do therefore, as a general rule, not meet the registration criteria set out above» (European Commission 2021).

Come regola generale, quindi, la Commissione Europea non prevede un sistema di gestione e registrazione dei messaggi, in quanto il personale tende – o dovrebbe tendere – a non usarli per le comunicazioni importanti, scegliendo invece forme considerate istituzionali come l’email. Tuttavia, qualora un messaggio testuale o istantaneo dovesse contenere informazioni importanti e non effimere, i responsabili della gestione documentale hanno il compito di garantire che tali informazioni siano correttamente registrate, archiviate e conservate. Inoltre, se la messaggistica istantanea dovesse diventare un mezzo di comunicazione correntemente utilizzato, e se la pratica di scambiare informazioni importanti e documenti ufficiali attraverso questa modalità dovesse diventare più comune, la Commissione potrebbe valutare l’individuazione o la realizzazione di strumenti per l’importazione diretta dei messaggi testuali/istantanei dai sistemi in cui risiedono (ad esempio, app come WhatsApp e Telegram) nei sistemi di gestione dei documenti.

Quello che emerge dal quadro appena delineato è che le istituzioni, soprattutto in ambito anglosassone, dimostrano di avere una certa attenzione verso il tema della conservazione della messaggistica istantanea e stanno cominciando a fornire indicazioni sotto forma di direttive e raccomandazioni. Per ora queste si soffermano sull’uso che deve essere fatto della messaggistica istantanea nei contesti istituzionali (specificando quando il personale deve o non deve utilizzare la messaggistica e per quali comunicazioni). In linea generale tutte le direttive suggeriscono una serie di domande (organizzare come una sorta di *check-list*) rispondendo alle quali si possono trarre elementi utili per individuare quei messaggi istantanei che debbono essere considerati come *record*. Sono solitamente esclusi i messaggi *short-lived*, anche se si tratta, tuttavia, di una decisione non priva di criticità perché a volte una conversazione può iniziare tramite un messaggio istantaneo apparentemente senza valore ed evolvere poi in una discussione rilevante che porta a decisioni importanti e quindi è meritevole di essere conservata.

Un elemento molto interessante che emerge dalla disamina delle direttive è che la scelta di archiviare o meno un determinato messaggio nel sistema di gestione documentale non deve dipendere dal mezzo – che si tratti di una lettera ufficiale, di una email o di un messaggio istantaneo – ma dal suo contenuto (European Ombudsman 2022a, 2022b)⁷. La scelta su cosa considerare

⁷ Infatti, il Mediatore Europeo afferma che è necessario «take into account, in document management rules and practices, the ever-increasing use of text and instant messaging. Con-

importante e cosa no viene generalmente affrontata in maniera piuttosto pragmatica. Ad esempio, la Commissione Europea nel rispondere alla domanda «Is the information contained in the document important and not short-lived?» individua i seguenti criteri:

This question requires subtle judgement taking into account the content and context of the document concerned. A document that requires action or follow-up by the European Commission or one of its departments, or involves the responsibility of the institution, is important and not short-lived. Likewise, a document that may later be needed as proof in accordance with the rules and regulations applicable to the underlying “business process” is considered important and not short-lived; in contrast, information is considered to be unimportant and short-lived if not keeping it would have no negative administrative or legal effect for the European Commission (European Commission 2021).

Nella risposta si sottolinea come la distinzione tra le informazioni importanti e quelle non rilevanti richieda un giudizio “sottile” che tiene conto del contenuto e del contesto del documento in questione. Si tratta, a tutti gli effetti, di un’operazione di selezione che richiede tutte le avvertenze e le cautele del caso per poter essere condotta in maniera corretta.

A conclusione di questa sintetica analisi dello stato dell’arte non si può non rilevare come in Italia, purtroppo, il tema dell’archiviazione e conservazione della messaggistica istantanea non è ancora stato preso in considerazione dalla comunità scientifica e professionale degli archivisti, sintomo questo di una ancora insufficiente attenzione. Tuttavia, si tratta di un tema che non potrà essere ignorato a lungo, stante l’uso crescente della messaggistica istantanea che in taluni ambiti, sia nel settore pubblico che in quello privato, è giunta addirittura a sostituirsi alla posta elettronica come mezzo privilegiato di comunicazione e di trasmissione di documenti.

3. Alcune riflessioni dal punto di vista archivistico

Sotto il profilo archivistico l’utilizzo dei messaggi istantanei solleva diverse questioni che meritano di essere approfondite. La prima è relativa al valore dei messaggi istantanei come documenti in senso archivistico: a questo proposito l’analisi delle direttive e raccomandazioni emanate da diverse istituzioni mostra come si stia sviluppando una riflessione attorno al concetto di *instant messaging as a record*, del tutto simile a quella che si era sviluppata nei primi anni del XXI secolo intorno al concetto di *email as a record*. Oggi come allora ci si chiede quali sono le caratteristiche che un messaggio elettronico (nel caso

cretely, this implies that the decision to record a certain piece of information in the administration’s document management system should not be dependent on the medium - be it a letter, an email, a text or instant message – but on its content» (European Ombudsman 2022a).

in questione, un messaggio istantaneo) deve possedere affinché possa essere considerato come *record* e come tale “meritevole” di trasferimento prima nel sistema di gestione documentale e poi nel sistema di conservazione? Questa sicuramente è la domanda più complessa tant’è vero che diverse organizzazioni hanno sentito l’esigenza di redigere delle direttive in materia di formazione, gestione e conservazione della messaggistica istantanea.

