

ALBA

**Aggiornamento dei Lavori
e delle Buone pratiche
delle Raccomandazioni
di AURORA**

a cura

del Gruppo di lavoro interistituzionale ALBA

prefazione di

Federico Valacchi

Nel 2009 la fucina archivistica dell'Università degli Studi di Padova, in collaborazione con partner eccezionali e con oltre 40 amministrazioni pubbliche, pubblicò *Le Raccomandazioni di AURORA*. L'acronimo significa Amministrazioni Unite per la redazione degli oggetti e la registrazione delle anagrafiche [di protocollo].

Il risultato non fu a beneficio dei soli archivisti universitari, ma di tutti gli enti e finanche dei privati (ad es., per la normalizzazione della registrazione dei clienti e per le fatture). AURORA nel tempo si è affermato come uno standard de facto, in grado di agevolare i protocollisti, i funzionari e, non ultimi, i dirigenti impegnati nella gestione procedimentale e nella gestione documentale. L'eredità è oggi stata raccolta dalla Comunità professionale di Procedamus, con cui, dopo una call rivolta ai suoi oltre 2.500 partecipanti, ha istituito un gruppo di lavoro altrettanto ricco ed eterogeneo di professionalità.

Il risultato, che qui si presenta, è ALBA. L'acronimo significa Aggiornamento dei Lavori e delle Buone pratiche di AURORA. Le oltre 60 raccomandazioni sono state interamente riviste, aggiornate e attualizzate all'evolversi dell'attuale normativa, tecnologie e teoria archivistica, nella convinzione che mettere a fattore comune le esperienze non fa che fortificarle e renderle patrimonio di tutti, com'è nello spirito di una Comunità professionale.

www.procedamus.it



Euro 15,00



Gianni Penzo Doria

ALBA di AURORA:
ora il protocollista soffre meno di solitudine

1. L'aggiornamento dei mezzi di corredo

Il § 1.3.1 de *Le Raccomandazioni di AURORA* recita testualmente: «Le Raccomandazioni saranno sottoposte periodicamente a revisione, a seguito di una fase di monitoraggio della loro prima applicazione (1° gennaio - 30 giugno 2010) e a seguito di specifiche segnalazioni»⁷.

La comunità professionale di *Procedamus* e, più in generale, gli archivisti universitari italiani e gli organi di vigilanza, collaborano da più di un quarto di secolo alla redazione di mezzi di corredo condivisi, che spaziano dai titolari, ai massimari, ai manuali di gestione e – appunto – alle *Raccomandazioni* per la redazione dell'oggetto e per le registrazioni delle anagrafiche dei corrispondenti del protocollo informatico, note come *Le Raccomandazioni di AURORA*⁸.

Fin dalla loro pubblicazione e nella lunga disseminazione italiana era chiaro che si trattava di uno strumento utilissimo per il lavoro del protocollista e, più in generale, per i funzionari e per i responsabili dei procedimenti amministrativi impegnati nella gestione documentale⁹.

⁷ *Le Raccomandazioni di AURORA*, cit., p. 29. Aggiorno e riprendo in questa sede il mio saggio *La solitudine del protocollista e il progetto AURORA*, «La Gazzetta degli enti locali», 16 settembre 2010.

⁸ Sul portale di *Procedamus* (www.procedamus.it), nell'area *download*, sono disponibili per chiunque le varie edizioni del titolario, del manuale di gestione documentale e di *ALBA di AURORA*, unitamente a tutti i materiali didattici prodotti. La condivisione – com'è nella natura di una comunità professionale – rappresenta probabilmente il vero fattore di successo per qualsiasi progetto. Una rassegna dei progetti sugli archivi universitari dal 1996 a oggi si trova in G. Penzo Doria, *Il Progetto Archivi del 1996 dell'Università degli Studi di Padova*, Padova, Cleup, 2021.

