Le Raccomandazioni di Aurora: per l'oggetto e per il software

Padova, 28 ottobre 2009

Micaela Procaccia

Soprintendenza archivistica per il Piemonte e la Valle d'Aosta

Piccoli principi contro piccoli draghi (...ma pericolosi)

Redigere un oggetto quando si registra la corrispondenza nel protocollo può sembrare una incombenza poco rilevante, che non richiede grandi riflessioni.

Scegliere il sw per il protocollo informatico può sembrare una semplice questione di costo.

In entrambi i casi non è così: la questione è molto più complessa. Forse non è un drago minaccioso, ma se si sbaglia le conseguenze possono essere molte.

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

Le Raccomandazioni per la redazione dell'oggetto

Partiamo da lontano...

- 1848: al Comune di Chioggia si registra un documento che viene da Venezia, dove Manin guida la Repubblica insorta contro gli austriaci.
- 2009: questo documento viene venduto all'asta a Torino.
- Come dimostrare che appartiene al Comune di Chioggia?

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

Naturalmente….

…grazie a una accurata registrazione nel protocollo.

Registrazione n. 6723 del 30 dicembre 1848. Mittente: Il Governo Provvisorio di Venezia Destinatario: il Comitato repubblicano di Chioggia. – n. dell'esibito 8542. Oggetto: Accompagna pieghi pei reverendi parrochi contenenti le istruzioni per l'esecuzione della legge elettorale (n.6.800) – Sez C- N. Tit. XVI – Tit. Oggetti diversi N. rub. 6 – n. a cui si riferisce l'oggetto 6724.

Ed è solo un esempio.

L'oggetto, dunque, è una stringa di testo coerente, essenziale e significativa, con una lunghezza adeguata, in modo da permettere a chi accede al registro di protocollo di apprendere agevolmente il contenuto del documento.

Il protocollo è una faccenda seria.

DPR 28 dicembre 2000, n. 445 – art. 61

Servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi

- 1. Ciascuna amministrazione istituisce un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi in ciascuna delle grandi aree organizzative omogenee individuate ai sensi dell'articolo 50. Il servizio è posto alle dirette dipendenze della stessa area organizzativa omogenea.
- GPD, Trieste, 27 aprile 2009.

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

Cos'è l'oggetto del protocollo

- L'oggetto è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento

A cosa serve?

- Fornisce elementi per la ricerca
- Contribuisce a identificare il documento
- Collega il documento al fascicolo
- Collega il documento con il mittente o con il destinatario

7

Cosa comporta redigere un oggetto?

La redazione di un oggetto è un'operazione intellettuale che nasce dall'analisi del documento con lo scopo di individuarne le azioni, le istanze e le descrizioni contenute.

Leggere tutto il documento, analizzare, interpretare.

e modalità e le regole di redazione dell'oggetto devono essere uniformi e condivise (Manuale di gestione).

l'oggetto è fondamentale per capire il contenuto di un documento distrutto, introvabile o scartato.

Il ruolo del registro di protocollo è di garantire complessità e coerenza dell'informazione , efficienza e supporto dei processi decisionali, formulando l'oggetto in equilibrio tra analisi e sintesi.

8

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

Altrimenti…

Non si capisce di cosa tratta il documento

Non si capisce perché il documento stia in un determinato fascicolo o che relazione abbia con gli altri documenti del fascicolo

Non è chiara la relazione del documento con il suo autore

Il documento non si trova

9

La funzione giuridico-amministrativa dell'oggetto

Il documento registrato deve offrire gli elementi necessari per accertare la volontà del mittente e l'attività amministrativa che ne ha determinato l'esistenza

In pratica:

Bisogna porre una particolare attenzione ai verbi utilizzati nel documento – che individuano la funzione giuridica caratterizzante sottesa – e "sottolinearli" mentalmente, come in un dettato interiore.

La corretta redazione dell'oggetto di un documento, pertanto, deve comprendere almeno due elementi:

a) l'azione rappresentata, in particolare l'espressione di volontà soprattutto nel caso in cui si tratti di provvedimenti;

b) le informazioni accessorie o supplementari.

10

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

La funzione comunicativa dell'oggetto

Perché risulti utile e efficace, il documento deve essere in grado di comunicare informazioni su situazioni e determinazioni.