A questo proposito è interessante leggere la risposta alla domanda «Does IM Content Qualify as a Federal Record?» contenuta nelle *Frequently Asked Questions about Instant Messaging* (NARA 2016): «Agencies that allow IM traffic on their networks must recognize that such content may be a Federal record under that definition and must manage the records accordingly». Al fine di facilitare il riconoscimento dei messaggi istantanei come *federal records* i *National Archives* rendono disponibile un elenco, non esaustivo, di domande che possono aiutare le agenzie federali in questa analisi (NARA 2023b). Ad esempio, occorre domandarsi se il messaggio elettronico contiene prove delle policy, delle attività o della missione di un’agenzia; se le informazioni sono disponibili solamente in quel messaggio e non anche attraverso altri mezzi più “formali”; se l’agenzia utilizza lo strumento di comunicazione elettronica per trasmettere informazioni ufficiali dell’agenzia; se l’agenzia ha bisogno di quell’informazione per le sue attività istituzionali, ecc.⁸ Anche il *Department for Levelling Up, Housing and Communities* (DLUHC) fornisce «a list of the types of messages that should be recorded, including those involving “decisions to start or end a project” and “approvals to spend”» (Dourrant, Lilly, e Tingay 2022). Anche per i *New Zealand Archives* i messaggi testuali ed ogni altra tipologia di messaggi istantanei, se utilizzati per finalità di tipo amministrativo o nella conduzione di affari, sono considerati *record*: «If an organisation uses text messaging or any other instantaneous, non-sequential electronic communication mechanism to conduct business, e.g. social media, these communications are considered records under the Public Records Act 2005. As such, they must be managed accordingly» (New Zealand Archives 2020). Dello stesso avviso è il *National Archive of Australia* secondo il quale «Social media and instant messaging posts, media, comments, messages and analytics that are created or received as part of Australian Government business are Commonwealth records. To be accountable, your agency must also manage these types of records» (NAA 2023).

In generale, le indicazioni sono concordi nel ritenere che non tutti i messaggi, ricevuti o scambiati all’interno di un’istituzione, tra una o più persone,

⁸ Il bollettino (NARA 2023b) riporta una «non-exhaustive list of questions may help agencies determine record status of electronic message content: Does it contain evidence of an agency’s policies, business, or mission? Is the information only available in the electronic message? Does the agency use the tool to convey official agency information? Is there a business need for the information?».

sono da ritenere documenti in senso archivistico. Anzi, la maggior parte dei messaggi istantanei sono privi di un valore giuridico-amministrativo e non avrebbe senso conservarli neanche in prospettiva storica. Tener conto di questo aspetto è estremamente importante, anche perché ha un impatto significativo sul processo di valutazione e selezione dei messaggi che hanno valore documentale. Si tratta di un'attività che richiede grande attenzione e competenza – insostituibili se si vuole individuare quella piccola percentuale di messaggi che merita di essere selezionata – e la cui sostenibilità, anche sul piano operativo, è messa in crisi dall'enorme numero di messaggi istantanei che vengono prodotti e che rischia di diventare rapidamente incontrollabile. Questa “iperproduzione” – le cui cause possono essere rinvenute da una parte nella facilità con cui è possibile creare ed inviare messaggi istantanei, dall'altra nella grande capacità di archiviazione dei dispositivi oggi disponibili, che sembra quasi non porre limiti al numero di messaggi che è possibile “salvare” – fa sì che nei dispositivi personali si accumulino quantità ormai ingestibili di messaggi istantanei (oltre che delle varie e «nuove (o parzialmente nuove) tipologie di memorie personali digitali» (Roncaglia 2023) che si formano continuamente nell'arco della giornata, dal momento del risveglio fino a quando non ci si addormenta).

Riguardo l'aspetto della selezione, occorre tener presente che esiste una certa percentuale di messaggi che contengono le prove di approvazioni, permessi o concessioni (si pensi, ad esempio, ad una autorizzazione relativa ad una determinata situazione inviata dal dirigente ad un funzionario mediante un messaggio WhatsApp, che può essere costituito anche semplicemente da un “Ok” o da un emoji con il “pollice su”) oppure le motivazioni alla base di decisioni e azioni (come nel caso dei messaggi istantanei scambiati tra un ministro e il suo staff, ad esempio relativamente ad una determinata questione in discussione in Parlamento). In casi del genere i messaggi istantanei dovrebbero essere considerati alla stregua di documenti ufficiali e quindi acquisiti e conservati.

In altri casi, i messaggi istantanei devono essere conservati per periodi di tempo più o meno lunghi per soddisfare esigenze fiscali o finanziarie. Ad esempio, nel settore privato ormai è sempre più diffusa la consuetudine di effettuare ordini di acquisto tramite messaggi istantanei (sia attraverso un messaggio testuale che un messaggio vocale di WhatsApp) così come attraverso gli stessi mezzi vengono inviate le conferme degli ordini, le copie di cortesia delle fatture, le conferme delle prenotazioni, le autorizzazioni al ritiro della merce, ecc. In tutti questi casi il messaggio deve essere conservato, almeno per il periodo di tempo previsto dalla legge.

Per quanto riguarda l'assimilazione dei messaggi istantanei a veri e propri documenti vale la pena ricordare che il Tribunale di Catania, con l'ordinanza del 27 giugno 2017, ha ritenuto legittimo, sotto il profilo della sussistenza della forma scritta e della validità della sua comunicazione, un licenziamento intimato a mezzo “WhatsApp” (Battaglia 2022). A tal fine, il Giudice ha

condotto un ragionamento estremamente rigoroso sotto il profilo giuridico: innanzitutto, per quanto attiene alla verifica sulla necessaria sussistenza della forma scritta della comunicazione di recesso, vi sono pochi dubbi: il messaggio inviato a mezzo “WhatsApp”, infatti, assolve pienamente l’onere della forma scritta, trattandosi di un «documento informatico dattiloscritto, che parte ricorrente ha con certezza imputato al datore di lavoro, tanto da provvedere a formulare tempestiva impugnazione stragiudiziale» (AvveComm n.d.). Quanto alla certezza temporale della ricezione della comunicazione di recesso da parte del lavoratore il Giudice ha osservato che il sistema di WhatsApp garantisce al mittente e al destinatario del messaggio valida evidenza in ordine alla data, all’ora e alla prova dell’avvenuta ricezione (grazie alla “doppia spunta grigia”). In aggiunta, garantisce al mittente anche la prova di avvenuta lettura da parte del destinatario (grazie alla “doppia spunta blu”), cosa che, per esempio, evidentemente non è permessa con l’utilizzo di altri mezzi, come la “classica” raccomandata con avviso di ricevimento: è possibile, infatti, in questo secondo caso, avere contezza solo dell’avvenuta ricezione della raccomandata ma evidentemente non del giorno e l’ora in cui questi abbia effettivamente deciso di aprire la busta e leggere il contenuto.