⁹ La disseminazione avvenne per il biennio 2009/2010 in tutti i corsi nazionali di UniDOC (oggi *Procedamus*) a Padova, AVEPA, 19-20 maggio 2009; Università degli Studi di Pavia, 25-26 giugno 2009; Università degli Studi del Sannio, Benevento, 18 e 19 ottobre 2010. Parallelamente vi fu una campagna nazionale e, segnatamente, Archivio di Stato di Mantova, 10 marzo 2009, con Franca Maestrini, Luca Milani, Gianni Penzo Doria e Federica Scaravelli; Università del Salento, Lecce, 27 marzo 2009, con Paola Bozzani, Francesco De Luca, Sebastiano Solidoro ed Eugenia Vantaggiato; Archivio di Stato di Napoli, 2 aprile 2009, con Gennaro Capasso, Concetta Damiani, Maria Rosaria De Divitiis, Paolo Franzese, Gianni Penzo Doria ed Elisabetta Reale; Regione Piemonte, Torino, 22 aprile 2009, con Dimitri Brunetti, Roberto Falco, Katia Milanese, Nicoletta Molfetta, Gianni Penzo Doria e Diego Robotti; Archivio di Stato di Trieste, 27 aprile 2009, Gianni Penzo Doria, Elisabetta Scarpa, Grazia Tatò e Nerella Zorzetto; Università degli Studi di Catania, 24 giugno 2010, con Salvatore Consoli e Gianni Penzo Doria. Infine, il volume fu presentato (e consegnato ai partecipanti) nella sede naturale della 6^a Conferenza organizzativa degli archivi delle Università

Nel corso degli anni sono fioccate numerosissime segnalazioni, richieste di aggiornamento, nuovi casi di registrazioni scarsamente efficaci (si veda il florilegio presente in questo volume nell'appendice dei *Protochror*), unitamente a chiarimenti, esplicitazioni, precisazioni puntuali anche in ragione dell'evoluzione tecnologica.

Nella normalizzazione del corrispondente e dell'oggetto il protocollista – spesso abbandonato davanti alla schermata di un *record* del protocollo informatico – ha trovato non di rado conforto da questo lavoro. Ecco, potremmo azzardare che *Le Raccomandazioni* hanno lenito la solitudine e hanno permesso di partecipare alla costruzione di una rete di esperienze sul campo. Non solo informazioni comportamentali o descrittive, ma interoperabilità intellettuale di persone impegnate nel lavoro quotidiano della gestione documentale, in atenei, enti locali, enti statali, agenzie, aziende sanitarie, scuole, ecc.

Oggi ALBA permette di raggiungere un altro piccolo ma significativo risultato: affinare quell'esperienza, condividerla con nuovi protagonisti ma anche con molti del 2009, nella convinzione che la solitudine non possa appartenere a chi lavora in archivio (non rileva se corrente, di deposito o storico).

Nell'era degli standard e della normazione – e le *Raccomandazioni* rappresentano uno *standard de facto* – si aggiunge un tassello di buone pratiche e di revisione integrale del lavoro di allora. Anche in questo caso, in aggiornamento costante nella certezza che la staticità confligge con la stabilità dei mezzi di corredo archivistici. Non massi granitici, ma muri porosi e permeabili al confronto costruttivo grazie alla collaborazione istituzionale di più soggetti produttori, interessati a crescere attorno a un obiettivo comune.

Ripercorriamo ora la nascita del progetto, la disseminazione e gli sviluppi successivi.

2. La ricerca di documenti amministrativi

La ricerca di documenti amministrativi può risultare sempre difficoltosa in assenza di criteri che la guidano. Quante volte è capitato di cercare un documento in base all'oggetto o al mittente e di non trovarlo? A questo va aggiunto il fatto che non esiste nulla di più fuorviante del rispondere a una richiesta del Sindaco o del Dirigente che un documento non è presente in Comune – quando invece lo è – solo perché la ricerca si è basata su parole chiave sbagliate o comunque non utilizzate nella registrazione di protocollo o, peggio, registrate in maniera personalistica.

E poi ci sono abbreviazioni e storpiature. Quante volte si trova “x” in luogo di “per”? Come si abbrevia “Affari generali”: AAGG, AG, Aff. Gen, o, ancora, Aff. Gen.li? In realtà l'importante non è come si scrive, ma come si è deciso di scriverlo. Serve, dunque, concordare una serie di normalizzazioni attraverso un vocabolario condiviso, come in una sorta di *thesaurus*.

italiane (Università degli Studi di Padova, Aula Magna “G. Galilei”, 28 ottobre 2009), con interventi di Dimitri Brunetti, Mariella Guercio e Micaela Procaccia.