- L'oggetto, benché sia facilmente reperibile, al fine comunicativo è da considerarsi efficace ed efficiente quando:
- a) ha un effettivo contenuto informativo e questo è almeno quello necessario e sufficiente (cfr. funzione:- giuridico-amministrativa);
- b) il contenuto informativo è espresso in forma chiara ed adeguata, tale che sia ragionevolmente certo che il lettore (o il destinatario) comprenda facilmente, completamente e senza ambiguità l'informazione;
- c)il contenuto informativo oltre a essere necessario e sufficiente è anche esauriente, cioè funzionale alle esigenze gestionali dello specifico sistema informativo

11

Chi è coinvolto nella redazione di un oggetto

Chi redige l'oggetto del documento

Chi effettua la registrazione di protocollo

Chi predispone la modulistica

Chi produce documenti digitali per semplificare.

Chi predispone sistemi di integrazione tra software di gestione documentale

12

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

Qualche regola generale

Per non ridurre l'efficacia comunicativa del messaggio, bisogna evitare di chiedere al destinatario dell'oggetto/documento un eccessivo sforzo interpretativo e/o di contestualizzazione. L'oggetto deve costituire un testo breve, coerente e autoesplicativo, il cui senso risulti immediatamente comprensibile al destinatario. Tale concetto è chiaramente connesso alla scelta di formularlo in modo sintetico, ma chiaro e lineare .

13

RO1 - L'oggetto si redige ricercando un equilibrio tra analisi e sintesi

Un oggetto troppo sintetico o troppo prolisso rende difficile l'immediata individuazione del contenuto del documento

☺ Decennale del progetto Titulus del 14 dicembre 2007: autorizza la missione a Padova
☹ *non* Aut. miss. PD 14/12/2007 int. celeb. decen. Titulus
☹ *non* Autorizza missione
☹ *non* Autorizza la missione a Padova per la celebrazione del decimo anniversario di avvio del progetto Titulus, promosso dall'Università degli Studi di Padova, d'intesa con la Direzione generale per gli archivi, per la definizione di un titolario di classificazione per le Università italiane, realizzato dal Gruppo di lavoro appositamente costituito, del 14 dicembre 2007, ore 9-13, 14-18

14

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

RO2 - L'oggetto si redige scegliendo forme verbali e lessici condivisi

La forma del verbo, diretta o sostantivata, deve essere scelta e utilizzata in modo uniforme e condiviso (Manuale di gestione)

☺ Chiede l'ammissione alla selezione n. 2009S42
☺ Domanda di ammissione alla selezione n. 2009S42

È opportuno preferire il verbo nella forma diretta e attiva

☺ Aderisce all'iniziativa ...
☺ Chiede chiarimenti sulla gara ...
☺ Trasmette documentazione integrativa ...

Eccezione: nelle registrazioni di repertorio (decreti, contratti, ecc.) è preferibile l'utilizzo della forma sostantivata del verbo

15

RO3 - L'oggetto si descrive secondo i princìpi di univocità e uniformità

L'oggetto deve sempre contenere almeno un punto di accesso significativo che consenta di eseguire con facilità le ricerche e di differenziare i documenti fra loro

☺ Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n. 1 posto di assistente amministrativo, categoria C, presso il Settore affari generali
☹ *non* Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n. 1 posto in categoria C

16

RO4 - L'oggetto si redige individuando le parole chiave che esprimono l'azione (o le azioni) descritte dal documento, facendo riferimento a una lista dei termini utilizzabili

Le parole chiave sono utili per la reperibilità del documento.

È possibile integrarle nell'oggetto, ma è preferibile collocarle in un campo dedicato

Le parole chiave non sono una scorciatoia per la descrizione dell'oggetto!

