




Corsi di formazione della Regione del Veneto per addetti alla gestione documentale in collaborazione con il Servizio Aggiornamento e formazione e l'Archivio Generale dell'Università degli Studi di Padova


Le raccomandazioni di Aurora per l'oggetto e per il software

Elisabetta Scarpa


Regione del Veneto
Direzione Affari Generali
Protocollo Informatico Flussi documentali e Archivi

Padova, 11 e 25 febbraio 2010


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




Il progetto Aurora




Direzione Generale per gli archivi – Servizio III, poi II



Associazione nazionale archivistica italiana - ANAI



Università degli Studi di Padova



Il Gruppo di lavoro: 40 amministrazioni pubbliche

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



L'obiettivo principale

Ridurre gli effetti negativi della mancanza di standard per la descrizione del corrispondente e la redazione dell'oggetto nel protocollo informatico, che provocano

- nell'anagrafica
 - a) proliferazione di record contraddittori o incompleti
 - b) inefficienza nella ricerca
 - c) perdita di dati storici relativi al soggetto corrispondente
- nell'oggetto:
 - a) iper-sintesi o iper-analisi
 - b) inefficienza nella ricerca
 - c) mediocrità nelle descrizioni
 - d) spiccata soggettività nella redazione degli oggetti

➔ condividere regole, policy e procedure per la descrizione delle anagrafiche e degli redazione degli oggetti.

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




L'acronimo di Aurora


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

Normalizzazione del lessico

Non più "mittente" o "destinatario", ma corrispondente.
Mittente si usa solo per l'arrivo e destinatario solo per la partenza.
Il corrispondente **si descrive** (date determinate regole, l'operazione è procedurale)
L'oggetto **si redige** (l'operazione è intellettuale)

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






La struttura delle 59 raccomandazioni


Si tratta di raccomandazioni, non di regole prescrittive:

- 7 Raccomandazioni di carattere generale
- 24 Raccomandazioni per il corrispondente
- 15 Raccomandazioni per l'oggetto
- 13 Raccomandazioni per il software

Aurora in pillole

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





DEFINIZIONE DI "OGGETTO" DI UN DOCUMENTO

L'oggetto di un documento è una **sintesi di contenuti** di carattere:

- giuridico amministrativo
- narrativo/comunicativo


La sintesi presuppone l'**analisi dell'intero documento**. Da questa operazione intellettuale di lettura e comprensione deve essere estrapolata una **stringa di testo**:

- Coerente
- Essenziale
- Significativa

L'oggetto è:

- il principale campo di ricerca strutturata
- elemento fondamentale per ricerca storica

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





I CINQUE ATTORI COINVOLTI NELLA REDAZIONE DI UN OGGETTO

Le raccomandazioni sono rivolte ad almeno cinque soggetti che partecipano alla formazione di un archivio:

- chi redige l'oggetto del documento (da registrarsi a protocollo o no);
- chi effettua la registrazione di protocollo;
- chi predispose la modulistica
- chi produce documenti digitali;
- chi predispose sistemi di integrazione tra software di gestione documentale.

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





FUNZIONE GIURIDICO AMMINISTRATIVA DELL'OGGETTO

La funzione giuridico-amministrativa espressa nell'oggetto di un documento risponde all'esigenza di descrizione dell'attività amministrativa posta in essere.

Principio di legalità dell'azione amministrativa: la legge determina le finalità, le procedure da seguire, la forma e gli effetti del provvedimento amministrativo, ovvero esprime l'esigenza che la P.A. persegua anche nella propria attività di diritto privato il fine dell'utilità pubblica.

Principi di imparzialità e buon andamento sono alla base del procedimento amministrativo – una serie di atti ed operazioni, tra loro coordinati ed integrati, finalizzata ad uno scopo, che è quello dell'emanazione di un provvedimento finale, suscettibile di produrre effetti innovativi nell'ordinamento.

- Tipi di procedimenti
- Tipi di provvedimenti

Attività riconducibili a procedure/processi amministrativi non coincidenti con procedimenti amministrativi e che producono **atti strumentali/funzionali** al raggiungimento di un determinato risultato.

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





FUNZIONE GIURIDICO AMMINISTRATIVA DELL'OGGETTO

Una corretta redazione dell'oggetto, sia nella produzione del documento sia nella registrazione di protocollo, serve per garantire il necessario supporto ai processi decisionali, ma serve anche per essere facilmente compreso dai destinatari.

Un atto amministrativo è **legittimo** se osserva i principi di diritto anzidetti, ma è anche **efficace** se esprime con chiarezza il contenuto del provvedimento al soggetto cui è rivolto.

Devono essere riportati nell'oggetto:

- l'**azione rappresentata**
- gli **elementi accessori o supplementari** necessari ad inserire l'atto in un contesto spazio/temporale e quindi ad attribuire al documento una **funzione informativa**.

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



COME REDIGERE L'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.
- Le modalità e le regole di redazione dell'oggetto devono essere uniformi e condivise.
- 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.

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

COME REDIGERE L'OGGETTO

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
 L'oggetto è da considerarsi efficace ed efficiente quando:

- ha un effettivo contenuto informativo e questo è almeno quello necessario e sufficiente (funzione giuridico-amministrativa);
- 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;
- Il contenuto informativo oltre a essere necessario e sufficiente è anche esauriente, cioè funzionale alle esigenze gestionali dello specifico sistema informativo.