Nel mondo degli archivi di persona la situazione è ancora più complessa perché sono meritevoli di attenzione non solo i messaggi aventi una rilevanza giuridica o amministrativa ma anche quelli con un valore affettivo o sentimentale (Allegrezza 2023). Chi avrebbe il coraggio di eliminare un messaggio ricevuto da un personaggio illustre, una persona famosa o anche solo particolarmente importante per la propria vita? Ed infatti si tende a non eliminare i messaggi presenti nelle chat, lasciandoli fino a quando la memoria dello smartphone non si esaurisce, ed anche in quel caso si è disposti a cambiare telefono, aumentando la memoria, pur di non perderli. Purtroppo, molti messaggi importanti sono già stati cancellati automaticamente dai sistemi, che li preservano solo per determinati periodi di tempo (si pensi alle chat che racchiudono i messaggi scambiati durante le sessioni di lavoro su Zoom), o si sono persi perduti durante le varie sostituzioni dei dispositivi che l’obsolescenza tecnologica periodicamente impone, con la conseguenza che, con buona probabilità, molti messaggi istantanei scambiati tra due o più persone, sono già andati perduti.

Un’altra questione che andrebbe affrontata al più presto è quella relativa alla difficoltà di formare delle aggregazioni documentali che siano complete e corrette dal punto di vista archivistico. La straordinaria diffusione della messaggistica istantanea, in tutte le sue varie forme, fa sì che sia estremamente difficile ricondurre all’interno della stessa aggregazione documentale i messaggi scambiati, ad esempio, tra due o più corrispondenti. Infatti, non di rado un “carteggio elettronico” inizia con un messaggio di posta elettronica, prosegue con una risposta attraverso un’app di *instant messaging* (ad es. WhatsApp), continua con una successiva risposta, magari attraverso un’altra app di *instant*

messaging (ad es. Telegram), poi prosegue spostandosi sulla messaggistica collegata ad una piattaforma di social media (ad es. LinkedIn) e così via. Casi di questo genere sono oggi sempre più frequenti, ed in questo modo i vari messaggi si sedimentano sulle piattaforme più svariate: il sistema di posta elettronica, WhatsApp, Telegram, LinkedIn, Microsoft Teams, Facebook Messenger, ecc., con la conseguente difficoltà – se non addirittura l'impossibilità – di riunire all'interno di una unica aggregazione documentale tutti i messaggi scambiati con un determinato corrispondente o relativi ad un determinato affare. Spesso poi non si tratta più solo di messaggi testuali, ma anche di messaggi di altra natura (ad esempio, di messaggi vocali) o contenenti anche immagini, video, emoticons ed emoji⁹, ecc. Come si può, allora, tentare di ricostruire le aggregazioni documentali, e con esse il vincolo archivistico, dal momento che i vari messaggi non si trovano all'interno della stessa unità archivistica ma sono sparsi sui vari dispositivi, sulle varie piattaforme, sui vari *loci* virtuali? Come si può cercare di ricondurre tutto all'interno dello stesso "fascicolo"? Nel tentativo di trovare una soluzione, alcuni hanno proposto di considerare la posta elettronica come sistema di archiviazione principale e di individuare dei metodi o degli strumenti per ricondurre i messaggi ricevuti o inviati attraverso altre piattaforme in tale sistema. Ad esempio, è stato proposto di effettuare degli *screenshot* dei messaggi presenti nei sistemi di messaggistica istantanea e di importarli nel sistema di posta elettronica copiando quello *screenshot* in una email ed inviandola al proprio indirizzo di posta elettronica o ad un indirizzo appositamente dedicato a questo scopo. Si tratta, evidentemente, di una soluzione estemporanea che può andare bene nell'immediato ma che deve necessariamente evolvere in qualcosa di più strutturato. Inoltre, anche laddove ciò fosse tecnicamente possibile, occorre considerare che in una siffatta aggregazione documentale potrebbero astrattamente confluire tipologie documentali assai diverse tra loro (messaggi di posta elettronica, messaggi testuali, messaggi istantanei, messaggi vocali, immagini, video, ecc.); si tratterebbe, cioè, di un contesto multitipologico ed integrato dove i concetti di "documento" e di "fascicolo" – non più definibile solamente come «complesso di carte, memoria di un'attività» (Romiti 2020) – ma anche il concetto stesso di "vincolo archivistico" e, in ultima analisi, quello di "archivio", devono necessariamente modificarsi al fine di ricomprendere queste nuove tipologie documentarie. Infatti, il riconoscimento dello *status* documentale ai messaggi istantanei – oltre che ad altre "nuove" tipologie di documenti: si pensi ai post sui social media, ai blog,

⁹ Gli "emoji" sono simboli pittografici divenuti popolari in Giappone alla fine degli anni 1990 ed utilizzati attualmente sia nella scrittura di messaggi testuali ed istantanei, che nella scrittura di email. Si tratta di una evoluzione commerciale delle emoticon, da cui differiscono «per standardizzazione e tipologia di raffigurazione, oltreché per le modalità di espressione dei contenuti non verbali, attingendo direttamente dalle forme di rappresentazione tipiche di manga e anime» (Treccani, n.d.).

ai siti web – produce delle conseguenze su questi concetti ed in particolare su quello di “archivio”: se l’archivio è il «complesso dei documenti acquisiti da un ente (magistrature, organi e uffici centrali e periferici dello Stato; enti pubblici; istituzioni private, famiglie o persone) durante lo svolgimento della propria attività» (Carucci 2019), i messaggi istantanei inviati o ricevuti «durante lo svolgimento della propria attività» devono essere anch’essi considerati come documenti a tutti gli effetti e, in quanto tali, una volta sottoposti ad un accurato processo di selezione, non possono non entrare a far parte dell’archivio del soggetto produttore.

