



# La gazzetta degli enti locali

Il quotidiano on line per la p.a. locale

[Il Quotidiano](#)

[Abbonati](#)

[Contatti](#)

[Home](#)

[Torna alla lista](#) | [Successivo](#)

[Logout](#)  
[Il mio account](#)

Salva Versione stampabile 100% Invia a un amico

## banca dati

[Normativa](#)  
[Prassi](#)  
[Giurisprudenza](#)  
[Dottrina](#)

**La solitudine del protocollista e il progetto AURORA**  
G. Penzo Doria (La Gazzetta degli Enti Locali 16/9/2010)

### 1. 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 al sindaco o al dirigente che un documento non è presente in comune - quando invece lo è - solo perché la ricerca si è basata su parole sbagliate o comunque non utilizzate nella registrazione di protocollo.

E poi ci sono abbreviazioni e storpiature. Quante volte si trova "x" in luogo di "per"? Come si abbrevia "Affari generali": AA.GG., A.G., 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

**CERCA**  
ricerca nel sito  
DL, DLGS, DPR,  
ecc

## La solitudine del protocollista e il progetto AURORA

G. Penzo Doria (La Gazzetta degli Enti Locali 16/9/2010)

### 1. 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 al sindaco o al dirigente che un documento non è presente in comune - quando invece lo è - solo perché la ricerca si è basata su parole sbagliate o comunque non utilizzate nella registrazione di protocollo.

E poi ci sono abbreviazioni e storpiature. Quante volte si trova "x" in luogo di "per"? Come si abbrevia "Affari generali": AA.GG., A.G., 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*.

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.

### 2. Strutturazione, contestualizzazione e normalizzazione

L'*information retrieval* non ha bisogno di una mera ricerca testuale come, per 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, che probabilmente non è legata al rinvenimento di un solo documento, ma di tutto il fascicolo che la contiene. 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*, che tra poco esamineremo, si occupa proprio della normalizzazione dei dati inseriti nel protocollo informatico, tentando di scardinare i lucchetti, perlopiù mentali, che conducono alla "solitudine del protocollista".

### 3. 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 (per es., Cass. pen., sez. V, 2.5.1994, Cons. Stato, sez. V, 5.9.2005, 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 d.P.R. 28.12.2000, n. 445, assieme alle regole tecniche relative al previgente d.P.R. 428/1998, contenute ora nel d.P.C.M. 31.10.2000.

Anche per ovviare alla solitudine del protocollista, infine, è nato il progetto *Aurora*.

#### 4. Il progetto *Aurora*

Il progetto *Aurora - Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti e la descrizione dei corrispondenti* - si pone 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 web ([www.unipd.it/archivio/progetti/aurora](http://www.unipd.it/archivio/progetti/aurora)) 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, di 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: "L'oggetto si copia così com'è". Al di là della sciattezza 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. raccomandazioni di carattere generale;
2. raccomandazioni per il corrispondente
3. raccomandazioni per l'oggetto - RO;
4. raccomandazioni per il software - RS.

Alle raccomandazioni si affiancano una serie fitta di esemplificazioni, un atlante diplomatico e una sorta di "bestiario", chiamato *Protochroror*, che segnala le mostruosità e la corretta dicitura che dovrebbe essere inserite a protocollo.

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.

---

www.lagazzettadeglientilocali.it