Come, infatti, possiamo permetterci di parlare di interoperabilità se non si trova un minimo comune denominatore su come scrivere oggetti e mittenti? Ciò vale ancor più considerando che, in ambito informatico la ricerca può risultare difficoltosa proprio a causa di queste disomogeneità, con il rischio concreto che una descrizione incoerente di un corrispondente o l'estrema sintesi nella redazione di un oggetto rendano difficile, se non impossibile, il reperimento di un documento.

3. Strutturazione, contestualizzazione e normalizzazione

L'*information retrieval* non ha bisogno di una mera ricerca testuale come, ad esempio, avviene con i comuni motori di ricerca, tipo *Google* o *Yahoo!*, ma necessita di tre fattori: strutturazione, contestualizzazione e normalizzazione.

La strutturazione serve una molteplicità di canali di accesso al documento, attraverso più dati, come la classificazione, l'oggetto, ecc. La contestualizzazione è necessaria per garantire la piena conoscenza della pratica che si sta cercando, probabilmente non legata al rinvenimento di un solo documento, ma di tutto l'unità archivistica che la contiene, soprattutto nell'ambito del fascicolo procedimentale.

Troppo spesso un unico documento non favorisce la comprensione del procedimento al quale inerisce, poiché il dipanarsi dell'azione amministrativa consta di una pluralità di atti autonomi, anche se collegati da un vincolo procedimentale, che assumono valore solo se contestualizzati nella catena documentale che li rappresenta. Classificare e fascicolare serve appunto a dichiarare il contesto di produzione e di conservazione di un documento determinato attraverso i legami che esso ha con tutti quelli che fanno parte del medesimo affare.

Infine, la normalizzazione deve divenire uno degli aspetti più importanti di chi inserisce dati nei sistemi informatici. Il *data entry* non normalizzato genera potenzialmente delle ricerche incomplete, delle restituzioni distorte e soprattutto una condotta anti-economica che porterà via tempo prezioso nella inutile ricerca d'archivio.

Il progetto *AURORA* aveva come obiettivo proprio la normalizzazione dei dati inseriti nel protocollo informatico, tentando di scardinare i lucchetti, perlopiù mentali, che conducevano alla "solitudine del protocollista".

4. La solitudine del protocollista

Lavorare al protocollo non è mai stato facile, soprattutto quando la percezione del lavoro da parte dei superiori e dei colleghi è di cosa meramente esecutiva e iterativa. Per questo, sul solco della negativa tradizione italiana del Dopoguerra, lavorare negli archivi correnti è considerato un lavoro minore, quasi degradante se non addirittura punitivo.

Da ciò nasce una forma di solitudine del protocollista, dapprima passiva, poi attiva e, infine, involutiva. La solitudine passiva è quella subita dal protocollista, messo in un angolo o nel sottoscala a timbrare documenti; essa poi diviene solitudine attiva, cioè volontà di star da soli a fare un lavoro che finisce inevitabilmente con il piacere a chi sa farlo, fino alla solitudine involutiva, che colpisce i protocollisti che ritengono di lavorare per nessuno, visto che nessuno riconosce quel lavoro. In queste circostanze affiorano e si alimentano i demoni dell'involuzione: ripetitività e autoreferenziazione. Nascono così abbreviazioni incomprensibili, storpiature inscioglibili e, soprattutto, emerge la scarsa utilità di uno strumento strategico qual è il registro di protocollo.

Va quindi ridata la dignità al pubblico ufficiale addetto all'atto pubblico di fede privilegiata, come viene definito unanimemente il registro di protocollo dalla giurisprudenza (ad es., Cassazione penale, sez. V, 2 maggio 1994, Consiglio di Stato, sez. V, 5 settembre 2005, n. 4485). Descrivere un corrispondente o redigere un oggetto è, infatti, un'operazione intellettuale che deve essere soggetta a formazione continua e permanente, basata anche su un confronto serrato nei rapporti interistituzionali e sullo studio di casi.

Per fortuna, a ridare dignità al lavoro del protocollista, o, per dirla all'inglese, al *records manager*, interviene il DPR 28 dicembre 2000, n. 445, assieme alle regole tecniche relative al previgente DPR 428/1998, contenute ora nel DPCM 31 ottobre 2000.

Anche per ovviare alla solitudine del protocollista, infine, è nato il progetto *AURORA*, oggi aggiornato con *ALBA*.