Un’altra questione che deve essere urgentemente affrontata, soprattutto con riferimento al contesto italiano, dove, come si è visto, manca del tutto una riflessione su questi temi, è la quasi totale assenza di indicazioni – sotto forma di linee guida, raccomandazioni, policy e best practice – sia sull’utilizzo corretto della messaggistica istantanea che, soprattutto, sui criteri di valutazione e selezione di quei messaggi che si ritengono importanti e meritevoli di essere consegnati alla futura memoria. Soprattutto nelle pubbliche amministrazioni servono delle direttive unitarie e chiare che diano indicazioni su come utilizzare i vari strumenti di messaggistica, come selezionare i messaggi che hanno valore documentale, quali azioni porre in essere per gestirli e conservarli correttamente. Impedire, come qualcuno propone, l’impiego della messaggistica e di altri sistemi di comunicazione per lo svolgimento di attività ufficiali sarebbe un provvedimento sproporzionato e di difficile applicazione, non fosse altro perché occorrerebbe rinunciare ai vantaggi della messaggistica istantanea, come la rapidità e la velocità, ormai insostituibili. Allo stesso modo affermare semplicisticamente che tutto ciò che viene inviato o ricevuto tramite messaggi istantanei è privo di rilevanza e può essere eliminato non è aderente alla realtà e potrebbe portare a perdite incontrollate di materiale potenzialmente molto interessante anche nella prospettiva della futura ricerca storica.

Infine, non si può prescindere da una attenta riflessione sul modello conservativo da adottare per la conservazione della messaggistica istantanea. Così come per altre “nuove” tipologie di documenti (si pensi, ad esempio al dibattito in corso sulla conservazione dei siti web e dei social media)¹⁰ occorre chiedersi a chi spetti il compito di conservare i messaggi istantanei ritenuti rilevanti: alla singola persona – ad esempio il dipendente di un ente o una

¹⁰ A questo proposito si segnala la Summer School in *Web and Social media archiving and preservation*, organizzata dal Dipartimento di Beni culturali dell’Università degli Studi di Bologna, che è giunta nel 2023 alla terza edizione e che intende offrire «una formazione di alto livello sui temi emergenti dell’archiviazione e conservazione dei siti web e dei social media, che rappresentano una nuova e diversificata tipologia di materiale la cui conservazione è imprescindibile per tutta una serie di ambiti scientifici (si pensi alla ricerca storica, sociologica, politica, artistica, musicale, geografica, filologica, letteraria, demo-etno-antropologica, religiosa...) ai fini della futura ricostruzione dell’attuale civiltà» (Alma Mater Studiorum Università di Bologna 2023).

azienda – che invia o riceve tali messaggi ed è materialmente in possesso del dispositivo? All'organizzazione presso la quale lavora e che deve essere in grado di avere accesso alla messaggistica?¹¹ Alle piattaforme che consentono di inviare tali messaggi e attraverso le quali questi transitano? Alle istituzioni archivistiche che hanno per scopo statutario quello della salvaguardia della memoria e che, quindi, potrebbero essere individuate come soggetti conservatori anche per questa nuova categoria di documenti? Si tratta di domande che meriterebbero un'approfondita analisi e alle quali non è certamente possibile fornire una risposta compiuta in questa sede. Tuttavia è importante sottolineare la necessità di avviare al più presto una riflessione che porti a definire le indicazioni di massima finalizzate alla progettazione di un modello conservativo efficace, sostenibile ed in grado di rispondere all'esigenza di mantenimento della memoria.

4. Raccomandazioni pratiche

Tra le raccomandazioni che si possono fornire in materia di archiviazione e conservazione dei messaggi istantanei, risultano interessanti innanzitutto quelle fornite dal Mediatore europeo, il quale sulla base delle informazioni raccolte durante l'indagine precedentemente citata (European Ombudsman 2021) ha dato delle indicazioni rivolte alle amministrazioni dell'Unione Europea ma valide in generale anche per altre organizzazioni. Queste raccomandazioni, riferite non solo ai messaggi istantanei ma anche ai messaggi testuali, sono state rese note il 13 luglio 2022 attraverso la lettera intitolata *Closing note on the strategic initiative on how EU institutions, bodies, offices and agencies record text and instant messages sent/received by staff members in their professional capacity* (European Ombudsman 2022a) e possono essere così riepilogate:

– per prima cosa, nelle policy e nei manuali di gestione documentale, occorre tenere conto dell'uso sempre più frequente dei messaggi istantanei e del fatto che la decisione di registrare nel sistema di gestione documentale una determinata informazione non dovrebbe dipendere dal mezzo con cui è stata inviata – sia esso una lettera, un'email ufficiale, un messaggio testuale o un messaggio istantaneo – ma dal suo contenuto;

¹¹ In alcuni enti pubblici italiani sono stati adottati dei regolamenti interni in base ai quali i dispositivi mobili assegnati ai dipendenti ed utilizzati da questi per finalità di servizio vengono periodicamente consegnati al Servizio informatico dell'ente che provvede ad effettuare l'acquisizione della messaggistica istantanea e il trasferimento nei sistemi di gestione documentale. Si tratta di un'operazione che si basa sul principio che tutto ciò che è "memorizzato" nel dispositivo assegnato per lavoro al dipendente non è di proprietà di quest'ultimo ma dell'ente per cui questi lavora. Il processo è piuttosto veloce (in genere bastano pochi minuti) e al termine il dispositivo viene restituito al dipendente che può subito riprenderne l'utilizzo.