☺ Ammissione alla scuola di dottorato - Nomina della commissione giudicatrice
☺ Ammissione alla scuola di dottorato - Approvazione della graduatoria

17

RO5 - L'oggetto di un documento non si replica nella risposta, né nei documenti successivi

L'oggetto di un'istanza non deve essere replicato nella risposta, né nei documenti successivi (impossibilità di distinguere i documenti)

☺ Diniego all'istanza di accesso ai documenti amministrativi
☹ *non* Risposta a richiesta di accesso ai documenti amministrativi

18

RO6 - La redazione dell'oggetto non si limita alla mera trascrizione dell'oggetto presente nel documento

La redazione dell'oggetto non deve limitarsi alla mera e passiva trascrizione dell'oggetto presente nel documento

L'oggetto deve essere rielaborato alla luce del contenuto del documento (analisi e sintesi)

☺ Controllo atti. Comunicazione dell'approvazione da parte della Giunta regionale del rendiconto generale per l'anno 2007

☹ *non* Controllo atti. Comunicazione della decisione della Giunta regionale

19

RO7 - L'oggetto del documento non replica l'oggetto del fascicolo a cui si riferisce

L'oggetto di un documento non deve replicare quello del fascicolo a cui appartiene, ma descrivere in modo sintetico il contenuto del documento

☺ Aggiudicazione della procedura aperta per l'affidamento del servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo di buoni pasto e richiesta di documentazione probatoria per l'esecuzione dei controlli

☹ *non* procedura aperta per l'affidamento del servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo di buoni pasto e richiesta di documentazione probatoria per l'esecuzione dei controlli

20

RO8 - L'oggetto si redige facendo attenzione alla forma grafica dei nomi composti, riportando date, scadenze, luoghi e orari

I nomi composti, formati dall'unione di due o più elementi lessicali, si scrivono sempre senza trattino, inserendo o non inserendo lo spazio a seconda dell'uso comune

☺ Inserimento delle informazioni nel database
☹ *non* Inserimento delle informazioni nel data base

Nell'oggetto devono essere evidenziati gli eventuali estremi di scadenza, oppure la data e il luogo di convocazione di un incontro

☺ Convocazione della seduta della Giunta camerale n. 12 del 25 settembre 2008 alle ore 14.00

21

RO9- I termini tecnici si utilizzano solo se necessari, evitando neologismi

È opportuno utilizzare parole del linguaggio comune: i termini tecnici vanno utilizzati solo quando risultano indispensabili

Evitare i neologismi e parole straniere quando è possibile utilizzare termini o locuzioni corrispondenti in lingua italiana

☺ Chiede il pagamento del canone di affitto relativo al mese di giugno 2009
☹ *non* Richiesta di quietanza del corrispettivo della locazione passiva della mensilità in corso

☺ Fasi di attuazione delle politiche
☹ *non* Policy implementation

22

RO10 - L'oggetto di un documento in lingua straniera si riporta per esteso nella lingua originale seguito dalla descrizione in lingua italiana

L'oggetto di un documento in lingua straniera, se presente, si descrive riportandolo dal documento nella lingua originale, seguito dalla descrizione in lingua italiana

Se il documento è privo dell'oggetto, il protocollista lo descrive unicamente in lingua italiana

☺ Application form for LLP/Erasmus student - Presenta la domanda per studente di LLP/Erasmus
☺ Proposals of the EUA council for the position of next EUA President - Riferisce riguardo alle nuove procedure per l'elezione del presidente dell'European university association - EUA

23

RO11 - L'oggetto di un documento si redige tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali e del segreto d'ufficio

Evitare per quanto possibile di riportare nell'oggetto dati personali che consentano l'identificazione dell'interessato, soprattutto se sono dati sensibili o giudiziari

☺ Chiede l'aspettativa volontaria dal servizio a decorrere dal 1° febbraio 2008
☹ *non* Richiesta di concessione aspettativa volontaria dal servizio per gravi motivi di salute a seguito dell'incidente automobilistico del 24/01/2008 a decorrere dal 01/02/2008

24

RO12 - L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti o richiami non espliciti

I riferimenti normativi non sono l'oggetto del documento!
(semmai ne costituiscono il presupposto giuridico)

L'oggetto non deve limitarsi ai riferimenti «muti» alla normativa, senza altre specificazioni (oggetto insignificante)

☺ Chiede di essere trasferito alla Struttura periferica di Padova
☹ *non* Istanza ex art. 42-bis d.lgs. 151-2001

Quando sono necessari, i riferimenti normativi devono essere scritti per esteso e in modo chiaro (normalizzazione)

☺ Individuazione delle aree organizzative omogenee - AOO ai sensi dell'art 50 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445
☹ *non* DPR 445/2000. Individuazione AOO