5. Il progetto *AURORA* e l'aggiornamento di *ALBA*

Il progetto *AURORA* – *Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti e la descrizione dei corrispondenti* – si poneva il fine di ridurre gli effetti negativi della mancanza di standard descrittivi nella registrazione dei documenti nel protocollo informatico. L'assenza di regole chiare e condivise ha provocato e provoca, infatti, una proliferazione di record contraddittori o incompleti, inefficienza nella ricerca delle informazioni e dei documenti, e in alcuni casi anche perdita di dati storici relativi al mittente.

Per questo, una quarantina di amministrazioni pubbliche, la Direzione generale per gli archivi del Ministero per i beni e le attività culturali, l'Associazione nazionale archivistica italiana e l'Università degli Studi di Padova hanno deciso di convogliare forze scientifiche e intellettuali per uniformare la redazione degli oggetti e la descrizione delle anagrafiche nel protocollo informatico attraverso la pubblicazione del volume *Le raccomandazioni di AURORA*, scaricabile gratuitamente dal sito web di *Procedamus* (www.procedamus.it) contenente appunto una serie di "raccomandazioni" su come scrivere correttamente e in modo condiviso i dati nel sistema di gestione informatica dei documenti.

L'obiettivo principale del progetto *AURORA*, infatti, è stato quello di condividere regole, *policy* e procedure in un periodo di riforma della che vede particolare impegno sul fronte della digitalizzazione degli enti locali. Lessico e metodo condivisi garantiranno una maggiore efficienza ed efficacia alla gestione documentale e, soprattutto, informazioni certe circa la presenza di un documento e la sua collocazione in archivio.

Non sono più tollerabili oggetti come "Richiesta", "Risposta" o simili, così come continuare ad accettare corrispondenti come "Prov. PC" o "Min. PI". Addirittura, una tanto vecchia quanto mai troppo vituperata regola, eppure molto in voga, recitava: "Copia l'oggetto così com'è". Al di là della sciatteria dell'idea, il rischio è di trovarsi in balia di eccessiva sintesi o, in alternativa, eccessiva analisi, di inefficienza nella ricerca, di mediocrità redazionale del testo, di difformità nella redazione dell'oggetto per documenti omologhi, ma soprattutto di latenza del significato amministrativo di un documento, cioè della conoscibilità del suo contenuto e della sua funzione, a partire dallo *juris actum*.

Le *raccomandazioni di AURORA* sono rivolte principalmente a chi registra un documento nel sistema di gestione informatica dei documenti (protocollo in arrivo, in partenza, interno e repertori) con l'obiettivo di fornire un ausilio alla compilazione dei campi *corrispondente* e *oggetto*, ma anche ai dirigenti, funzionari e ai responsabili di procedimenti amministrativi, con l'idea di offrire spunti di miglioramento della propria attività da queste regole.

Ogni raccomandazione è formata dall'indicazione di un principio e dal suo commento ed è spesso illustrata con esempi di carattere descrittivo, ma non prescrittivo: ciò significa che la loro applicazione assume un valore scientifico, di condivisione culturale e interistituzionale, non un carattere giuridico e cogente. Esse sono articolate in quattro gruppi omogenei e numerate all'interno di ciascuna tipologia:

- 1) di carattere generale - RG;
- 2) per il corrispondente - RC;
- 3) per l'oggetto - RO;
- 4) per il software - RS.

Alle *Raccomandazioni* si affiancano una serie fitta di esemplificazioni, un atlante diplomatico e una sorta di "bestiario", chiamato *Protochror*, che segnala, da un lato le mostruosità e, dall'altro, la corretta dicitura che dovrebbe essere inserite a protocollo in oltre 40 esempi tratti dalle registrazioni avvenute negli uffici pubblici e segnalate a *Procedamus*.

In una parola, attraverso gli errori si impara sempre: un libro da leggere e un *vademecum* interessante per tutta la casistica proposta, che deve rimanere sul tavolo dei protocollisti e di chi si occupa della redazione di documenti amministrativi.

Con l'aggiornamento del 2023, quasi tre lustri più tardi, il lavoro può dirsi ulteriormente affinato, con nuovi esempi e attenzione alle tecnologie, anche europee, ormai presenti nel nostro ordinamento giuridico.