- occorre poi individuare delle soluzioni tecnologiche che consentano di trasferire con facilità nei sistemi di gestione documentale quei messaggi istantanei che hanno un valore documentale;
- occorre fornire indicazioni chiare al personale che per lavoro utilizza dispositivi elettronici su come estrarre dalle app o dalle piattaforme di messaggistica i messaggi istantanei con valore documentale e come trasferirli al sistema di gestione dei documenti;
- è necessario sensibilizzare il personale sulla necessità di garantire che i messaggi istantanei con valore documentale vengano estratti e trasferiti nel sistema di gestione dei documenti con regolarità e di routine; ciò può essere fatto, ad esempio, offrendo una specifica formazione sia al personale già in servizio che a quello neo assunto;
- è importante assicurarsi che i tempi di conservazione dei messaggi istantanei contenuti nei dispositivi elettronici utilizzati per lavoro siano in linea con i piani di conservazione (ad esempio, evitando l’uso dei messaggi cd. “effimeri”, che si auto-cancellano trascorsi determinati periodi di tempo rendendo impossibile il trasferimento nei sistemi di gestione documentale);
- occorre prestare particolare attenzione a cosa fare nel caso in cui un dipendente o un collaboratore lasci il servizio, stabilendo delle precise istruzioni operative per assicurare che tutti i documenti di lavoro in suo possesso, compresi i messaggi istantanei con valore documentale, vengano trasferiti nel sistema di gestione documentale;
- infine, nel rispondere alle richieste di accesso documentale che potrebbero riguardare messaggi testuali e istantanei, occorre prendere in considerazione tutti i “luoghi” in cui tali messaggi potrebbero trovarsi, compresi i dispositivi elettronici utilizzati dal personale, che va eventualmente assistito nelle operazioni necessarie per rendere disponibili tali messaggi.

Anche i *National Archives and Records Administration* hanno fornito delle indicazioni interessanti sulla gestione della messaggistica istantanea già fin dal 2016, quando era stata affrontata la questione del riconoscimento dei messaggi istantanei come documenti federali (*federal records*) ed erano state fornite alcune raccomandazioni attraverso le *Frequently Asked Questions about Instant Messaging* (NARA 2016). Secondo queste FAQ, le agenzie federali nella redazione delle policy per la gestione della messaggistica istantanea devono garantire che i messaggi siano «managed consistently across the agency in its component offices. An effective policy addresses the authorized use of the IM technology and provides guidelines for the management of the records generated during an IM session. This is especially important because IM content may be subject to various types of access requests, including under the Freedom of Information Act (FOIA) or as part of a discovery process in a litigation context».

Con il recente Bollettino del 5 gennaio 2023 (NARA 2023a), i *National Archives* suggeriscono di rivedere politiche e approcci delle agenzie governative

per garantire il rispetto dei requisiti di gestione dei documenti, e di conseguenza predisporre procedure e strumenti per la conservazione a lungo termine dei messaggi scambiati attraverso sistemi di messaggistica elettronica, ricomprendendo tra questi non solo i messaggi istantanei ma anche i messaggi testuali ed i messaggi inviati attraverso i sistemi di videoconferenza (Microsoft Teams, Zoom, Google Meet, ecc.), sia su reti e dispositivi delle agenzie, sia su dispositivi personali o di fornitori terzi. Il bollettino prevede di estendere l'approccio Capstone¹² – già ~~applicato~~ "e" anziché "ed" a un vasto numero di agenzie federali per la selezione di "e" anziché "ed" elettronica da trasferire nel sistema di gestione documentale – anche alla messaggistica istantanea e, più in generale, a tutti i messaggi elettronici. Tale metodo presenta certamente grandi benefici ma anche delle difficoltà. Tra i primi vi è la possibilità di gestire la selezione delle email in maniera uniforme, con un approccio semplificato e automatizzato e senza dover richiedere al personale di effettuare la scelta dei messaggi da trasferire nel sistema di gestione documentale analizzando singolarmente il contenuto di ciascun messaggio. Di contro, come per la gestione delle email, la difficoltà nell'applicare questo approccio risiede nel riuscire ad individuare correttamente tutte le "figure Capstone", operazione delicata ma fondamentale per la sua buona riuscita. Analogamente al caso dell'email, anche per la messaggistica istantanea la responsabilità di assicurare la corretta gestione e conservazione risulta in capo alle agenzie federali.

¹² L'approccio Capstone è «a successful approach for managing email records to text messages and other digital communications as part of a bid to help agencies with an ever-increasing deluge of electronic records» (NARA 2023b). Si tratta di una metodologia per la valutazione della posta elettronica da destinare alla conservazione permanente e alla consultazione per finalità storico-culturali sviluppato dai National Archives and Record Administration (NARA) degli Stati Uniti per aiutare le agenzie federali statunitensi a conformarsi ai dettami del memorandum presidenziale *Managing Government Records* firmato il 28 novembre 2011 dal Presidente Obama ed entrato in vigore nel 2016, a cui ha fatto seguito la direttiva M-12-18 *Managing Government Records* del 24 agosto 2012. In sostanza, si tratta di un approccio automatizzato alla gestione della posta elettronica, semplificato rispetto all'utilizzo di applicazioni di gestione documentale che richiederebbero al personale di selezionare ed archiviare i messaggi di posta elettronica individualmente. L'idea alla base di questo approccio è che si possano selezionare le email in base al lavoro e/o alla posizione del titolare dell'account di posta. In termini pratici, ciò significa che solo le caselle di posta elettronica di funzionari/direttori/dirigenti o altre figure apicali, all'interno di una organizzazione dovrebbero essere prese in considerazione ai fini della conservazione. Questo tipo di approccio *role-based* era stato introdotto per prima volta con il bollettino *Guidance on a New Approach to Managing Email Records* del 29 agosto 2013: «Under a role-based approach, final disposition is determined by the role or position of the record creator or receiver. Specifically, records of certain roles or positions may be scheduled as permanent for transfer to the National Archives. These are usually at the top of an organization. The records of all other roles and positions may be scheduled for disposal as temporary records. In the context of this bulletin, electronic messages of high-level roles and positions could be scheduled as permanent and electronic messages of all others could be scheduled as temporary» (NARA 2013).

Al bollettino ha fatto seguito l'aggiornamento del *General Records Schedule 6.1: Email and Other Electronic Messages Managed under a Capstone Approach* (NARA 2023b) – e delle relative *Frequently Asked Questions* (NARA 2023c) – che possono essere utilizzate per alcuni tipi di messaggi istantanei, i messaggi testuali e le chat. In realtà sono previste delle estensioni che vale la pena evidenziare. Sono, infatti, inclusi, oltre ai messaggi provenienti da servizi di messaggistica forniti su dispositivi mobili (WhatsApp, Signal, Telegram, WeChat, SnapChat, ecc.), anche i messaggi collegati a funzioni di chat o messaggistica del sistema di posta elettronica (Google Chat, Microsoft Outlook Chat, ecc.). Sono, invece, esclusi i messaggi collegati a servizi di messaggistica diretta presenti sui social media (Facebook Messenger, Twitter, Instagram, TikTok, YouTube, ecc.); i messaggi di chat riconducibili alle piattaforme di collaborazione (Microsoft Teams, SharePoint, ecc.), che perdono il loro valore quando vengono separati dai contenuti condivisi nella piattaforma di collaborazione (ad esempio, un documento di progetto su cui si sta lavorando insieme) e a cui normalmente fanno riferimento; allo stesso modo sono esclusi i messaggi di chat scambiati all'interno di una piattaforma di videoconferenza (Zoom, Skype, Google Meet, GoToMeeting, Cisco WebEx, ecc.) che, anche in questo caso, perdono il loro valore se separati dai contenuti a cui si riferiscono (ad esempio, una registrazione video di un incontro o un convegno). Senza queste esclusioni, le agenzie federali sarebbero costrette ad acquisire tutte le chat dalle piattaforme di collaborazione o di videoconferenza a cui partecipa anche una sola “figura Capstone”.

Il *General Records Schedule* non detta un insieme di regole e procedure pre-stabilite da osservare, ma propone piuttosto delle considerazioni sulle quali le singole agenzie possono basarsi per definire le proprie policy di conservazione dei messaggi, lasciando tuttavia un certo margine di intervento. Alle agenzie federali è richiesto di predisporre sistemi che permettano di conservare in maniera permanente i contenuti scambiati attraverso i sistemi di messaggistica istantanea, per periodi che vadano dai 15 ai 30 anni, o comunque dopo la loro declassificazione, nel caso possano essere soggetti a tale procedura (PAR-ER 2023). In conclusione, il Bollettino del 5 gennaio 2023 dei *National Archives* rappresenta un importante passo avanti, in quanto estende l'approccio *role-based* del metodo Capstone alla gestione dei messaggi elettronici di qualunque natura, ricomprendendo tra questi anche i messaggi istantanei. Come risulta evidente, il nodo cruciale è l'individuazione di quei messaggi che, per il loro contenuto, per la rilevanza della persona a cui sono stati inviati o da cui sono stati ricevuti, o per altre motivazioni, sono meritevoli di essere acquisiti e conservati. Questo è il vero punto cruciale e su questo servono delle regole chiare e basate su principi archivisticamente solidi.

Delle indicazioni interessanti contenute anche nella *Policy on instant Electronic massaging Records* del *New York City Department of Records and Informa-*

tion Services (The New York City Department of Records and Information Services 2022). Dopo aver precisato che tutti i dati e le informazioni in formato digitale, prodotti o ricevuti in base a leggi o ordinanze, o in relazione alle attività istituzionali sono considerati documenti comunali, la policy scoraggia i dipendenti comunali dall'utilizzare i sistemi di messaggistica istantanea per scopi diversi dall'invio di brevi comunicazioni legate al lavoro, sempre che non siano disponibili o risultino poco tempestivi altri metodi, come la posta elettronica. Inoltre, viene effettuata una distinzione tra messaggi "sostanziali" e "transitori": i primi sono quelli che documentano o giustificano decisioni e azioni di un ufficio dell'ente, al contrario dei messaggi transitori che sono relativi a questioni di limitata rilevanza o puramente logistiche (ad esempio, i messaggi scambiati tra colleghi per l'individuazione dell'orario o di un luogo per una riunione). I dipendenti sono fortemente scoraggiati dal creare messaggi elettronici istantanei di natura sostanziale. Tuttavia, nel caso vengano creati, devono essere importati su un sistema che ne consenta la corretta gestione secondo il piano di conservazione dei documenti dell'ente. Riguardo la modalità di importazione dei messaggi sostanziali, la policy suggerisce di farne uno *screenshot* sul proprio dispositivo mobile e di inoltrarlo alla propria email di lavoro, oppure di salvarlo sul servizio cloud comunale (come Microsoft OneDrive). I messaggi transitori, invece, possono essere eliminati non appena perdono il loro valore sia per il mittente che per il destinatario e possono anche essere programmati per la cancellazione automatica.