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

FUNZIONE GIURIDICO AMMINISTRATIVA DELL'OGGETTO

A questa funzione fanno riferimento in particolare le raccomandazioni:

RO2 – normalizzazione della registrazione della corrispondenza:
 lessico comune e condiviso, possibilmente collegato alla tabella dei procedimenti amministrativi;

RO3 – principio di univocità ed uniformità dell'oggetto:
 inserimento di punti di accesso significativi ai fini della ricerca: tipologie documentarie censite e standardizzate con creazione di "oggetti ricorrenti";

RO4 – individuazione di parole chiave all'interno di liste organizzate;

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

FUNZIONE GIURIDICO AMMINISTRATIVA DELL'OGGETTO

A questa funzione fanno riferimento in particolare le raccomandazioni:

RO5 – l'oggetto non si replica nella risposta o nei documenti successivi, perché serve alla identificazione certa ed univoca di un documento;

RO6 – la redazione dell'oggetto non si limita alla mera trascrizione dell'oggetto presente nel documento;

RO 7 – l'oggetto del documento non replica l'oggetto del fascicolo cui si riferisce: documento e fascicolo sono entità archivistiche di livello diverso, l'una esprime un contenuto giuridico autonomo, l'altra una aggregazione di documenti appositamente riuniti, in quanto hanno, quale caratteristica comune, quella di appartenere allo stesso procedimento, processo, affare o persona;

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

FUNZIONE COMUNICATIVA DELL'OGGETTO

Essenziale per la funzione comunicativa dell'oggetto è l'equilibrio che esso esprime tra analisi e sintesi, atto a garantire le operazioni di recupero dell'informazione.

Alla ricerca di questo punto di equilibrio sono deputate le:

RO8 – attenzione alla forma grafica, agli estremi di luoghi e date significativi nella comunicazione

RO9 - semplicità del linguaggio: evitare termini tecnici e neologismi;

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

FUNZIONE COMUNICATIVA DELL'OGGETTO

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;

RO11 – disposizioni in materia di dati personali
Devono essere garantiti i principi previsti dal D.Lgs. N. 196/2003 e cioè la pertinenza, la non eccedenza e l'indispensabilità dei dati inseriti nell'oggetto;

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

 **FUNZIONE COMUNICATIVA DELL'OGGETTO**


A questa funzione fanno riferimento in particolare le raccomandazioni:

RO12- l'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti la citazione di una norma senza ulteriori specificazioni risulta in contrasto sia con la funzione giuridico amministrativa dell'oggetto, (la legge è il presupposto dell'attività amministrativa, non l'oggetto del documento), sia con la funzione comunicativa (risulta spesso incomprensibile al soggetto destinatario);

RO13 - i moduli istituzionali si descrivono per esteso i documenti ed i moduli contraddistinti da una descrizione sintetica o da un acronimo, anche se di uso comune, devono essere descritti per esteso al fine di permetterne la chiara identificazione:

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




 **E GLI ALLEGATI???**


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!!!

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



 **REGIONI DEL VENETO**

RACCOMANDAZIONI 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.

L'obiettivo è l'individuazione delle **caratteristiche** salienti di uno strumento di protocollo informatico coerente con le raccomandazioni stesse.

Quindi le RS sono relative unicamente a:

- modalità di gestione dell'**anagrafica**
- modalità di gestione del campo **oggetto**.

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



RACCOMANDAZIONI SOFTWARE

RS1 – Liste di autorità dei corrispondenti

Storicizzazione delle anagrafiche dei corrispondenti che permetta di collegare tutte le versioni successive: per ogni corrispondente il sistema memorizza la **denominazione corrente**, quelle accettate fino ad una data determinata, oltre alle **varianti** del nome e alle **intestazioni secondarie**.

Questo permette di:

- Raccogliere ed aggiornare le informazioni sul produttore del documento in modo autonomo (RS2);
- Collegare tali informazioni ai documenti inseriti in un sistema di gestione documentale condividendole con altri sistemi informativi utilizzati per descrivere archivi dello stesso soggetto produttore (RS3);
- Favorire la ricerca dei documenti prodotti da uno stesso soggetto presso più amministrazioni (Sistema Pubblico di Connettività).

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

RACCOMANDAZIONI SOFTWARE

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.

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;


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

RACCOMANDAZIONI SOFTWARE

RS6 - Immodificabilità del campo oggetto

- problema della gerarchia delle fonti – art 53 DPR 445/2000 e art. 8, comma 2 DPCM 31/10/2000
- problemi pratici di gestione:
 - ✓ **Annullamento in caso di errore sostanziale che pregiudichi l'esatta individuazione del documento**
 (erronea descrizione dell'azione amministrativa rappresentata o del tipo di provvedimento; soggetto/bene su cui ricade l'azione; incompienza, insufficienza della descrizione degli elementi accessori/accidentali per contestualizzare l'azione)
 - ✓ **Errore materiale nella forma, possibilità di effettuare una annotazione in un campo dedicato, in modo controllato:**
 - ad opera dello stesso autore della registrazione (certificazione da parte del pubblico ufficiale, responsabilità connesse);
 - comunque la tracciatura dei valori precedentemente immessi.

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

 **RACCOMANDAZIONI SOFTWARE**

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;


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;

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.

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





 **RACCOMANDAZIONI SOFTWARE**

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. È 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).

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



 **RACCOMANDAZIONI SOFTWARE**

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.

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