25

RO13 - I moduli istituzionali si descrivono per esteso

I documenti e i modelli contrassegnati comunemente tramite con una sigla, un acronimo o altra denominazione sintetica devono essere descritti
per esteso e seguiti dalla sigla/acronimo

☺ Documento unico di regolarità contributiva - DURC
☺ Modello di pagamento unificato - F24

26

RO14 - Gli allegati non fanno parte del campo oggetto, ma si contano e si descrive la loro tipologia in campi separati

- Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia della registrazione di protocollo
- Gli allegati vanno descritti in appositi campi, distinti dal campo oggetto
- La descrizione comprende il numero, la tipologia e il contenuto degli allegati; se significativi, vanno riportati anche gli estremi identificativi del documento allegato

Qualche volta gli allegati sono più importanti della lettera!!!

27

RO15 - Il punto fermo a fine frase è pleonastico

Il punto fermo alla fine dell'oggetto non è necessario in quanto si tratta di un campo che racchiude una stringa già delimitata

Concludendo (repetita iuvant):

«anche gli atti amministrativi in senso stretto, che producono effetti giuridici diretti e immediati per i destinatari, devono essere progettati e scritti pensando a chi li legge. Oltre ad avere una funzione giuridica, gli atti amministrativi hanno anche una funzione comunicativa e come tali devono essere pensati. Devono, perciò, essere tanto legittimi dal punto di vista giuridico, quanto comprensibili, cioè di fatto efficaci, dal punto di vista comunicativo»

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, *Direttiva 8 maggio 2002, Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi* (GU 18.06.2002, n. 141).

28

Le Raccomandazioni per la scelta del software

Sans papier

- La sparizione, o meglio, il declassamento della carta rimpicciolisce in modo incalcolabile gli archivi...Lo spazio e il tempo degli archivi si contraggono (tutto è minimo e rapido) e si dislocano [...] L'archivio ubiquo è un archivio fragile e protervo, capace insieme, di dimenticare tutto e di ricodarsi troppo.

  M. Ferraris, *Sans papier. Ontologia dell'attualità*, Roma 2007, pp. 35-36

- Chi cerca di penetrare nel Roseto dei Filosofi senza la chiave sembra un uomo che voglia camminare senza i piedi.

  Michael Maier, *Atalanta fugiens*, Oppenheim, De Bry, 1618, emblema XXVII, cit. in U. Eco, *Il pendolo di Foucault*, Milano 1988, p. 31.

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

Si fa presto a dire software…

Il buon funzionamento del protocollo informatico dipende, inoltre, oltre che dalla preparazione e dalla buona volontà del protocollista – spesso lasciato solo e quasi mai interpellato in merito – anche dal software utilizzato. Nelle realtà più piccole, infatti, le funzionalità del protocollo informatico spesso sono residuali rispetto a un pacchetto che presenta – contestualmente – soluzioni per la registrazione delle delibere, delle determine e "anche" del protocollo.

- Le *Raccomandazioni* sono indipendenti dal software in uso
- Le caratteristiche software descritte nelle *Raccomandazioni* sono circoscritte agli obiettivi del progetto Aurora

RS1 - Preferire software che permetta la creazione di liste di autorità (*authority file*) estese

- Il software deve prevedere una funzione di storicizzazione delle anagrafiche che permetta di collegare versioni successive di una stessa anagrafica e di registrare la data in cui è stata modificata
- L'aggiornamento delle anagrafiche non interessa la registrazione anagrafica del documento già protocollato, ma solo la banca dati a disposizione degli utenti (rubrica dei corrispondenti)
- È necessario escludere il ricorso a database dinamici collegati alla anagrafica dei corrispondenti che aggiornino le registrazioni già effettuate

32

RS2 - Preferire software che comprenda campi distinti per ciascuna informazione complementare del corrispondente

- Il software deve prevedere la possibilità di inserire in appositi campi precisazioni riferite ai corrispondenti (firmatario, cortese attenzione) per evitare la creazione di anagrafiche multiple
- Per i documenti in partenza il software deve consentire di inserire eventuali destinatari per conoscenza distinti dal corrispondente principale

33

RS3 - Preferire software che consenta di visualizzare tutti i documenti collegati a una determinata anagrafica

- Il software deve consentire di visualizzare tutti i documenti collegati a un determinato soggetto a partire da anagrafiche multiple