In ultimo, meritano una segnalazione le raccomandazioni fornite dal rapporto *WhatsApp in government* (Dourrant, Lilly, e Tingay 2022) che si basano su due indicazioni fondamentali. La prima riguarda l'importanza di individuare i messaggi che devono essere conservati: molti messaggi istantanei sono puramente operativi e non devono essere acquisiti, ma altri sono importanti e devono essere conservati. Allo scopo di rendere questa operazione di selezione meno soggettiva possibile, il rapporto cita il *Department for Levelling Up, Housing and Communities* (DLUHC) che fornisce una lista delle tipologie di messaggi da conservare, come quelli che riguardano le "decisioni di iniziare o terminare un progetto" e le "approvazioni di spesa": si tratta, in sostanza, di quei messaggi che sono utili per giustificare una decisione assunta o motivare un'azione intrapresa. In caso di dubbio sul valore documentale di un messaggio, occorre rivolgersi al responsabile della gestione documentale del dipartimento, che ha le competenze per dirimere i casi dubbi. Inoltre, per quanto la policy stabilisca che i messaggi selezionati debbano essere trasferiti sul sistema di gestione documentale entro poche settimane dall'invio o dalla ricezione, c'è pur sempre un periodo di tempo in cui messaggi potrebbero essere cancellati, accidentalmente o sulla base di policy preimpostate (come quella che stabilisce la cancellazione automatica in WhatsApp); pertanto il rapporto raccomanda che i messaggi non vengano eliminati se non dopo essere stati verificati relati-

vamente alla loro importanza come documenti; inoltre, suggerisce di disattivare tutte le funzioni che consentono l’auto-eliminazione. La seconda indicazione è relativa alla necessità di individuare metodi e strumenti per trasferire i messaggi nel sistema di gestione documentale in uso. Su questo punto alcuni dipartimenti hanno già fornito le prime indicazioni: ad esempio, il *Department for Business, Energy and Industrial Strategy* (BEIS) ha stabilito che i messaggi debbano essere «saved in SharePoint as BEIS’ official records management system to ensure accountability and transparency» mentre il DLUHC fornisce delle istruzioni che guidano passo passo il personale nell’operazione di trasferimento delle chat di WhatsApp sui sistemi governativi. Tuttavia, non sembra esserci un approccio uniforme tra i vari dipartimenti dell’amministrazione britannica, probabilmente in considerazione della diversità di sistemi di gestione documentale in uso ed anche della novità della materia. Negli Stati Uniti, il *Presidential and Federal Records Act Amendments* del 2014 (United States Congress 2014) richiede che «an officer or employee of an executive agency [...] forwards a complete copy of the record [from a non-official electronic messaging account] to an official electronic messaging account [...] no later than 20 days after the original creation or transmission of the record». Assicurarsi che i messaggi di WhatsApp siano trasferiti dal sistema di messaggistica elettronica non ufficiale (ad esempio WhatsApp) al sistema ufficiale (ad esempio, quello di posta elettronica) consentirà poi il loro versamento ai *National Archives* una volta trascorso il periodo previsto dalla normativa statunitense. Nel caso in cui un funzionario avesse la necessità di cancellare i messaggi (ad esempio, per liberare “spazio di memorizzazione”) o ci sia la possibilità di perderli (ad esempio, a causa di un guasto al proprio dispositivo mobile), è opportuno che venga contattato il responsabile della gestione documentale del dipartimento al fine di mettere in atto le strategie opportune.

5. Conclusioni

Come si è potuto dedurre dalle considerazioni esposte nei paragrafi precedenti, la messaggistica istantanea è ormai ampiamente utilizzata nelle pubbliche amministrazioni e nelle organizzazioni private e in molti casi si sta velocemente sostituendo ad altri strumenti considerati più “istituzionali”, come la posta elettronica. Sebbene nella maggior parte dei casi venga utilizzata per inviare e ricevere informazioni effimere e transeunti, che non necessitano di essere conservate, vi sono, tuttavia, diverse situazioni in cui i messaggi istantanei sono rilevanti e devono essere conservati, sia per finalità di tipo giuridico-amministrativo che per future finalità di ricerca storica. Personaggi politici, ministri, membri del parlamento, dirigenti e funzionari di pubbliche amministrazioni, manager di aziende ed organizzazioni utilizzano quotidianamente i messaggi istantanei e sarebbe del tutto irrealistico e controproducente cercare

di porre un freno a questo fenomeno, che non è più arginabile e che risulta ancor più complicato per l'assottigliarsi del confine tra l'uso professionale e quello privato di queste nuove forme di comunicazione. Piuttosto, occorre cercare di governarlo ed è, quindi, urgente avviare una riflessione su questi temi, partendo dalla delicata questione della selezione dei messaggi istantanei aventi un valore documentale – alla quale fino ad oggi è stata data una scarsa importanza, forse anche in virtù del fatto che, generalmente, si associa il messaggio istantaneo ad una forma di comunicazione informale e dal contenuto “effimero” – per giungere all'individuazione di metodologie e strumenti per il trasferimento dei messaggi nei sistemi di gestione documentale e per la loro conservazione, che tenga conto anche delle questioni relative alla tutela dei dati personali e alla privacy, fino ad arrivare alla condivisione di buone pratiche e alla redazione di linee guida e raccomandazioni, che andranno a beneficio di tutti coloro che si troveranno, a breve, a dover gestire questi nuovi sistemi di comunicazione.

Alla luce di quanto esposto, si comprende come il problema della conservazione della messaggistica istantanea costituisca per la comunità degli archivisti una nuova sfida che deve essere affrontata con urgenza (Mitcham 2022) dal momento che qualsiasi ritardo nell'avviare la ricerca di idonee strategie e nell'acquisizione della consapevolezza che i messaggi istantanei possono rappresentare una fonte fondamentale ed insostituibile per la ricostruzione del periodo storico che stiamo vivendo, porteranno inevitabilmente a gravi perdite nella memoria istituzionale degli enti e delle organizzazioni e, più in generale, nella comune eredità culturale. È davvero giunta l'ora che gli archivisti comincino ad occuparsene.

Riferimenti bibliografici

- Allegrezza, Stefano. a cura di. 2023. *Personal Digital Memories: i fondi di persona dall'analogico al digitale*. Torre del Lago Puccini: Civita Editoriale.
- Alma Mater Studiorum Università di Bologna. 2023. “Summer School Web and Social Media Archiving and Preservation.” <https://site.unibo.it/web-and-social-media-archiving-and-preservation>.
- AvveComm. n.d. “Legittimo il licenziamento via whatsapp.” Consultato il 30 maggio 2023. <https://www.avvecomm.it/legittimo-licenziamento-via-whatsapp>.
- Battaglia, Elio. 2022. “Messaggi WhatsApp, modalità di acquisizione sulla utilizzabilità nell'ambito di un procedimento penale. Nota a sentenza n. 39529/2022.” Il Sole24ore, 4 novembre 2022. https://ntplusdiritto.ilsole24ore.com/art/messaggi-WhatsApp-modalita-acquisizione-utilizzabilitaambito-un-procedimento-penale-AENeIEEC?refresh_ce=1.

- Carucci, Paola. 2019. *Le fonti archivistiche: ordinamento e conservazione*. Roma: Carocci editore.
- Cosenza Vincenzo. 2023. “I social e gli instant messenger più usati al mondo: le mappe del 2023.” Vincos Blog, 4 febbraio 2023. <https://vincos.it/2023/02/04/i-social-e-gli-instant-messenger-piu-usati-al-mondo-le-mappe-del-2023>.
- Dourrant, Tim, Alice Lilly, and Paeony Tingay. 2022. *WhatsApp in government. How ministers and officials should use messaging apps – and how they shouldn't*. London: Institute for Government.
- European Commission. 2020. “Commission Decision (EU) 2021/2121 of 6 July 2020 on records management and archives (C/2020/4482).” <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX-%3A32021D2121>.
- European Commission. 2021. “Reply from EC to the Ombudsman’s Strategic Initiative on the recording of text and instant messages (SI/4/2021/MIG).” 25 November 2021. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/doc/correspondence/en/158616>.
- European Ombudsman. 2021. “Letter from the European Ombudsman to the European Commission on how EU institutions, bodies, offices and agencies record text and instant messages sent/received by staff members in their professional capacity.” Strasbourg, 30 June 2021. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/doc/correspondence/en/143787>.
- European Ombudsman. 2022a. “Closing note on the strategic initiative on how EU institutions, bodies, offices and agencies record text and instant messages sent/received by staff members in their professional capacity (SI/4/2021/MIG).” Strasbourg, 13 July 2022. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/doc/correspondence/en/158383>.
- European Ombudsman. 2022b. “The recording of text and instant messages sent/received by staff members in their professional capacity - Practical recommendations for the EU administration.” Strasbourg, 14 July 2022. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/doc/correspondence/en/158302>.
- Mitcham, Jenny. 2022. “What’s up with using WhatsApp?” DPC (Digital Preservation Coalition), 31 March 2022. <https://www.dpconline.org/blog/what-s-up-with-using-whatsapp>.
- NAA (National Archive Australia). 2023. “Managing social media and instant messaging (IM).” Consultato il 23 maggio 2023. <https://www.naa.gov.au/information-management/manage-information-assets/types-information/managing-social-media-and-instant-messaging-im>.

- NARA (National Archives and Records Administration). 2013. "Guidance on a New Approach to Managing Email Records." *Bullettin* no. 2013-02, 29 August 2013.
- NARA (National Archives and Records Administration). 2015. "Guidance on Managing Electronic Messages". *Bulletin* no. 2015-02, 29 July 2015. <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2015/2015-02.html>.
- NARA (National Archives and Records Administration). 2016. *Frequently Asked Questions about Instant Messaging*. <https://www.archives.gov/records-mgmt/initiatives/im-faq.html>.
- NARA (National Archives and Records Administration). 2023a. "Expanding the Use of a Role-Based Approach (Capstone) for Electronic Messages." *Bulletin* 2023-02, 5 January 2023. <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2023/2023-02>.
- NARA (National Archives and Records Administration). 2023b. "General Records Schedule 6.1: Email and Other Electronic Messages Managed under a Capstone Approach." Transmittal no. 33, January 2023. <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/grs/grs06-1.pdf>.
- NARA (National Archives and Records Administration). 2023c. "Frequently Asked Questions (FAQs) about GRS 6.1, Email and Other Electronic Messages Managed under a Capstone Approach." <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/grs/grs06-1-faqs.pdf>.
- New Zealand Archives. 2020. "Text messages and other communications." 25 November 2020. <https://www.archives.govt.nz/manage-information/how-to-manageyour-information/digital/text-messages-and-other-communications>.
- PAR-ER (Polo Archivistico dell'Emilia Romagna). 2023. "Stati Uniti: conservazione digitale anche per la messaggistica chat e mobile." <https://poloarchivistico.regione.emilia-romagna.it/notizie/america-conservazione-digitale-anche-per-la-messaggistica-chat-e-mobile-1>.
- RAI News. 2022. "Ci sentiamo su WhatsApp: 33 milioni di italiani utilizzano la chat. Seguono Messenger e Telegram." 16 agosto 2022. <https://www.rainews.it/articoli/2022/08/whatsapp--la-chat-preferita-da-33-milioni-italiani-seguono-messenger-e-telegram-3d8f11ba-4fe2-40ac-b944-49fd-06d3036b.html>.
- Romiti, Antonio. 2020. *Archivistica generale. Primi elementi*. Torre del Lago Puccini: Civita Editoriale.
- Roncaglia, Gino. 2023. "Memorie personali ed ecosistema digitale." In *Personal Digital Memories: i fondi di persona dall'analogico al digitale*, a cura di Stefano Allegrezza. Torre del Lago Puccini: Civita Editoriale.

Statista. 2023. “Most popular global mobile messenger apps as of January 2023, based on number of monthly active users.” <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps>.

The New York City Department of Records and Information Services. 2022. “Policy on Instant Electronic Messaging Records.” 5 January 2022. <https://www.nyc.gov/assets/records/pdf/Records-Management/RMD-P-2022-01%20-%20Instant%20Electronic%20Messages.pdf>.

Treccani. n.d. “Emoji.” Consultato il 30 maggio 2023. <https://www.treccani.it/enciclopedia/emoji>.

United States Congress. 2014. “H.R.1233 – Presidential and Federal Records Act Amendments of 2014.” <https://www.govinfo.gov/content/pkg/COMPS-11304/pdf/COMPS-11304.pdf>.