34

RS4 - Preferire software che nella funzione di copia di un record di protocollo preveda controlli automatici

- Qualora il sistema consenta di replicare una registrazione già effettuata, il software deve prevedere un controllo automatico
- per evitare la ripetizione di anagrafiche già esistenti
- È preferibile che il software non permetta la replica del contenuto del campo oggetto nella funzione di replica di una registrazione; se è prevista, è opportuno che sia sottoposta a un messaggio di controllo del sistema

35

RS5 - Preferire software che preveda per le anagrafiche dei dipendenti l'indirizzo di residenza, di domicilio e della sede di lavoro

- I dipendenti dell'amministrazione sono identificati con una sola anagrafica che contiene tre indirizzi: residenza, domicilio e sede di lavoro
- Il software deve permettere di selezionare anche singolarmente gli indirizzi registrati

36

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico

RS6 - Preferire un software che definisca il corrispondente e l'oggetto come campi immodificabili e non rinnovabili

- Il software dovrebbe rendere immodificabili i campi corrispondente e oggetto o, in caso contrario, inibire al sistema la funzione della «rinnovazione»

37

RS7 - Preferire software che preveda l'inserimento di almeno trenta caratteri non ripetibili nel campo oggetto

- Il software deve permettere la registrazione del campo oggetto solo se sono stati inseriti almeno trenta caratteri non ripetibili

38

RS8 - Preferire software che gestisca i campi corrispondente e oggetto senza limitazione di caratteri

- È preferibile scegliere un software che non preveda limitazioni nelle dimensioni del campo corrispondente e del campo oggetto, in modo da evitare il ricorso a sigle e abbreviazioni

39

RS9 - Preferire software che permetta di associare parole chiave al documento

- È preferibile scegliere un software che permetta di associare al documento protocollato termini o concetti desunti da un *thesaurus* o da un vocabolario controllato e che favoriscano la ricerca del documento

40

RS10 - Preferire software che comprenda campi per annotazioni permanenti e campi per note modificabili

- In alcuni casi è necessario annotare informazioni riguardanti il corrispondente, l'oggetto o altri campi obbligatori di registrazione. Per non costringere l'operatore di protocollo a inserire tali informazioni accessorie nel campo oggetto o in altri campi non destinati a questa funzione, sono da preferirsi i sistemi di protocollo che prevedono appositi campi per le annotazioni.
- Almeno un campo deve essere immodificabile. Il campo immodificabile ha valenza giuridico-probatoria. E' utile in caso di refusi o necessità di evidenziare ulteriori elementi significativi della registrazione
- Il campo modificabile consente di riportare elementi di rilevanza organizzativa e gestionale (osservazioni, precisazioni o commenti)

41

RS11 - Preferire software che comprenda l'indicazione del numero degli allegati e la loro descrizione come campi obbligatori, distinti e non modificabili, gestibili con diciture controllate

- È preferibile scegliere un software che preveda la registrazione in appositi campi del numero e della descrizione degli allegati in forma non modificabile e non ripetibile
- Per la compilazione del campo di descrizione dovrebbe essere disponibile una lista di voci controllate tra cui l'operatore possa individuare una descrizione precisa e corretta

42

RS12 - Preferire software che controlli la presenza di documenti già registrati

- Il software deve essere in grado di individuare un documento già registrato in precedenza (documenti originali plurimi o anticipati via telefax)
- Il controllo sui dati del corrispondente può essere efficace solo se l'inserimento avviene in modo normalizzato.

43

RS13 - Preferire software che gestisca i caratteri accentati e i caratteri speciali

- Il software deve essere in grado di gestire i caratteri accentati e alcuni caratteri speciali
- La sostituzione dei caratteri speciali con i corrispondenti caratteri standard deve essere svolta in forma non presidiata dal software nel momento della registrazione

44

In conclusione...

- Se non è nei nostri schedari non esiste.

  Archivista Jedi

  (G. Lucas, Guerre stellari II. La guerra dei cloni)... *e invece esisteva!*

- Il registro di protocollo è come una pozione magica: bisogna usare gli ingredienti giusti!

Grazie per l'attenzione!

Micaela Procaccia
Soprintendenza archivistica per il Piemonte e la Valle d'Aosta
mprocaccia@archivi.beniculturali.it

AURORA
Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti
e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico