

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



La versione elettronica ad accesso aperto di questo volume è disponibile al link:

XXXXXXXXXX



© copyright Edizioni Università di Trieste, Trieste 2023.

Proprietà letteraria riservata.

I diritti di traduzione, memorizzazione elettronica, di riproduzione e di adattamento totale e parziale di questa pubblicazione, con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm, le fotocopie e altro), sono riservati per tutti i paesi.

ISBN 978-88-5511- (print)

ISBN 978-88-5511- (online)

EUT - Edizioni Università di Trieste

Via E. Weiss, 21 – 34128 Trieste

eut@units.it

<http://eut.units.it>

<https://www.facebook.com/EUTEdizioniUniversitaTrieste>

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

a cura del  
Gruppo di lavoro interistituzionale ALBA

*prefazione di*  
Federico Valacchi

Edizioni Università di Trieste  
2023

*Il gruppo di lavoro interistituzionale ALBA è formato da:*

Angela Angeli (Università degli Studi di Urbino “Carlo Bo”) – Coordinatrice del sottogruppo “Oggetto”

Laura Berti Ceroni (Comune di Ravenna)

Alessandro Boretti (Comune di Sona)

Maela Bortoluzzi (Università Iuav)

Dimitri Brunetti (Università degli Studi di Udine) – Coordinatore del sottogruppo “Corrispondente”

Chiara Cabbia (Università Iuav) – Coordinatrice del gruppo di lavoro

Gennaro Capasso (Università Ca’ Foscari Venezia)

Elisabetta Caputo (Guarnerio soc. coop.)

Chiara Carlucci (Istituto nazionale per l’analisi delle politiche pubbliche – INAPP)

Roberto Carrero (Comune di Lendinara)

Marta Castellan (InfoCert spa)

Teresa Cincavalli (Provincia di Lodi)

Giulia Colombo (Eustema spa)

Gianluigi Contini (Regione Sardegna)

Valentina Corona (Comune di Reggio Emilia)

Claudia Costa (Università degli Studi della Valle d’Aosta)

Luca Dalvit (Soprintendenza archivistica e bibliografica del Veneto e del Trentino Alto Adige)

Monica del Rio (Archivio di Stato di Venezia)

Roberto Donato (Università degli Studi di Firenze)

Giovanni Lamborghini (Comune di Ferrara)

Delfina Majer (Università Ca’ Foscari Venezia)

Luca Milani (Comune di Vicenza)

Gianni Penzo Doria (Università degli Studi dell’Insubria) - Responsabile scientifico

Cesare Petricca (Corte dei conti)

Maria Piatto (Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense)

Simone Pinna (Asl 2 di Savona)

Sara Pizzi (Università degli Studi di Pavia)

Laura Pochesci (Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale)

Micaela Procaccia (ANAI)

Beatrice Rossi (Provincia di Pesaro e Urbino)

Elisabetta Rossini (Cineca)

Federica Scaravelli (Comune di Mantova)

Nadia Seliziato (Regione Veneto – Veneto agricoltura)

Sebastiano Solidoro (Università degli Studi del Salento)

Maddalena Taglioli (Scuola Normale Pisa)

Cristina Tognon (Comune di Rovigo)

Cristina Toso (Università degli Studi di Padova)

Damiano Venturini (Azienda territoriale per l’edilizia residenziale della Provincia di Padova).

*In copertina:*

Golfo di Napoli - Foto di Giuseppe Ventrella, Procedamus 2022

*Io stimo più il trovar un vero, benché di cosa liggiera,  
che 'l disputar lungamente delle massime questioni  
senza conseguir verità nissuna*

Galileo galilei, 1609

*Va conservata e registrata la carta più umile  
come la più insigne*

Francesco Bonaini, 1867

*Nulla sfugge al protocollo; tutto vi si dispone in ordine  
per essere trattato e risolto, tutto vi si conclude.  
È lo schema della storia dell'ente*

Eugenio Casanova, 1928

## SOMMARIO

<i>Ringraziamenti</i> .....	13
-----------------------------	----

### *Prefazione*

Federico Valacchi AURORA: <i>Universitas gentium</i> per una comunicazione pubblica .....	16
--	----

### *Saggi introduttivi*

Chiara Cabbia Viaggio itinerante: dalla digitalizzazione all'ALBA di AURORA .....	23
1. Digitalizzazione: il Big Bang che ha dato vita al cambiamento .....	23
2. La necessità di aggiornare le Raccomandazioni di AURORA: nasce il progetto ALBA .....	24
3. Le principali modifiche apportate alle Raccomandazioni di AURORA: indicazioni essenziali .....	26
4. La meta è lo scopo del viaggio, tanto quanto il viaggio stesso .....	28
Gianni Penzo Doria ALBA di AURORA: ora il protocollista soffre meno di solitudine .....	29
1. L'aggiornamento dei mezzi di corredo .....	29
2. La ricerca di documenti amministrativi .....	30
3. Strutturazione, contestualizzazione e normalizzazione .....	30
4. La solitudine del protocollista .....	31
5. Il progetto AURORA e l'aggiornamento di ALBA .....	31

## CAPITOLO 1.

### LA NORMALIZZAZIONE DELLE DESCRIZIONI NEL PROTOCOLLO INFORMATICO

1.1 Premessa .....	33
1.2 Il problema della corretta descrizione dei corrispondenti e della redazione di un oggetto chiaro.....	37
1.3 Le <i>Raccomandazioni</i> di AURORA e l'aggiornamento ALBA.....	38
1.4 L'applicazione e la revisione delle Raccomandazioni.....	38
1.5 Le apparenti incoerenze di Aurora.....	39
1.6 Standard, regole e bibliografia principali.....	39

## CAPITOLO 2.

### RACCOMANDAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Premessa .....	43
RG1 - La descrizione dei corrispondenti e la redazione degli oggetti si effettuano dal generale al particolare .....	43
RG2 - L'uso delle lettere maiuscole deve essere limitato allo stretto necessario .....	43

RG3 - Le abbreviazioni si utilizzano solo se approvate, le sigle non si puntano e l'acronimo si riporta anche sciolto .....	44
RG4 - Nell'indicazione degli aggettivi numerali ordinali si utilizzano le cifre arabe e per gli intervalli di numeri si usa il trattino .....	45
RG5 - Nelle date si privilegia la leggibilità .....	47
RG6 - La punteggiatura e gli accenti si utilizzano in modo normalizzato.....	47
RG7 - Attenzione all'utilizzo dei caratteri speciali .....	48
RG8 - Non si ripete la denominazione del campo che si sta compilando.....	48

### **CAPITOLO 3.**

#### **RACCOMANDAZIONI PER LA DESCRIZIONE DEL CORRISPONDENTE**

3.1 Premessa .....	50
3.2 Definizioni .....	51
3.3. L'aggiornamento delle anagrafiche .....	51
RC1 - Le intestazioni anagrafiche devono essere formate da elementi che identifichino il corrispondente in modo univoco .....	52
RC2 - Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate .....	53
RC3 - Le denominazioni dei corrispondenti si descrivono per esteso, senza preposizioni, abbreviazioni o segni di punteggiatura e riducendo per quanto possibile l'uso delle lettere maiuscole.....	54
RC4 - I nomi stranieri si riportano nella lingua originale e, di norma, non si traducono .....	55
RC5 - I nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza segni di separazione .....	57
RC6 - I nomi di persona fisica si indicano senza titoli di deferenza o qualificazione del nome .....	58
RC7 - I nomi di struttura si descrivono con l'aggiunta del relativo acronimo, delle virgolette e dei numeri eventualmente compresi.....	58
RC8 - L'anagrafica degli uffici e degli organi per l'ente o l'istituto di appartenenza è costituita dalla denominazione del contesto gerarchico di cui fanno parte, seguita da quella dell'articolazione funzionale .....	60
RC9 - Alle amministrazioni centrali dello Stato, alle regioni e alle città metropolitane possono essere assegnate anagrafiche multiple. Ai comuni e alle province di norma è assegnata una sola anagrafica.....	61
RC10 - Se sono presenti più denominazioni relative alla medesima struttura, si descrive quella prevalente.....	62
RC11 - Se sono presenti più intestazioni o sigilli o ragioni sociali relativi a strutture diverse, si descrive quello prevalente .....	63
RC12 - Se un ente o associazione ha più sedi o più sezioni, si descrive il nome della struttura principale completo e per esteso con l'aggiunta della denominazione della sede o della sezione .....	64
RC13 - Se un documento è spedito con un sistema elettronico di recapito certificato si descrivono tutti i destinatari, indipendentemente dal numero. Se un documento è spedito con altro sistema a quattro o più destinatari si descrive l'anagrafica completa del primo con l'aggiunta delle parole "Altri - Elenco allegato alla minuta" oppure "Altri - Vedi minuta".....	64
RC14 - Nei documenti a firma plurima si indica, di norma, solo il primo firmatario leggibile e non più di tre firmatari .....	65
RC15 - I documenti pervenuti con firma illeggibile o privi di firma, a seconda dei casi si descrivono con le parole "Firma illeggibile" o "Firma mancante".....	65



RC16 - L'anagrafica di un documento che non comprende alcun elemento utile alla identificazione del mittente si descrive con la parola "Anonimo".....	66
RC17 - L'indirizzo postale si scrive in forma italiana, inserendo i dati inerenti alla città, alla provincia e al codice di avviamento postale.....	66
RC18 - Le aggregazioni fra strutture si descrivono riportandone per esteso le denominazioni.....	69
RC19 - Nei raggruppamenti temporanei di imprese si registra la società capogruppo.....	69
RC20 - Le sigle sindacali riunite si considerano come un nuovo corrispondente rispetto agli stessi soggetti non aggregati.....	70
RC21 - Le strutture dipendenti da altre si descrivono solo se significative.....	70
RC22 - Nei documenti in materia di contenzioso bisogna distinguere il vettore dall'autore del documento.....	71
RC23 - Si devono evidenziare i riferimenti ai corrispondenti che utilizzano la posta elettronica, anche desumendo i dati dalle informazioni di contesto o da quelli precedentemente dichiarati dal corrispondente.....	72
RC24 - Si deve individuare il vero mittente e verificare l'uso improprio della carta intestata.....	72

## **CAPITOLO 4.**

### **RACCOMANDAZIONI PER LA REDAZIONE DELL'OGGETTO**

4.1 Premessa.....	74
4.2 L'oggetto, la diplomatica, il recupero dell'informazione e la comunicazione.....	76
4.3 La funzione giuridico-amministrativa dell'oggetto.....	76
4.4 La funzione comunicativa dell'oggetto.....	77
4.5 I cinque attori coinvolti nella redazione di un oggetto.....	78
4.6 L'oggetto e il manuale di gestione.....	78
4.7 La scelta di un criterio comunicativo e la gerarchia delle informazioni.....	79
RO1 - L'oggetto si redige ricercando un equilibrio tra analisi e sintesi.....	79
RO2 - L'oggetto si redige scegliendo forme verbali e lessici condivisi.....	81
RO3 - L'oggetto si descrive secondo i principi di univocità e uniformità.....	83
RO4 - L'oggetto si redige individuando le parole chiave che esprimono l'azione (o le azioni), facendo riferimento a una lista di termini utilizzabili.....	84
RO5 - L'oggetto di un documento non si replica nella risposta, né nei documenti successivi.....	84
RO6 - La redazione dell'oggetto non si limita alla mera trascrizione dell'oggetto presente nel documento.....	85
RO7 - L'oggetto del documento non replica l'oggetto del fascicolo.....	86
RO8 - L'oggetto si redige facendo attenzione alla forma grafica dei nomi composti.....	87
RO9 - L'oggetto si redige riportando in modo esatto date, scadenze, luoghi e orari.....	87
RO10 - I termini tecnici si utilizzano solo se necessari, evitando neologismi.....	88
RO11 - L'oggetto di un documento in lingua straniera si riporta per esteso nella lingua originale seguito dalla descrizione in lingua italiana.....	89
RO12 - L'oggetto di un documento si redige tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.....	89
RO13 - L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti o richiami non espliciti.....	90
RO14 - I moduli istituzionali si descrivono per esteso.....	92
RO15 - Gli allegati non fanno parte del campo oggetto, ma si contano e si descrive la loro tipologia in campi separati.....	92
RO16 - Il punto fermo a fine frase risulta pleonastico.....	95

**CAPITOLO 5.**  
**RACCOMANDAZIONI PER LA SCELTA DI UN SOFTWARE**  
**ARCHIVISTICAMENTE FUNZIONALE**

5.1 Premessa .....	96
RS1 - Preferire software che garantiscano l'interoperabilità tra sistemi .....	97
RS2 - Preferire software che assicurino identificazione certa, immutabilità e integrità del documento informatico .....	97
RS3 - Preferire software che garantiscano il rispetto della normativa in materia di metadati e formati obbligatori .....	98
RS4 - Preferire software che offrano thesaurus controllati per la compilazione del campo oggetto.....	98
RS5 - Preferire software che permettano la creazione di liste di autorità ( <i>authority file</i> ) estese.....	98
RS6 - Preferire software che comprendano campi distinti per ciascuna informazione complementare del corrispondente.....	99
RS7 - Preferire software che consentano di visualizzare tutti i documenti collegati a una determinata anagrafica.....	99
RS8 - Preferire software che nella funzione di copia di un record di protocollo prevedano controlli automatici .....	99
RS9 - Preferire software che prevedano per le anagrafiche dei dipendenti l'indirizzo di residenza, di domicilio e della sede di lavoro.....	99
RS10 - Preferire software che trattino il corrispondente e l'oggetto come campi immutabili e non rinnovabili.....	100
RS11 - Preferire software che prevedano l'inserimento di un numero minimo e massimo di caratteri nel campo oggetto.....	100
RS12 - Preferire software che permettano di associare parole chiave al documento .....	100
RS13 - Preferire software che comprendano campi per annotazioni immutabili e campi per note modificabili.....	101
RS14 - Preferire software che comprendano l'indicazione del numero degli allegati e la loro descrizione come campi obbligatori, distinti e non modificabili, gestibili con diciture controllate .....	101
RS15 - Preferire software che controllino la presenza di documenti già registrati .....	102
RS16 - Preferire software in grado di gestire i caratteri accentati e i caratteri speciali.....	102

**APPENDICE A**  
**RACCONTI E FIABE ARCHIVISTICHE**  
**TRA CORRISPONDENTI, OGGETTO E VINCOLO**

Favole e metafore per la didattica. C'era una volta... l'archivio.....	103
I regali della principessa Aurora .....	104

**APPENDICE B**  
**ABBREVIAZIONI, SIGLE E ACRONIMI**

**APPENDICE C**  
**LA NORMALIZZAZIONE DELLE DESCRIZIONI**

**NEL PROTOCOLLO INFORMATICO  
“PROTOCHORROR”**

Ironia senza sarcasmo .....	107
1. Non conformità alla RO1, RO2, RO3 e RO4 .....	107
2. Non conformità alle RG2, RG5, RG6 e RO1, RO2, RO3, RO4 e RO5 .....	107
3. Non conformità alle RG5 e RO4 .....	108
4. Non conformità alle RO4 e RO16 .....	108
5. Non conformità alle RG2, RG5, RO1 e RO4 .....	109
6. Non conformità alle RG2, RO1 e RO4 .....	109
7. Non conformità alle RC3 e mancato rispetto di tutte le raccomandazioni RO .....	110
8. Non conformità alle RG2, RG3, RG5 e RO4 .....	110
9. Non conformità alle RG2, RC16 e RO4 .....	111
10. Non conformità alle RG2, RG3, RO4 e RS11 .....	111
11. Non conformità alle RG2, RO4 e RS11 .....	112
12. Non conformità alla RG5, RO4 e RO13 .....	113
13. Non conformità alle RG2 e RO4 .....	113
14. Non conformità alle RO4, RO13 e RS11 .....	113
15. Non conformità alle RG3, RO4 e RS11 .....	114
16. Non conformità alla RO4 .....	115
17. Non conformità alle RG2 e RO15 .....	115
18. Non conformità alle RG2, RG5, RC1, RC13 e RO4 .....	116
19. Non conformità alle RG2, RC8 e RO4 .....	116
20. Non conformità alle RG2, RG3, RC7, RO4, RO13, RO16 e RS11 .....	116
21. Non conformità alle RG2, RG3, RO4 e RO2 .....	117
22. Non conformità alle RG1, RG3, RG5, RG6 e RC1 .....	117
23. Non conformità alle RG1 e RC8 .....	117
24. Non conformità alle RG2, RG3, RG5, RO1 e RO5 .....	118
25. Non conformità alle RG2, RG3, RC1, RC8, RO3 e RO8 .....	118
26. Non conformità alle RG2, RC5, RO3, RO4, RO6 e RO7 .....	119
27. Non conformità alle RG2, RC8, RO3, RO6 e RO7 .....	120
28. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4 e RS11 .....	120
29. Non conformità alle RG7, RC3, RC4, RC17, RO5, RS9 e RS11 .....	121
30. Non conformità alle RO1, RO6 e RS11 .....	121
31. Non conformità alle RC1, RS1 e RO4 .....	122
32. Non conformità alle RC1, RS1, RO1, RO2, RO3 e RO4 .....	122
33. Non conformità alle RC1, RS1 e RG8, a nessuna raccomandazione che riguarda la redazione dell’oggetto .....	123
34. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RC1 e RC5 .....	123
35. Non conformità alle RO1, RO2, RC1, RC5 e RG3 .....	124
36. Non conformità alle RO1, RO2, RO4, RO13, RC1 e RC5 .....	124
37. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO13, RO16 e RG2 .....	125
38. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4 e RO5 .....	126
39. Non conformità alle RO1, RO2, RC1, RC5 e RS11 .....	126
40. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO5, RG2 e RG5 .....	127

41. Non conformità a nessuna raccomandazione per la redazione dell'oggetto.....	127
42. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO10 e RG5 .....	127
43. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO10, RO16 e RG5.....	128

#### **APPENDICE D INDICE DI PAROLE NOTEVOLI**

## Ringraziamenti

Sono molte le persone che hanno aiutato, in modi diversi e parimenti graditissimi.

Un ringraziamento speciale a tutti i componenti del gruppo ALBA, che hanno partecipato attivamente a ogni fase del lavoro.

Grazie a chi ha revisionato, integrato e corretto le bozze pur non facendo parte ufficialmente del gruppo, in particolare Stefano Allegrezza - Università degli Studi di Bologna, Andrea Barbieri - Comune di Mantova, Nicola Carofiglio - Cineca, Francesca Ferrari - Comune di Mantova, Francesca Giannuzzi - Università del Salento, Carlo Manfredi - Università degli Studi di Padova, Silvana Moresco - Università degli Studi dell'Insubria, Giulia Pecchini - Comune di Mantova, Federico Valacchi - Università degli Studi di Macerata e Giuseppe Ventrella - Università degli Studi di Bari "Aldo Moro" (autore della foto di copertina). L'acronimo ALBA - *Aggiornamento dei lavori e delle buone pratiche di AURORA*, è stato proposto da Alessandra Cornero (FormezPA) a seguito di una consultazione pubblica nella lista della Comunità professionale di *Procedamus* e poi accolto favorevolmente dal gruppo di lavoro.

\*\*\*

Qui non possono essere dimenticati gli enti e i colleghi che hanno reso possibile nel 2009 la prima redazione de *Le raccomandazioni di Aurora*.

In particolare, Università degli Studi di Padova, Direzione generale per gli archivi - Servizio II e ANAI - Associazione nazionale archivistica italiana.

Inoltre, il Gruppo di lavoro interistituzionale Aurora era formato da: Angela Angeli - Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo". Alessandro Boretti - collaboratore "telematico", Valeria Bosco - Università degli Studi di Padova, Dimitri Brunetti - Università degli Studi di Torino - Coordinatore del sottogruppo "Corrispondente", Gennaro Capasso - Università Ca' Foscari Venezia, Franco Cardin - Azienda ULSS 16 Padova, Fiorindo Carducci - Università degli Studi de L'Aquila, Antonella Casula - Comune di Oristano, Paola Ciandrini - Politecnico di Milano, Teresa Lucia Colombo - Università degli Studi di Pavia, Gianluigi Contini - Regione autonoma della Sardegna, Donatella Corchia - Comune di Parma, Concetta Damiani - ANAI - Associazione nazionale archivistica italiana, Antonella Finatti - Comune di Rovigo, Laura Flora - Istituto nazionale di astrofisica (INAF) - Osservatorio astronomico di Trieste, Paolo Franzese - Ministero per i beni e le attività culturali, Laura Gilardi - Comune di Lecco, Anna Guastalla - Azienda provinciale per i servizi sanitari di Trento (APSS), Salvatore Guastella - Azienda USL 7 Ragusa, Raffaella Gustapane - Soprintendenza archivistica per il Veneto, Donatella Mazzetto - Università degli Studi di Padova, Katia Milanese - Università del Piemonte Orientale "A. Avogadro", Luca Milani - Agenzia veneta per i pagamenti in agricoltura (AVEPA), Leonardo Mineo - Università degli Studi di Trento, Nicoletta Molfetta - Provincia di Novara, Gianni Penzo Doria - Università degli Studi di Padova - Coordinatore, Barbara Pistorozzi - Alma Mater Studiorum - Università di Bologna, Rossella Pozzi - Federazione nazionale dei colleghi IPASVI, Fiorella Pregarz - Comune di Pordenone, Micaela Procaccia - Ministero per i beni e le attività culturali - Coordinatrice del sottogruppo "Oggetto", Antonella Sannino - Università degli Studi di Salerno, Federica Scaravelli - Comune

di Mantova, Elisabetta Scarpa - Regione del Veneto, Simonetta Simoni - Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo (Pavia), Sebastiano Solidoro - Università del Salento, Cristina Tognon - Provincia di Rovigo e Nerella Zorzetto - Università Iuav.

Grazie a chi ha revisionato, integrato e corretto le bozze come Aurora tester: Anna Adriani, Marzia Alban, Maria Grazia Bevilacqua, Pia Bolognesi, Ivana Bovone, Sabina Brandolini, Maria Pia Bumbaca, Antonietta Calderino, Anna Capano, Stefania Cavinato, Alessandra Ceccarelli, Isabella Cerioni, Antonella Codogno, Giovanni Colucci, Salvatore Consoli, Cristina Covizzi, Aurora Cuciniello, Tiziana Dassi, Virginia Del Grosso, Marco De Poli, Concetta De Santo, Pietro Di Benedetto, Maria Cristina Fassina, Carla Ferrantini, Chiara Frati, Vincenza Lombardo, Lucia Giovani, Silvana Moresco, Lucilla Garofalo, Franca Maestrini, Lucia Maffei, Cesare Manelli, Michela Maniassi, Monica Martignon, Corinna Mezzetti, Liliana Rapelli, Katia Ruscigno, Sara Sottosanti, Michela Sessa, Michele Toschi, Giulia Turrina, Paolo Vandelli e Rosa Zappimbulso.

Infine, tutti coloro che in vari modi hanno collaborato alla felice realizzazione del progetto: Lucia Abbati, Loredana Arrabito, Luciana Balestrucci, Manuela Barion, Corrado Benatti, Raffaella Bevini, Giorgetta Bonfiglio-Dosio, Susanna Braga, Thomas Cammilleri, Anna Carli, Annamaria Congiu, Ilaria Cristallini, Stefano Cristiani, Rinaldo De Conti, Michele Cortelazzo, Maria Elena Dalla Gassa, Antonella De Robbio, Alfonso Di Camillo, Barbara Di Placido, Ines Fabbro, Angelo Falbo, Chiara Ferrari, Emiliano Ferlin, Ferruccio Ferruzzi, Isabella Galluzzo, Lucilla Garofalo, Stefania Gastaldi, Andrea Giorgi, Simonetta Goffetti, Mariella Guercio, Giulia Manca, Michele Menna, Giuseppe Menardi, Giovanni Michetti, Annamaria Mortari, Angela Eugenia Nonnis, Isabella Orefice, Giuseppe Paduano, Maria Grazia Pastura, Domenica Porcaro Massafra, Remigio Pegoraro, Sara Pizzi, Flora Raffa, Elisabetta Reale, Osvaldo Ricciardi, Attilio Riggio, Claudia Salmini, Alberto Santangeli, Raffaele Savino, Fiorella Spadon, Roberto Spocci, Antonio Vinci e Fabio Zucca.

## **Prefazione**

Federico Valacchi

AURORA: *Universitas gentium*  
per una comunicazione pubblica

La costruzione di un archivio, proprio come quella di un amore, può spezzare le vene delle mani.

Gli archivi, quelli seri, non sono innocenti fioriture spontanee ma macchine informative ben congegnate che obbediscono a tempi e modi quanto più possibile puntuali. Dietro ogni archivio - prima, durante e dopo ogni archivio - ci sono regole da osservare.

La descrizione archivistica *on the job*, nella sua accezione più ampia, detta i tempi della sedimentazione che prelude alla gestione, alla conservazione e, in ultima e definitiva analisi, all'uso polifunzionale. La descrizione archivistica, però, a sua volta non è un'astrazione tecnica, ma la risposta ponderata alle esigenze gestionali e conservative degli stessi archivi cui si applica. In un contesto di naturale evoluzione dei soggetti produttori sui processi descrittivi, in ogni momento del ciclo vitale, influiscono in prima battuta le norme generali e specifiche che regolamentano la formazione, l'uso e la conservazione. Altrettanto significativa, naturalmente, l'evoluzione delle tecnologie con cui si costruiscono i documenti (per certi versi è indifferente se si tratti di file o di pergamene).

Al netto dell'osservanza di questi elementi basici, comunque, l'archivio buono è quello *utile* e l'archivio è utile quando si sviluppa con la dovuta armonia. Per questo motivo ci vogliono regole e raccomandazioni. Bisogna sostenere le delicate scelte di chi soprintende alle primissime battute del ciclo vitale e vede nascere l'archivio davanti ai propri occhi. Tanto più queste regole sono condivise e sono patrimonio di una collettività larga e tangibile, come nel caso di AURORA, tanto più efficaci e distese saranno le loro ricadute, andando ben oltre i pur inevitabili riferimenti alla genericità degli standard di descrizione archivistica, ISAD(G) in testa.

Parlare di *amministrazioni unite* è allora il primo segnale che fin dall'intitolazione serve a collocare e qualificare il progetto AURORA. Molto opportuno, poi, precisare che “le *Raccomandazioni* sono rivolte in modo specifico alla normalizzazione delle descrizioni di anagrafiche e della redazione di oggetti nell'ambito delle registrazioni di protocollo”, definendo un ambito specifico rispetto al quale fornire “indicazioni puntuali e precise legate a questi due aspetti”, senza dimenticare peraltro “principi generali, criteri e procedure operative” e la neutralità possibile del linguaggio<sup>1</sup>.

Siamo di fronte a un efficace compendio delle diverse esigenze – ma meglio sarebbe definirle opportunità - sottese all'idea stessa di protocollo, con una particolare attenzione alla qualità e all'omogeneità del linguaggio, cioè all'efficacia di una comunicazione condivisa.

Gli strumenti archivistici, anche per queste ragioni, non si possono incidere sulla pietra. Necessitano di un costante monitoraggio e di una manutenzione altrettanto costante, perché la funzione archivistica dipende fisiologicamente dalla vitalità indiscutibile degli archivi cui si applica. Basterebbero queste poche considerazioni a giustificare l'aggiornamento delle raccomandazioni che qui di nuovo si presentano. Quan-

---

<sup>1</sup> Cfr. *Capitolo 2. Raccomandazioni di carattere generale; 1.1 Premessa.*



to mai opportuno, direi inevitabile, quindi, aggiornare AURORA, per far fronte alle continue sollecitazioni cui è sottoposto il contesto applicativo.

Tentare di regolamentare fasi tanto delicate e disperatamente fluide significa però essere disponibili ad ascoltare gli archivi e le persone che li gestiscono, sia nel tempo che in uno spazio sempre più rarefatto ma non per questo meno concreto. Le raccomandazioni nascono da bisogni cogenti. I manuali servono a poco in casi come questo, al massimo a dare degli orientamenti di base, perché poi la fantasiosa realtà della produzione diventa protagonista indiscussa.

Il che non significa che ci si possa dimenticare dell'archivistica. Nella costruzione e nella amministrazione degli archivi ci sono degli elementi immutabili e dei valori non negoziabili senza i quali nessuna tecnica gestionale, euristica ed ermeneutica può veramente andare a buon fine. La concretezza, senza controllo e condivisione metodologica, è solo l'autoreferenzialismo di una produzione incatenata ogni volta alla sua inestinguibile specificità. Scienza e pratica possono andare a braccetto e la teoria archivistica serve innanzitutto a ricordare - e a far ricordare - che gli archivi non si governano mai con il semplice *buon senso*.

L'efficacia della gestione documentale dipende dall'azione fortemente qualificata di specifiche e aggiornate professionalità. Per quanto la semplificazione del linguaggio sia indubbiamente un valore, le regole usano di necessità una cifra espressiva di dominio che chi vuole usarle deve saper riconoscere. Per tutti questi motivi c'è da augurarsi che la figura retorica del protocollista sconosciuto, abbandonato dentro alla follia di numeri da apporre sequenzialmente sulle "scartoffie", si scontorni sempre di più, fino a scomparire, rimpiazzata una buona volta dall'immagine di un professionista dal ruolo cruciale nella catena dell'informazione<sup>2</sup>. Anche a questo possono e devono servire prescrizioni gestionali chiare e rigorose, capaci di sottolineare la specifica dimensione tecnica di una professione che, quando funziona, tutto fa meno che affidarsi al caso o all'estro del momento.

Il protocollista ha la responsabilità di costruire il primo anello di una catena documentale che si mette in movimento a partire dall'attimo fatale della registrazione e della corretta individuazione del corrispondente. La centralità del protocollo, senza il quale tutto il castello documentario e amministrativo potrebbe implodere rovinosamente, dovrebbe risultare a tutti evidente, per quanto l'importanza delle attività di registrazione non sempre sia adeguatamente messa a fuoco da approcci troppo emotivi allo *strumento archivio*.

Il protocollo è il primo e insostituibile anello della catena dell'efficienza, della certificazione e della trasparenza del *sistema archivio*. Certamente non esaurisce l'archivio in quanto complesso sistema di relazioni, ma di sicuro ne determina un affidabile profilo giuridico. Per quanto il protocollo non brilli sempre di fulgida luce propria le azioni che si sviluppano a partire dalla registrazione connotano in maniera decisiva l'etica pubblica dell'archivio. La registrazione conferisce al singolo documento protocollato la dovuta dignità e costruisce quel senso di rilevanza giuridica che rappresenta la prima e naturale ragion d'essere di ogni sistema documentale. Sappiamo bene, infatti, che uno degli obiettivi fondamentali della descrizione archi-

---

<sup>2</sup> Inevitabile qui la citazione di *Il protocollista, questo sconosciuto!*, Atti dello stage su «Lo stato dei protocolli degli enti locali toscani e le riflessioni degli operatori sulla loro condizione» (Pisa, 6 maggio 1999), a cura di Sandra Baldacci e Simona Gelli, San Miniato, Archilab, 2000.

vistica, di cui il protocollo è parte integrante, è quello della qualificazione dei(meta)dati e del documento, indipendentemente dal formato e dal supporto.

I modelli funzionali di metadattazione degli archivi non obbediscono a semplici istanze tassonomiche, ma sono orientati a costruire il senso giuridico, gestionale e storico che deriva da adeguati comportamenti di organizzazione e contestualizzazione delle informazioni.

La descrizione archivistica, peraltro, è ormai al centro di fenomeni evolutivi che devono tenere conto di forti sollecitazioni esterne agli stessi archivi cui essa si applica. Le risorse metodologiche e tecnologiche di cui disponiamo ci consentono di guardare al di là delle barriere storiche del contesto. Si può immaginare di andare in direzione di un'efficace rappresentazione dei contenuti, ovvero del *dato*, e parlare magari di *metacatalogazione*, introducendo un neologismo che sintetizza le virtù di catalogazione e metadattazione, senza offendere nessun principio archivistico. Questi aspetti generali, obiettivi rinnovati di una descrizione che vuole spingersi oltre la inevitabile condanna all'approssimazione informativa dell'archivistica storica, trovano il loro primo e decisivo impulso proprio nel rigore dei meccanismi di formazione dell'archivio, e soprattutto dell'archivio digitale.

Ai nostri fini questo significa essenzialmente due cose. Primo, la registrazione è un elemento imprescindibile e, per quanto non esaurisca la più complessa gestazione del sistema di relazioni che innerva l'archivio, deve rispondere alla maggiore omogeneità e interoperabilità possibile. Secondo, e soprattutto, le regole che la sostengono non sono immutabili ma, come l'intera archivistica, evolvono nel tempo, in ragione di una serie di fattori che consigliano l'adeguamento delle regole stesse con periodicità regolare.

C'è innanzitutto da fare i conti con l'evoluzione costante, talvolta logorrica, della normativa di riferimento. Solo per fare un esempio le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici del 2020, aggiornate a maggio 2021 ed entrate in vigore il 1° gennaio 2022, nel momento stesso in cui cercano di razionalizzare l'intero sistema, generano forti contraccolpi sui modelli di formazione dei documenti e sull'intero processo di gestione documentale. *Dura lex, sed lex* e quindi bisogna adeguarsi, magari segnalando il basso livello di integrazione tra questo tipo di normativa e quella che, con un affanno sempre maggiore, regola il nostro modello conservativo nel suo insieme.

Va poi notato, quasi tautologicamente, come, giunti a questo punto, lo scenario su cui tarare le indicazioni descrittive è quello della dematerializzazione - vera o presunta - e delle sue conseguenze sul funzionamento di base della nostra società. Dematerializzare, lo sappiamo bene, non significa clonare comportamenti e oggetti analogici dentro a nuovi supporti, ma ripensare radicalmente quegli stessi comportamenti e supporti.

A questo livello, allora, si manifesta lo scivoloso trasformismo di soggetti produttori sempre più fluidi e interattivi e prende corpo la costante evoluzione delle tecnologie, che suggerisce con regolarità ulteriori soluzioni a problemi vecchi e nuovi. Parafrasando un gruppo rock di un certo successo, si potrebbe dire che l'utopia della funzione archivistica rimane ma, dal momento che la situazione generale è molto cambiata, la risposta oggi è più complicata.

L'azione dei soggetti produttori si sviluppa in maniera più incalzante e distribuita che in passato, lungo i tornanti di un processo evolutivo alimentato quasi senza sosta

proprio dall'avanzata della dematerializzazione. Bisogna cercare di trovare un punto di equilibrio tra tutta questa fluidità e l'ineluttabilità di risposte a problemi quotidiani che devono comunque essere risolti. La flessibilità, del resto, è da sempre una dote precipua del buon archivista, consapevole che i suoi comportamenti non sono ispirati da astrazioni dottrinali ma dall'esame autoptico di documenti e archivi in continuo rinnovamento, indipendentemente dal loro formato e supporto.

Ecco allora che, se cambiano gli strumenti con i quali prima si pensano e poi si costruiscono i sistemi documentali, si deve fare in modo che i comportamenti descrittivi reagiscano con puntuale elasticità, mantenendo la barra al centro di una rotta consolidata dalla prassi e dalla teoria ma assecondando con la dovuta reattività l'evoluzione delle  *cose*  che producono documenti. Gli strumenti, cioè gli applicativi, evolvono senza sosta e il tempo storico della nostra società ipermnemonica ci incalza. Ci si deve adeguare senza soccombere, in cerca di una costante mediazione tra la velocità allucinata della tecnologia e quelli che sono i casi reali di chi è chiamato a produrre e governare un archivio.

La stessa idea collaudata che abbiamo di documento è messa alla prova da fenomenologie costitutive che la allontanano dalla percezione univoca che tutto sommato ne avevamo. Dentro a fenomeni di interoperabilità sempre più marcata fluttuano  *viste documentali*  risultato di montaggi informativi capaci di coinvolgere in una sola azione documentaria diverse banche dati e quindi diversi e peculiari  *archivi* , con buona pace di definizioni che fanno sempre più fatica a rappresentare il vero.

Il problema non può però ridursi a questioni tecniche o tecnologiche perché è innanzitutto di carattere organizzativo, nel senso più nobile del termine. Tentare un'ottimizzazione del protocollo significa sottolineare con forza la dimensione prima giuridica e subito dopo profondamente etica della funzione archivistica in ogni momento della sua azione.

La normalizzazione, fatta di raccomandazioni più che di intimazioni, deve fare i conti con la recalcitrante anomalia fisiologica dell'archivio e con la trasversalità degli oggetti informativi. Perché le astrazioni non sono ammesse in contesti fortemente operativi.

Un tratto distintivo di AURORA, allora, sta nella scelta di un approccio morbido (la raccomandazione), ma, per così dire, volitivo. Siamo di fronte a una proficua  *moral suasion*  che colloca la dimensione archivistica al servizio della realtà della produzione documentaria e non viceversa. Il che non significa in nessuno modo concedere spazio ad una potenziale anarchia ma usare il metodo con la giusta misura. In discipline scientificamente sfuggenti come l'archivistica, d'altra parte, il metodo è più un suggerimento che una prescrizione ineludibile.

La forza di queste indicazioni sta nella loro capacità di guardare a una  *universitas gentium* , cioè a un'interoperabilità fatta di scambio di esperienze tra diverse comunità professionali. Nell'accogliente contenitore di  *Procedamus*  le raccomandazioni nascono, crescono e si sviluppano dentro alla quotidianità del lavoro, da un confronto sul campo tra bisogni, dubbi, incertezze semantiche e meccanismi di omogeneizzazione sostenibili. Piuttosto che di interdisciplinarietà, che ci porterebbe fuori strada, si può parlare davvero di interprofessionalità, vale a dire della capacità (ma direi meglio dell'esigenza) di mettere l'archivistica al posto giusto (cioè sullo sfondo), a garanzia di processi che hanno il volto dei molti utenti reali. La comunità di riferimento

è la fabbrica delle raccomandazioni, senza le domande dei portatori di interesse le norme si sgonfierebbero.

Le regole dicono *come fare* ma sottotraccia non si fa fatica a cogliere anche il *perché fare*. Traducono elementi che potrebbero risultare drammaticamente teorici in indicazioni esaurienti ma non asfissianti e ci consegnano a un protocollo ben distante dal semplice rilevamento seriale di aridi elementi descrittivi.

Quelle che qui si presentano sono, appunto, regole di comportamento che fanno del livello di condivisione un valore aggiunto. In AURORA c'è al riguardo una dichiarazione esplicita e particolarmente significativa: “le *Raccomandazioni* propongono principi generali e regole di comportamento, coerenti con le possibili funzioni di un sistema di gestione dei documenti e con le esigenze della comunicazione pubblica, a prescindere dalle soluzioni tecnologiche adottate”<sup>3</sup>.

Emergono a questo livello due tratti distintivi dell'intero corpus, l'orientamento alla comunicazione, e alla comunicazione pubblica in particolare, e l'indipendenza dalla tecnologia che è frutto proprio della consapevolezza dell'ineluttabilità tecnologica.

La comunicazione cui alludono le raccomandazioni è quella che deriva dai processi interoperabili e al tempo stesso li determina. È cioè un flusso informativo che sostiene e armonizza i comportamenti delle amministrazioni nelle dinamiche interattive che ne caratterizzano l'azione.

Le tecnologie, invece, sono la terra di tutti e di nessuno dove si gioca la partita e dove prendono corpo le istanze da cui deriveranno o meno i risultati attesi. Con un approccio *generalista*, che a ben guardare ricorda in qualche modo la G parentetica di ISAD, si prende atto che la tecnologia disponibile non si può irreggimentare ma nello stesso tempo si impone un prerequisito fondamentale, che suona quasi come un auspicio: il software deve essere “archivisticamente funzionale”.

Si potrebbe certo imputare a questa espressione un ascendente vagamente gesuitico se non fosse che di seguito si subordina la funzionalità archivistica “alla preparazione e alla buona volontà di chi esegue l'azione di protocollazione del documento”. La scelta tecnologica dovrebbe perciò essere sostenuta dalla responsabilità e dalla consapevolezza di chi se ne serve. È una posizione forte, almeno in linea teorica, sostenuta anche dall'incalzare delle successive raccomandazioni, tutte a loro volta agganciate a solide argomentazioni giuridiche e gestionali. Questo non significa naturalmente che sia possibile superare le molte ed eccentriche logiche che regolano il mercato del software, ma il richiamo alla professionalità e alla dignità di un ruolo che solo rinforzandosi ulteriormente può diventare determinante, rimane molto netto.

In conclusione, ciò che si raccomanda, o meglio che si suggerisce di preferire, con AURORA, e in seguito con ALBA, non è metodo astratto ma un percorso di avvicinamento progressivo al dettaglio funzionale, dalle caratteristiche generali del software alla gestione dei caratteri speciali.

L'elemento davvero innovativo di queste regole sta nel ricercare tutta la semplicità possibile per affrontare casistiche complicate e controverse, tentando di normalizzare l'antropologia degli approcci ancora prima degli effettivi comportamenti descrittivi.

---

<sup>3</sup> Cfr. *Capitolo 5. Raccomandazioni per la scelta di un software archivisticamente funzionale; 5.1 Premessa.*

Aggiornare e mantenere le raccomandazioni significa allora avere la capacità di tenere la riflessione teorica e le abitudini consolidate collegate all'azione effettiva dei soggetti produttori sul campo, sempre più liquefatta e complicata. Il tutto dentro a scenari tecnologici da costruire a partire da preferenze ben identificate, per evitare che la tecnologia sia una complicazione e diventi un elemento di disturbo quando non la si riesca a ricondurre ai binari di una sostenibilità d'uso basata sul buon senso del metodo.

E senza dimenticare mai le parole che Fernando Pessoa fa pronunciare a Bernardo Soares, quando ci assolve ricordandoci che, per quanto noi possiamo agitarci, “il classificabile è infinito”.

## **Saggi introduttivi**

Chiara Cabbia

Viaggio itinerante:  
dalla digitalizzazione all'ALBA di AURORA

## **1. Digitalizzazione: il Big Bang che ha dato vita al cambiamento**

Chi si occupa di gestione documentale e di conservazione viene investito ormai ogni giorno dalla parola “digitalizzazione”: dalla normativa attuale agli annunci su Google, dai temi legati alla transizione al digitale alle certificazioni di processo, sembra essere diventato il *leit-motiv* quotidiano.

Ma cosa si intende per digitalizzazione?

È un ampio progetto che comprende una serie di azioni e di processi aventi come scopo la modernizzazione e il conseguente miglioramento delle attività della PA nei confronti degli utenti e delle altre PA. Nel corso degli anni il processo di digitalizzazione è stato sempre più implementato e disciplinato da una normativa ricca ed eterogenea.

Il Testo Unico in materia di documentazione amministrativa, contenuto nel DPR 28 dicembre 2000, n. 445, all'articolo 64, “Sistema di gestione dei flussi documentali”, ormai ventitré anni fa, già stabiliva che:

1. Le pubbliche amministrazioni provvedono in ordine alla gestione dei procedimenti amministrativi mediante sistemi informativi automatizzati, valutando i relativi progetti in termini di rapporto tra costi e benefici, sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione.

I sistemi per la gestione dei flussi documentali che includono i procedimenti amministrativi di cui al comma 1 è finalizzata al miglioramento dei servizi e al potenziamento dei supporti conoscitivi delle amministrazioni secondo i criteri di economicità, di efficacia dell'azione amministrativa e di pubblicità stabiliti dalla legge.

In seguito il Codice dell'Amministrazione Digitale, contenuto nel D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 12, comma 2, “Le pubbliche amministrazioni utilizzano, nei rapporti interni, in quelli con altre amministrazioni e con i privati, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni nel rispetto delle Linee Guida” e ancora all'articolo 13-bis, comma 1, “Al fine di favorire la digitalizzazione della pubblica amministrazione e garantire il necessario coordinamento sul piano tecnico delle varie iniziative di innovazione tecnologica, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), nell'ambito delle risorse disponibili, progettano, realizzano e sviluppano i propri sistemi informatici e servizi digitali, in coerenza con gli obiettivi dell'agenda digitale italiana ed europea [...]”.

Né vanno sottaciute le disposizioni del Piano Triennale per l'informatica, in tutte le sue versioni e nei suoi aggiornamenti, oltre che il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza che prevede tra gli obiettivi della missione n 1 anche quello di promuovere e sostenere la transizione digitale, sia nel settore privato che nella Pubblica Amministrazione, in quest'ultimo caso con il rafforzamento delle infrastrutture digitali, la facilitazione alla migrazione al cloud, un ampliamento dell'offerta di servizi ai cit-

tadini in modalità digitale, la riforma dei processi di acquisto di servizi ICT (elenco esaustivo di tutte le azioni comprese nell'ampio progetto di digitalizzazione).

Si ricorda che “l'automazione, oltre a cambiare il quadro della comunicazione e dell'informazione, richiede la riorganizzazione del lavoro burocratico e la semplificazione delle procedure, consente la definizione di un percorso informatico per produrre certe tipologie di atti amministrativi (atto giuridico elettronico), riducendo inevitabilmente l'ambito del potere discrezionale della pubblica amministrazione”<sup>4</sup>, si tratta quindi di un processo complesso e con evidenti conseguenze sul piano lavorativo.

La gestione documentale e la conservazione dei documenti sono investite in pieno da questi cambiamenti, dalla “digitalizzazione”, dobbiamo adattare dogmi e giusti precetti alla fluidità dei documenti, alla loro nuova forma, ai supporti (che forse ormai vanno scomparendo, abbandonandosi all'etere), alle nuove regole.

Le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici del 2020, aggiornate a maggio 2021 ed entrate in vigore il 1° gennaio 2022, nel tentativo di uniformare la normativa in materia secondo principi olistici, hanno introdotto nuove regole e disposizioni sulla obbligatorietà di talune tipologie di formati, sui metadati, sulla certificazione di processo, sulla conservazione e sulla comunicazione tra differenti AOO (Aree organizzative omogenee) che hanno costretto gli enti pubblici ad adattarsi e a ripensare, riprogettare la gestione dei documenti, la loro formazione e conservazione<sup>5</sup>.

Senza aver avuto il tempo di adeguarsi completamente alla legislazione vigente, gli enti si trovano di fronte oggi a nuove scadenze dettate dal Piano Triennale per l'Informatica, aggiornamento 2022-2024. Qui la digitalizzazione si spinge oltre confine, verso la piattaforma “Single Digital Gateway” (SDG) che gli enti pubblici devono utilizzare per pubblicare alcune specifiche tipologie di dati, corrispondenti a 21 procedimenti amministrativi, secondo il sistema OOTS, ossia Once Only Technical System, quadro di interoperabilità regolamentato dagli Stati membri e dalla Commissione europea con l'obiettivo di semplificare le procedure amministrative per i cittadini, attraverso la condivisione dei dati tra le amministrazioni pubbliche dei Paesi UE. Questo processo ha una roadmap molto fitta con scadenze molto vicine e prevede esplicitamente l'adeguamento dei sistemi informatici di gestione documentale, che ancora una volta vengono messi alla prova ma anche al centro dell'attività amministrativa.

## **2. La necessità di aggiornare le Raccomandazioni di AURORA: nasce il progetto ALBA**

La gestione documentale è una pellicola molto sensibile alla luce dei molteplici fattori e cambiamenti succedutisi in questi anni, dalla digitalizzazione trattata in precedenza, alla normativa che cerca di disciplinarla.

---

<sup>4</sup> Paola Carucci e Maria Guercio, *Manuale di archivistica*, Roma, Carocci editore, 2010, pag 65.

<sup>5</sup> Agenzia per l'Italia digitale, Determinazione del Direttore Generale 9 settembre 2020, n. 407, poi modificata e integrata dalla Determinazione del Direttore Generale 17 maggio 2021, n. 371, Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, in virtù della quale, tra l'altro, è stata differita l'entrata in vigore dal 7 giugno 2021 al 1° gennaio 2022.



Le evoluzioni che hanno reso necessaria e utile una revisione delle Raccomandazioni di AURORA e che hanno portato quindi al progetto ALBA, ossia Aggiornamento dei Lavori e delle Buone pratiche di AURORA, sono essenzialmente legate all'avvento del "digitale", allo sviluppo della tecnologia e alla sua esondazione nei processi e nei procedimenti amministrativi, nella vita quotidiana di ognuno di noi.

Ma quali sono stati i cambiamenti che hanno maggiormente influito sulla gestione e conservazione documentale?

1. Sempre maggior diffusione della *firma digitale*, con relativi problemi di riconoscimento e di verifica dei certificati, di conservazione dei documenti firmati digitalmente. Non dimentichiamo che ci sono ancora documenti con firme digitali e originali autografe, ibridi, che creano numerosi problemi di gestione;
2. La *Posta Elettronica Certificata* (PEC), introdotta in Italia con DPR n. 68 dell'11 febbraio 2005, intitolato "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3", è stata l'espressione di una delle prime azioni della strategia digitale italiana. L'utilizzo della PEC, la garanzia di consegna che essa stessa assicura e le disposizioni normative che si sono susseguite nel corso degli anni hanno modificato radicalmente le modalità di invio della documentazione, portando alla netta diminuzione (con ogni logico vantaggio) della posta cartacea e al crescente aumento di quella elettronica certificata. Nella gestione documentale si sono verificati però diversi problemi: identificazione certa del mittente, casi di invii di documentazione per interposta persona, con conseguenti questioni legate alla descrizione delle anagrafiche, oggetti delle registrazioni di protocollo inesatti e talvolta immodificabili;
3. L'*interoperabilità tra i sistemi operativi*, colonna portante delle comunicazioni tra Pubbliche Amministrazioni (PA), tra diverse Aree Organizzative Omogenee (AOO) e punto di forza delle nuove disposizioni normative che prevedono sempre una maggiore cooperazione tra applicativi, comporta occasionalmente sgradevoli conseguenze nella descrizione dell'oggetto delle registrazioni di protocollo, impedendone la modifica da parte di chi protocolla il documento in entrata;
4. Le *Linee Guida AgID* sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (LLGG) hanno disciplinato la materia imponendo obblighi relativi alla scelta dei formati dei file, al sigillo elettronico da apporre ad ogni segnatura di protocollo nei messaggi tra PA differenti o tra diverse AOO, al set minimo di metadati da abbinare ai documenti in fase di registrazione e di conservazione degli stessi. Tutte disposizioni adeguate e lungimiranti, ma che hanno dato vita a numerose e differenti segnalazioni tra PA o tra diverse AOO (Aree organizzative omogenee) di incongruenze di vario tipo e di mancato rispetto delle succitate LLGG, fino al ripudio della comunicazione inviata. Gli enti devono avere il tempo e le risorse per adeguarsi alla normativa;
5. *Esperienza e prassi*: in alcuni casi i gruppi di lavoro hanno riconosciuto il bisogno di cambiare prassi attivate con le precedenti raccomandazioni che nel tempo si sono rivelate poco performanti, quindi da modificare.

Alla luce di queste evoluzioni e tangibili modifiche delle prassi lavorative, si è sentita l'esigenza di rivedere le Raccomandazioni di AURORA, da sempre per tutti

gli operatori del settore un punto di riferimento certo e sicuro, una stella polare cui rivolgersi nei momenti in cui la navigazione diventava difficile e dubbiosa.

La *virtus* delle Raccomandazioni è il gruppo che le ha create: un insieme eterogeneo di enti che ha operato utilizzando lo strumento della profonda conoscenza del lavoro e della condivisione completa di idee e di opinioni. La forza del gruppo non è soltanto quella del numero, che a volte se alto può essere anche poco produttivo, ma è l'esperienza che ognuno porta, la conoscenza che i singoli offrono agli altri, accompagnata dalla consapevolezza che i risultati del lavoro costituiranno un bene comune, quasi una "res publica" condivisa e utile a chiunque ne ha bisogno.

*Procedamus* ha così aperto un gruppo di lavoro ad iscrizione libera per la revisione delle Raccomandazioni, lavoro che è stato chiamato ALBA, come logica e temporale conseguenza di AURORA. Dopo una consultazione pubblica, abbiamo sciolto l'acronimo ALBA: Aggiornamento dei Lavori e delle Buone pratiche di Aurora.

Il primo passo è stato dividere i partecipanti in due sottogruppi, uno per le Raccomandazioni per la descrizione del corrispondente (RC) e uno per le Raccomandazioni per la redazione dell'oggetto (RO), tenendo conto delle preferenze espresse da ognuno e della necessità di creare due sottogruppi omogenei. I coordinatori dei due sottogruppi sono stati per le RC Dimitri Brunetti (Università di Udine) e per le RO Angela Angeli (Università di Urbino). Le Raccomandazioni di carattere generale (RG) e quelle per la scelta di un software archivisticamente funzionale (RS) sono state rivisitate da Gianni Penzo Doria e Chiara Cabbia, con la collaborazione di Elisabetta Rossini e Nicola Carofiglio di Cineca per quanto riguarda le RS.

Il gruppo ha operato quindi in maniera più incisiva sulle tipologie di raccomandazioni che maggiormente hanno risentito delle evoluzioni normative e tecnologiche degli ultimi anni, ossia quelle sulla descrizione del corrispondente e quella sulla redazione dell'oggetto.

I sottogruppi hanno lavorato separatamente sugli argomenti dedicati e i risultati del lavoro svolto è stato sempre riportato e discusso insieme nelle riunioni plenarie di ALBA che si sono tenute il 20 dicembre 2022, il 31 gennaio 2023 e l'ultima il 10 marzo 2023.

Le raccomandazioni modificate sono state diffuse sul sito di *Procedamus* per la consultazione pubblica: chiunque accedendo al sito può leggerle e proporre eventualmente osservazioni, correzioni, dubbi, modifiche.

La versione definitiva delle *Raccomandazioni* è stata presentata pubblicamente a Bari il 6 luglio 2023 in occasione del secondo evento formativo di *Procedamus* 2023.

### **3. Le principali modifiche apportate alle Raccomandazioni di AURORA: indicazioni essenziali**

Generalmente per ogni tipologia di raccomandazione sono stati aggiornati gli esempi, i termini utilizzati, le tipologie di supporti informatici, i nuovi enti territoriali, la normativa vigente.

In tutto il testo il termine "protocollista", generalmente riferito alla persona che esegue la registrazione di protocollo in uscita, è stato sostituito con diverse espressioni riferite a chiunque esegua l'operazione di registrazione a protocollo di un documento, in ogni modalità possibile.

Le raccomandazioni di carattere generale sono state riviste in modo limitato, l'indicazione più rilevante inserita è quella che prevede di limitare l'uso di caratteri speciali perché spesso creano problemi col software di gestione documentale.

Per le raccomandazioni sulla corretta descrizione del corrispondente, invece, l'intervento è stato più consistente ed ha previsto l'adeguamento delle stesse all'introduzione della posta elettronica certificata come mezzo di invio massivo di gran parte della documentazione tra PA e tra PA e utenti.

In particolare nella RC23 stabilisce che quando un documento non permette l'identificazione del mittente, ma le informazioni di registrazione sono fornite da un soggetto terzo – di norma interno all'amministrazione – nel campo [note] o in altro campo idoneo si indica che “I dati identificativi del mittente sono stati forniti da ...”. In presenza di una comunicazione da cui non si riesce a desumere dati certi, oppure in presenza di un indirizzo di posta elettronica ritenuto inaffidabile – o non idoneo a identificare il mittente – oppure in presenza di un indirizzo di posta elettronica estero, sentito il parere del responsabile del procedimento amministrativo, la comunicazione elettronica può essere considerata anonima, pur prevedendo di indicare l'indirizzo e-mail nel campo [note]. Quando un documento perviene attraverso un servizio elettronico di recapito certificato il cui il titolare dichiara di inviare il medesimo documento per conto di un'altra persona, i dati per la compilazione dell'anagrafica sono desunti dal messaggio di posta elettronica e l'identità del mittente, accertata attraverso i dati del certificato, viene indicato in nota”.

Questa raccomandazione in particolare risponde a molte delle problematiche che quotidianamente si presentano nella registrazione a protocollo delle PEC e si rivela per questo motivo particolarmente utile.

Anche le raccomandazioni sulla redazione dell'oggetto hanno risentito dell'influenza della digitalizzazione, già nella parte introduttiva relativa alla individuazione dei cinque attori coinvolti nella redazione dell'oggetto si precisa che “È inoltre di fondamentale importanza, il coinvolgimento degli archivisti nella fase di progettazione delle azioni svolte dai gestionali integrati con il sistema di gestione documentale. Gli oggetti dei documenti che verranno registrati in maniera automatizzata (es. attraverso PICA, IntERcenter, Esse3, sistema di interscambio per le fatture elettroniche, ecc.) devono essere impostati in modo che risultino completi e identifichino in maniera chiara il contenuto. Allo stesso modo, è essenziale che i sistemi di gestione documentale prevedano la possibilità di modificare gli oggetti dei documenti pervenuti via Pec, mail o applicativi”. Quest'ultima espressione, in particolare, esprime la necessità di soluzione di un problema segnalato da molti operatori corrispondente alla creazione, tramite gli automatismi, di oggetti non parlanti o completamente errati e imm modificabili.

Nella raccomandazione RO6 si precisa inoltre che “Nel caso di documenti pervenuti via PEC o via PEO si raccomanda di eliminare la dicitura “posta certificata” per i messaggi PEC in entrata o “anomalia messaggio” per le PEO, spesso presenti negli oggetti dei messaggi per come pervenuti dalla casella mittente.

Altre modifiche riguardano la descrizione degli allegati nei documenti in copia conoscenza e l'equilibrio tra analisi e sintesi nella descrizione.

La revisione ha visto l'introduzione di una nuova raccomandazione, l'RO8bis, secondo cui nell'oggetto devono essere evidenziati gli eventuali estremi di scadenza di un bando o di una richiesta di invio dati, oppure la data e il luogo di convocazione di

una riunione e il relativo orario, in quanto tali elementi rispondono a una funzione comunicativa e permettono a chi di competenza di evitare di leggere il documento o comunque di comprendere con immediatezza l'urgenza del suo contenuto.

La RO10 ha subito dei cambiamenti dovuti all'esperienza degli operatori, i quali hanno ritenuto che "I documenti in lingua straniera, scritti con l'alfabeto latino, si registrano riportando l'oggetto del documento stesso nella sola lingua originale". La motivazione sta nel fatto che le traduzioni degli oggetti sono spesso scorrette e rischiano di alterare il contenuto del documento.

Infine le raccomandazioni per la scelta di un software archivistamente funzionante sono state tutte aggiornate, in collaborazione con Cineca, introducendo alcuni concetti non previsti nella versione precedente, come quello di interoperabilità, domicilio digitale, ma anche con l'aggiornamento alle disposizioni delle Linee Guida AgID relative ai formati dei files, ai metadati obbligatori, alla comunicazione tra diverse AOO, alla segnatura di protocollo.

Interessanti e di rilievo anche la raccomandazione che suggerisce un utilizzo al massimo di 256 caratteri nella descrizione dell'oggetto, introdotta da Cineca, sulla base di comprovata esperienza tecnica, oltre a quella che prevede un limite all'utilizzo dei caratteri speciali, che spesso interferiscono con gli applicativi per la gestione informatica dei documenti.

Queste sono solo alcune delle modifiche apportate alle Raccomandazioni di AURORA, a mio avviso le più importanti, ma si sa l'interpretazione, così come la bellezza, sta negli occhi di chi guarda o in questo caso legge.

#### **4. La meta è lo scopo del viaggio, tanto quanto il viaggio stesso**

Molti conoscono la famosa frase di T. S. Eliot "È il viaggio, non la meta, ciò che conta", ma in questo caso è diverso. La meta, il risultato raggiunto, l'*Aggiornamento dei Lavori e delle Buone pratiche di AURORA* è uno strumento di lavoro di fondamentale importanza e valore, perché creato da una comunità di persone esperte che condividono un fervente interesse per la loro professione e sono mosse dalla necessità di normalizzazione che ogni archivista sente<sup>6</sup> e dal forte bisogno di trovare soluzioni a problemi diffusi.

Il viaggio è un mezzo per arrivare alla meta, non l'unico possibile, ovviamente, ma il migliore perché frutto della condivisione e del lavoro comune e ha una indiscussa peculiarità: la continuità. Il viaggio non è finito, continuerà nelle osservazioni di chi legge ALBA, nell'esperienza che si accumulerà nei prossimi anni, nella sentita esigenza di adattare ALBA alle disposizioni normative e agli strumenti che in futuro si presenteranno.

Abbiamo raggiunto questa meta, ma il viaggio continua.

---

<sup>6</sup> «Gli archivisti, più o meno subliminalmente, anelano da sempre alla normalizzazione del loro frastagliato universo. Solo chi come loro si lavora notte e giorno a stretto contatto con tanta divertita eterogeneità e cerca di domare una materia permeata di particolarismi può comprendere in pieno il sollievo che dà la normalizzazione», in: Federico Valacchi, *Diventare archivisti. Competenze tecniche di un mestiere sul confine*, Milano, Editrice Bibliografica, 2022, p. 135.

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»<sup>7</sup>.

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 le registrazioni delle anagrafiche dei corrispondenti e per la redazione dell'oggetto del protocollo informatico, note come *Le Raccomandazioni di AURORA*<sup>8</sup>.

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 documentale<sup>9</sup>.

Nel corso degli anni sono fioccate numerosissime segnalazioni, richieste di aggiornamenti, nuovi casi di registrazioni scarsamente efficaci (si veda il florilegio presente in questo volume nell'appendice dei *Protochrorror*), 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

---

<sup>7</sup> *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.

<sup>8</sup> Sul portale di *Procedamus* ([www.procedamus.it](http://www.procedamus.it)), nell'area *download*, sono disponibili per chiunque le varie edizioni del titolare, 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 di trova in G. PENZO DORIA, *Il Progetto Archivi del 1996 dell'Università degli Studi di Padova*, Padova, Cleup, 2021.

<sup>9</sup> 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<sup>a</sup> Conferenza organizzativa degli archivi delle Università italiane (Università degli Studi di Padova, Aula Magna "G. Galilei", 28 ottobre 2009), con interventi di Dimitri Brunetti, Mariella Guercio e Micaela Procaccia.

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, etc.

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*.

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, etc.. 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](http://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) 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 *Protochhorror*, che segnala le mostruosità e 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.



## Capitolo 1. La normalizzazione delle descrizioni nel protocollo informatico

### 1.1 Premessa

Nel 1808 la carta intestata del Regno d'Italia napoleonico riportava, eccezionalmente pre-stampata sul margine superiore, una dicitura inequivocabile – quasi un cartiglio – a ricordare un obbligo della buona amministrazione. Essa rappresentava lo spirito autentico del “potere del *bureau*” francese: «La corrispondenza deve richiamare l'oggetto cui si riferisce, e non i soli numeri» (*fig. 1*).

Nel 1810, inoltre, il direttore generale della pubblica istruzione lamentava il fatto di come fosse «quasi generalmente andata in desuetudine l'utilissima pratica per l'addietro inculcata di apporre a tergo de' rapporti un breve compendio delle cose che contengono, di comprendere un solo affare in cadauno di essi, di citare i numeri di protocollo e le date...» (*fig. 2*).

L'art. 22 del regio decreto 35/1900, infine, recitava: «Le registrazioni si eseguono in carattere nitido, senza raschiature: i nomi delle persone e degli enti che danno causa all'affare sono scritti con lettere più alte e apparenti»<sup>10</sup>.

Abbiamo fin qui citato tre esempi del passato per illustrare un problema del presente: la descrizione del corrispondente e la redazione di un oggetto da registrare nel protocollo informatico. Nei primi due casi la burocrazia obbliga i dipendenti a citare e a redigere un buon oggetto (il *compendio*), nel terzo caso viene posto l'accento sull'importanza del corrispondente, in particolare nel caso in cui una registrazione avesse provocato l'istruzione di un fascicolo di persona/di personale<sup>11</sup>.

Oggi, come allora, l'esigenza di riflettere sul tema della normalizzazione dei dati registrati nel protocollo delle amministrazioni pubbliche emerge come problema urgente, capace di provocare delle involontarie, ma pericolose, inefficienze nella ricerca e nella gestione documentale. La recente riforma, con la quale sono stati introdotti il documento informatico, la firma digitale e il sistema di gestione informatica dei documenti (da preferirsi a “protocollo informatico”, anche se di uso comune, come nel titolo di questo capitolo), ha esercitato e continuerà a esercitare un impatto non indifferente sull'organizzazione del lavoro degli enti pubblici.

---

<sup>10</sup> RD 15 gennaio 1900, n. 35, *Regolamento per gli uffici di registratura e di archivio delle Amministrazioni centrali* (GU 22.02.1900, n. 44).

<sup>11</sup> Può risultare utile una precisazione archivistico-lessicale: il *fascicolo di persona* è il *genus*, mentre il *fascicolo di personale* è una *species* delle diverse tipologie dei fascicoli di persona. Tecnicamente è preferibile usare la dicitura *fascicolo di personale* in luogo di *fascicolo personale*, anche se si tratta di un'espressione ormai entrata nell'uso.

N. \_\_\_\_\_

La corrispondenza  
deve richiamare  
l'oggetto cui si  
riferisce, e non  
i soli numeri.

# Regno d' Italia

Padova li 30: Aprile 1808.

## I L P R E F E T T O

del Dipartimento della Brenta

Al Sig: Prof: Reg: della R: Università

Deggio prevenirla Sig: Prof: Regente che ieri sera è stato av-  
vertito Giuseppe Lincosmetti collauro gravemente indiziato di  
furto -

Mi preggio di riverirla con ogni stima

Emiliano

Prof: G.  
Allegriani C. & Nizza

Fig. 1 Università degli Studi di Padova - Archivio dell'Ottocento, Atti del Rettorato, b. 7

N.º 5047

CIRCOLARE.

# Regno d'Italia

Milano, il 24 8<sup>bre</sup> 1810.

IL DIRETTORE GENERALE  
DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE

Al Signor *Reggente dell'Univ. degli Studi di Padova*

**E**ssendo quasi generalmente andata in desuetudine l'utilissima pratica per l'addietro inculcata di apporre a tergo de' rapporti un breve compendio delle cose che contengono, di comprendere un solo affare in cadauno di essi, di citare i numeri di protocollo e le date, io non posso dispensarmi dal pregarla di non omettere nel suo carteggio con questa Direzione generale la pratica suddetta che tanto importa pel buon ordine e per la regolarità della corrispondenza.

In tale circostanza non ometto di richiamare la più scrupolosa attenzione perchè non si ricevano e spediscono alla Direzione generale petizioni e documenti che non siano estesi secondo le norme e discipline prescritte dai Sovrani Decreti per la carta bollata.

Ho il piacere d'attestarle la mia distinta stima.

Fig. 2 Università degli Studi di Padova - Archivio dell'Ottocento, Atti del Rettorato, b. 8

L'informatica applicata ai documenti e al registro di protocollo, deve, però, essere preceduta dalla creazione e dalla successiva implementazione di un sistema informativo documentale integrato, basato su strategie di normalizzazione e utilizzo di strumenti altamente professionali. Tali strumenti, così predisposti, consentiranno il raggiungimento di elevati livelli di efficienza e di efficacia anche in questo delicatissimo settore dell'amministrazione pubblica.

L'introduzione del protocollo informatico con tali caratteristiche permetterà, infatti, il raggiungimento di obiettivi strategici, quali il controllo sulla corrispondenza – in arrivo, in partenza e interna – da parte degli organi di governo e di direzione, nonché l'eliminazione delle cosiddette “divisioni” di uffici, cioè un insieme di unità organizzative concepite e gestite verticalmente, quasi come dei “silos” privi di una visione comunicativa e di una gestione trasversale dei procedimenti e dei processi amministrativi.

Inoltre, la completa attuazione della trasparenza va intesa come concreto diritto del cittadino e dell'impresa di conoscere lo stato delle attività amministrative che li riguardano e di avere la garanzia che tali attività siano condotte nel rispetto di regole di priorità e di massimo impegno. Essa passa attraverso una coerente implementazione di un sistema di gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il DPR 445/2000 prescrive che, tra gli elementi di un documento che devono essere obbligatoriamente registrati, vi siano il corrispondente – cioè il mittente o il destinatario – e l'oggetto<sup>12</sup>. Inoltre, le *Regole tecniche per il protocollo informatico* dispongono che tutte le amministrazioni pubbliche redigano un *manuale di gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi* che contenga anche la descrizione della procedura da adottare per la registrazione<sup>13</sup>.

La normativa, tuttavia, è di carattere generale e, pertanto, non descrive il modo nel quale procedere. Inoltre, l'applicazione delle disposizioni in tema di protocollo informatico poche volte è stata accompagnata da un percorso di formazione e valorizzazione della figura del protocollista, al quale raramente sono stati offerti strumenti di lavoro di semplice uso e di utilità pratica.

Per tale motivo, in assenza di precise disposizioni, il *Gruppo di lavoro interistituzionale AURORA* suggerisce alcune raccomandazioni per la descrizione dell'anagrafica dei corrispondenti e per la redazione dell'oggetto nel protocollo informatico. In considerazione delle soluzioni proposte, le *Raccomandazioni di AURORA* si propongono come un nuovo standard archivistico, in quanto condivise con gli organi di vigilanza e, in forma interistituzionale, con una vasta rappresentanza di amministrazioni pubbliche: agenzie, aziende sanitarie, camere di commercio, comuni, fondazioni, osservatori astronomici, province, regioni e università.

Le *Raccomandazioni* sono rivolte ai protocollisti, ai responsabili della tenuta dei sistemi informativi – sia in ambito pubblico che in ambito privato – e al personale del servizio per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi.

A tale proposito occorre ribadire che, nel rispetto della professionalità di ciascuno, il lavoro che qui si presenta intende solo “raccomandare” un comportamento o un'azione in funzione di un'indicazione normalizzata, proponendosi di garantire all'operatore quella giusta discrezionalità e autonomia, soprattutto nella formulazione dell'oggetto, che solo l'esperienza e la tipologia del documento stesso possono offrire.

La normalizzazione delle descrizioni nel protocollo informatico è legata inoltre alle funzionalità del software in uso. Il panorama delle amministrazioni pubbliche italiane, purtroppo, risente della presenza di sistemi informatici orientati perlopiù allo sviluppo del solo *nucleo minimo*. E questo si verifica in particolar modo quando la parte dedicata al protocollo risulta residuale all'interno di soluzioni applicative dedicate ai provvedimenti amministrativi,

---

<sup>12</sup> DPR 28 dicembre 2000, n. 445, *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*, (GU 20.02.2001, n. 42, SO 30L), art. 53.

<sup>13</sup> DPCM 31 ottobre 2000, *Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428* (GU 21.11.2000, n. 272), artt. 3 e 5.

ai verbali degli organi collegiali, ai documenti contabili, etc. Per questa ragione, si è ritenuto utile definire alcune raccomandazioni sui requisiti dei software a supporto degli obiettivi di *AURORA*.

\* \* \*

Con la pubblicazione del volume *I calzini del principe Carlo*, dedicato al tema dei titolari per le università italiane, si è aperta una stagione di riflessioni metodologiche che assumono, almeno nell'esposizione finale, una forma sempre scientificamente solida ma più leggera<sup>14</sup>.

Così è sorta l'idea della metafora *I regali della principessa Aurora*, presente in questo volume, utilizzata come veicolo per illustrare il problema della descrizione dei corrispondenti e della redazione degli oggetti. L'allegoria permette di coniugare una esposizione densa di contenuti disciplinari con una forma letteraria facilmente comprensibile come la favola, che da sempre rappresenta uno dei registri linguistici più utilizzati a scopo didattico.

Lo scopo di *AURORA* e dell'aggiornamento di *ALBA* è di favorire la redazione e la trasmissione di informazioni chiare, appropriate, ben strutturate e intelligibili nel tempo, ossia metadati descrittivi di documenti che assumono essi stessi, alla stregua del complesso documentario, il ruolo di beni culturali fin dalla loro formazione.

## **1.2 Il problema della corretta descrizione dei corrispondenti e della redazione di un oggetto chiaro**

L'esigenza di descrivere i corrispondenti e di redigere gli oggetti dei documenti in forma corretta è un problema reale. Esso deve essere affrontato per attenuare l'incredibile varietà di criteri e di comportamenti che vengono adottati dagli operatori.

L'assenza di una *policy* condivisa ha provocato conseguenze negative, per cui nelle amministrazioni pubbliche, per quel che riguarda la descrizione dei corrispondenti, si assiste a:

- proliferazione di record contraddittori e incompleti;
- inefficienza nella ricerca;
- perdita di dati storici relativi alla persona fisica o giuridica;

e, per quel che riguarda la redazione degli oggetti, si assiste a:

- eccessiva sintesi o, in alternativa, eccessiva analisi;
- inefficienza nella ricerca;
- mediocrità e insufficienza dei testi;
- difformità nella redazione dell'oggetto di documenti omologhi;
- latenza del significato giuridico-amministrativo di un documento, cioè della conoscibilità del suo contenuto e della sua funzione.

La ricerca nel sistema informatico può diventare estremamente difficile proprio a causa di queste disomogeneità, con il rischio concreto che la descrizione incoerente di un corrispondente o la redazione eccessivamente sintetica di un oggetto rendano estremamente difficile, se non impossibile, il reperimento del documento cercato.

In certi casi si può erroneamente presumere che un documento non sia mai stato ricevuto o spedito solo perché sono stati utilizzati parametri di ricerca non tanto sbagliati, quanto piuttosto difformi da quelli con i quali il documento è stato registrato. Tali difficoltà vengono poi

---

<sup>14</sup> *I calzini del principe Carlo. Titulus 97 - I titolari per gli archivi universitari in vigore dal 1° gennaio 2007*, a cura del Gruppo di lavoro nazionale sugli archivi universitari, Padova, CLEUP, 2007 (Instrumenta archivi Studii Patavini, n. 3).

accentuate dall'informatica, che solitamente richiede parametri di ricerca normalizzati e, nei casi peggiori, rigidi.

Questo problema, solo all'apparenza modesto, può avere pesanti ripercussioni sui processi decisionali degli organi e della dirigenza, sempre supportati dalle evidenze giuridico-probatorie che una registrazione coerente garantisce. Da ciò consegue che, ferma restando l'importanza degli strumenti archivistici, quali il titolare e il repertorio dei fascicoli, la normalizzazione di forma e contenuti nella compilazione degli elementi obbligatori del protocollo informatico è una delle più importanti garanzie per l'identificazione e la reperibilità dei documenti.

### **1.3 Le Raccomandazioni di AURORA e l'aggiornamento ALBA**

Le *Raccomandazioni* 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*]. Poiché si riferiscono alla forma delle denominazioni delle istituzioni e delle persone fisiche, nonché ai criteri con cui descrivere i documenti, queste *Raccomandazioni* riguardano anche gli archivisti e tutti coloro che si occupano della descrizione di archivi.

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.

In questo volume sono inseriti in appendice la fiaba *I regali della principessa Aurora*, un elenco di *Abbreviazioni, sigle e acronimi*, alcuni esempi di registrazioni incoerenti, nonché una raccolta esemplificativa di casi inerenti alle regole, riuniti nell'atlante diplomatico. Altri materiali di lavoro saranno pubblicati sul sito web dedicato<sup>15</sup>.

Le *Raccomandazioni* sono articolate in quattro gruppi omogenei e numerate all'interno di ciascuna tipologia:

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

### **1.4 L'applicazione e la revisione delle Raccomandazioni**

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<sup>16</sup>.

Le *Raccomandazioni* non hanno efficacia retroattiva. Pertanto, nel caso in cui la revisione dovesse avere effetti sulla descrizione delle anagrafiche già inserite nel database del protocollo informatico, in modo da rendere non conformi talune intestazioni prima accettate, non bisogna modificare i profili e le registrazioni precedenti, allo scopo di non incidere sull'efficacia giuridico-probatoria del protocollo.

---

<sup>15</sup> Nel sito web <http://www.unipd.it/archivio/progetti/aurora> saranno pubblicati *Aurora in pillole*, cioè un vademecum sintetico per i protocollisti, una bozza di sintesi di *Aurora* (che si suggerisce di inserire come allegato del manuale di gestione del protocollo informatico) e altri materiali didattici e di presentazione del progetto.

<sup>16</sup> Le segnalazioni possono essere effettuate seguendo le indicazioni presenti nel sito web.

## 1.5 Le apparenti incoerenze di AURORA

Le *Raccomandazioni* si riferiscono alla redazione di un testo inserito nel protocollo informatico. Alcune convenzioni utilizzate in *Aurora* sono pertanto strettamente legate a quel contesto. Ciò significa che esse non valgono per i testi amministrativi e per i testi scientifici, tra i quali rientrano le parti descrittive di questo volume. Il loro uso, pertanto, è perimetrato ai campi [*corrispondente*] e [*oggetto*], tanto che le incoerenze tra le descrizioni e le esemplificazioni che l'attento lettore potrebbe trovare risultano in realtà soltanto apparenti.

In altre parole, l'uso del trattino al posto della barretta nella indicazione della normativa (RO11), oppure il mancato uso del trattino nei nomi composti (RO8), oppure ancora l'abbreviazione dei provvedimenti amministrativi senza punti (Appendice B) valgono solo quando si sta registrando un documento nel sistema di protocollo.

Per queste ragioni, nelle esemplificazioni corrette collegate alla RG4 si troverà “aa 2008-2009”, ma nel testo discorsivo comparirà “a.a. 2008/2009”; così ancora nelle esemplificazioni corrette collegate alla RO8 si troverà “giuridico amministrativo”, ma nel testo discorsivo comparirà “giuridico-amministrativo”; così infine mentre nell'apparato critico di questo volume si troverà “D.Lgs.”, nell'appendice B comparirà “DLgs” senza punti.

Si tratta dunque di convenzioni, che vanno applicate al contesto nel quale si registrano le informazioni relative a un documento.

## 1.6 Standard, regole e bibliografia principali

Il lavoro per la redazione delle *Raccomandazioni di AURORA* ha coinvolto numerose professionalità in ambito nazionale e si è avvalso di una pluralità di documenti di natura diversa quali standard, regole, analisi di contesto e contributi diversi.

I principi ispiratori di questo documento e i suoi contenuti sono compatibili con gli standard ISAAR (CPF) e ISAD (G), descritti *infra*. Il riferimento alle norme internazionali, infatti, comprende anche valutazioni e istruzioni nel campo della gestione documentale sulla forma dei soggetti personali e istituzionali nel loro ruolo di corrispondenti, oltre che sulla struttura formale e sulla scelta dei termini per la redazione del campo [*oggetto*].

Le *Raccomandazioni* fanno riferimento anche alle *Regole italiane di catalogazione per autori* (RICA, ora REICAT) ) per quanto attiene alla descrizione dei corrispondenti, e ad alcuni documenti che perseguono finalità analoghe di normalizzazione delle descrizioni. Inoltre, esse tengono conto delle principali norme in materia di gestione documentale più volte richiamate nel testo.

Le *Raccomandazioni*, in quanto strettamente legate alla lingua e alla cultura italiane, possono aprire la strada all'elaborazione di norme, convenzioni e dizionari in ambito nazionale per l'elaborazione degli elementi descrittivi delle unità documentarie e per la scelta di chiavi d'accesso ai documenti.

Si segnalano, senza pretese di esaustività, la bibliografia essenziale e i principali siti web consultati nel settembre 2009.

### *Standard descrittivi*

- ISTITUTO CENTRALE PER IL CATALOGO UNICO DELLE BIBLIOTECHE ITALIANE E PER LE INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE, *Regole italiane di catalogazione per autori* (RICA, ora REICAT), Roma, 1995 (8<sup>a</sup> ed.), da tempo si stava lavorando alla loro revisione: <http://www.iccu.sbn.it/genera.jsp?id=346#><sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> I lavori hanno prodotto le nuove norme di catalogazione il cui testo definitivo e altri materiali di lavoro sono disponibili sul sito dell'ICCU (<http://www.iccu.sbn.it>) e ora anche a stampa: *Regole di catalogazione: REICAT*, a cura della Commissione permanente per le regole italiane di catalogazione, Roma, ICCU, 2009.

- CONSIGLIO INTERNAZIONALE DEGLI ARCHIVI, *ISAD (G) - General International Standard Archival Description*, seconda edizione (1999), «Rassegna degli Archivi di Stato», LXIII/1 (2003), pp. 57-188
- CONSIGLIO INTERNAZIONALE DEGLI ARCHIVI, *ISAAR (CPF) - International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families*, seconda edizione (2003), «Rassegna degli Archivi di Stato», LXIII/1 (2003), pp. 189-331
- CONSIGLIO INTERNAZIONALE DEGLI ARCHIVI, *ISDIAH - International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings*, <http://www.ica.org/en/node/38884>
- ARCHIVI DEL NOVECENTO, *Norme condivise sulla descrizione archivistica e sui metodi di indicizzazione*, a cura del Gruppo di lavoro sulla descrizione archivistica e sull'indicizzazione della rete Archivi del Novecento, Roma, luglio 2007, [http://www.archividelnovecento.it/site/doc/Gdl\\_Norme\\_2007.pdf](http://www.archividelnovecento.it/site/doc/Gdl_Norme_2007.pdf)
- *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane* (in corso di revisione), <http://www.bncf.firenze.sbn.it/progetti/Nuovo%20Soggettario>

#### *Redazione di testi istituzionali*

- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, Circolare 20 aprile 2001, n. 1.1.26/10888/9.92, *Regole e raccomandazioni per la formulazione tecnica dei testi legislativi* (GU 27.04.2001, n. 97)
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, Circolare 2 maggio 2001, n. 1/1.1.26/10888/9.92, *Guida alla redazione dei testi normativi* (GU 03.05.2001, n. 101, SO n. 105)
- 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)
- COMMISSIONE EUROPEA - UFFICIO DELLE PUBBLICAZIONI, *Manuale interistituzionale di convenzioni redazionali*, <http://publications.europa.eu/code/it/it-000500.htm>
- CONFERENZA DEI PRESIDENTI DELLE ASSEMBLEE LEGISLATIVE DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME, *Regole e suggerimenti per la redazione di testi normativi - Manuale per le Regioni promosso dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome con il supporto dell'Osservatorio legislativo interregionale*, 2007, [http://www.parlamentiregionali.it/dbdata/documenti/%5B48749bf0f3ef4%5Dmanuale\\_drafting\\_12.07.pdf](http://www.parlamentiregionali.it/dbdata/documenti/%5B48749bf0f3ef4%5Dmanuale_drafting_12.07.pdf)

#### *Convenzioni redazionali*

- MINISTERO PER I BENI CULTURALI E AMBIENTALI - UFFICIO CENTRALE PER I BENI ARCHIVISTICI, *Pubblicazioni degli Archivi di Stato, Norme per i collaboratori*, «Rassegna degli archivi di Stato», LI/2-3 (1991)
- ASSOCIAZIONE NAZIONALE ARCHIVISTICA ITALIANA, *Norme redazionali*, «Archivi», I/1 (2006), pp. 11-22
- SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA - UFFICIO STAMPA E COMUNICAZIONE, *Suggerimenti per la normalizzazione della grafia dei termini in uso nei testi correnti della Sapienza*, 2007, [http://www.uniroma1.it/documenti/identita/linee\\_guida\\_scrittura.pdf](http://www.uniroma1.it/documenti/identita/linee_guida_scrittura.pdf)



### *Sigle e acronimi*

- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE COMUNITARIE, *Euroacronimi*, <http://www.politichecomunitarie.it/banche-dati/?c=Dizionario-degli-acronimi>
- COMMISSIONE EUROPEA - SERVIZIO COMUNITARIO DI INFORMAZIONE IN MATERIA DI RICERCA E SVILUPPO (CORDIS), *RST-Database degli Acronimi*, [http://cordis.europa.eu/guidance/about-acronyms\\_it.html](http://cordis.europa.eu/guidance/about-acronyms_it.html)
- COMMISSIONE EUROPEA - UFFICIO DELLE PUBBLICAZIONI, *Manuale interistituzionale di convenzioni redazionali (allegato A4)*, <http://publications.europa.eu/code/it/it-5000400.htm>
- ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Abbreviazioni, acronimi e simboli*, AIB, 1996
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA - SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO, *Abbreviazioni e acronimi*, <http://www.cab.unipd.it/cerca/abbreviazioni-e-acronimi>

### *Procedure di inserimento dei corrispondenti e dell'oggetto*

- L. ARRABITO, T. BUCCARELLI, D. MAZZETTO, *Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico*, «Archivi & computer», X/1 (2000), pp. 65-69
- Il protocollista, questo sconosciuto! Atti dello stage su «Lo stato dei protocolli degli enti locali toscani e le riflessioni degli operatori sulla loro condizione» (Pisa, 6 maggio 1999), a cura di S. Baldacci - S. Gelli, San Miniato, Archilab, 2000
- G. PENZO DORIA, *Profili archivistici del protocollo informatico*, «Archivi & computer», XV/1 (2005), pp. 91-109

### *Semplificazione e coerenza del linguaggio*

- *I linguaggi settoriali in Italia*, a cura di G.L. Beccaria, Milano, Bompiani, 1973
- S. MORGANA, *Letterati, burocrati e lingua della burocrazia nel primo Ottocento*, «Studi linguistici italiani», III n.s. (1984), pp. 44-75
- *Il sessismo nella lingua italiana*, a cura di A. Sabatini, Roma, Presidenza del Consiglio dei ministri - Direzione generale delle informazioni della editoria e della proprietà letteraria artistica e scientifica, 1987
- P. LUCISANO, M.E. PIEMONTESE, *Gulpease: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*, «Scuola e città», XXXIX (1988), pp. 110-124
- M.E. PIEMONTESE, M.T. TIRABOSCHI, *Leggibilità dei testi della pubblica amministrazione. Strumenti e metodologie di ricerca al servizio del diritto a capire testi di rilievo pubblico*, in *Il diritto all'informazione in Italia*, a cura di E. Zuanelli, Roma, Istituto poligrafico e zecca dello Stato, 1990, pp. 225-246
- S. CASSESE, *Introduzione allo studio della normazione*, «Rivista trimestrale di diritto pubblico», 2 (1992), pp. 307-330
- R. LESINA, *Il nuovo manuale di stile. Guida alla redazione di documenti, relazioni, articoli, manuali, tesi di laurea. Edizione 2.0*, Bologna, Zanichelli, 1994 (rist. an. 2009)
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche: proposta e materiali di studio*, Roma, Istituto poligrafico e zecca dello Stato, 1994
- *Nomografia. Linguaggio e redazione delle leggi. Contributi al Seminario promosso dalla Banca d'Italia e dalla prima Cattedra di filosofia del diritto dell'Università di Milano, 19 novembre 1991*, a cura di P. Di Lucia, Milano, Giuffrè, 1995

- M.E. PIEMONTESE, *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid, 1996
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, a cura di A. Fioritto, Bologna, Il Mulino, 1997
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, *Progetto "Chiaro!"*, <http://www.funzionepubblica.it/chiaro>
- F. BRUNI, G. ALFIERI, S. FORNASIERO, S. TAMIOZZO GOLDMANN, *Manuale di scrittura e comunicazione per la cultura personale, per la scuola, per l'università*, Bologna, Zanichelli, 1997 e 2006 (2<sup>a</sup> ed.)
- AGENZIA DELLE ENTRATE - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PISA, *Manuale di scrittura amministrativa*, [http://www1.agenziaentrate.it/documentazione/guide/scrittura\\_amministrativa/index.htm](http://www1.agenziaentrate.it/documentazione/guide/scrittura_amministrativa/index.htm)
- M.A. CORTELAZZO, F. PELLEGRINO *30 regole per scrivere testi amministrativi chiari*, «Guida agli Enti Locali», 20 (2002), pp. XXV-XXXV, disponibile anche nel sito web <http://www.maldura.unipd.it/buro>
- M.A. CORTELAZZO, *La semplificazione del linguaggio amministrativo e il regolamento dell'Università degli Studi di Padova*, in *Titulus 97 verso la creazione di un sistema archivistico universitario nazionale*, *Atti della 1<sup>a</sup> Conferenza organizzativa degli archivi delle università italiane*, a cura di G. Penzo Doria, Padova, CLEUP, 1999, pp. 215-228
- M.A. CORTELAZZO, F. PELLEGRINO, *Guida alla scrittura istituzionale*, Roma-Bari, Laterza, 2003
- T. RASO, *La scrittura burocratica. La lingua e l'organizzazione del testo*, Roma, Carocci, 2005
- *Il Comune scrive chiaro. Come semplificare le comunicazioni al cittadino. Con 24 esempi di testi rielaborati e le istruzioni per scrivere con stile*, a cura di Michele A. Cortelazzo, [Sant'arcangelo di Romagna], Maggioli, 2005
- S. FORNASIERO, S. TAMIOZZO GOLDMANN, *Scrivere l'italiano. Galateo della comunicazione scritta*, Bologna, Il Mulino, 2005 (2<sup>a</sup> ed.)
- B. MORTARA GARAVELLI, *Prontuario di punteggiatura*, Roma, Laterza, 2007 (9<sup>a</sup> ed.)
- P. FRANZESE, *Prospettive di relazioni fra linguistica del testo e descrizione archivistica. Il problema della denominazione*, «AIDA informazioni», 26/1-2 (2008), pp. 207-214

## **CAPITOLO 2.**

### **RACCOMANDAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

#### **Premessa**

Le *Raccomandazioni* sono rivolte in modo specifico alla normalizzazione delle descrizioni di anagrafiche e della redazione di oggetti nell'ambito delle registrazioni di protocollo. *AURORA*, e il successivo aggiornamento di *ALBA*, che qui si presenta, fornisce indicazioni puntuali e precise legate a questi due aspetti e propone anche principi generali, criteri e procedure operative. Inoltre, suggerisce l'utilizzo di un linguaggio "neutro", privo di riferimenti maschili o femminili. In questo modo, le registrazioni ripetitive saranno agevolate e non rallentate, ad es., da un cambio di pronome (gli/le) o di un suffisso/desinenza (ammesso/a).

#### **RG1 - La descrizione dei corrispondenti e la redazione degli oggetti si effettuano dal generale al particolare**

---

Nella descrizione dei corrispondenti e nella redazione degli oggetti si procede dal generale al particolare (cfr. *infra* § 4.5).

Questa regola, compresa nello standard ISAD (G), comporta che nella registrazione di protocollo si tenga conto di due elementi: da un lato la denominazione e la struttura organizzativa del soggetto corrispondente, dall'altro il contesto procedimentale e amministrativo cui il documento appartiene. In questo modo, sarà possibile seguire una descrizione livellare molto efficace tra soggetto produttore (statica) e organizzazione funzionale (dinamica).

#### **RG2 - L'uso delle lettere maiuscole deve essere limitato allo stretto necessario**

---

Salvo i casi in cui si tratti di un nome proprio, le lettere maiuscole sono utilizzate in modo critico, riducendone per quanto possibile l'uso.

L'uso delle lettere iniziali maiuscole è prescritto:

- 1) all'inizio del testo, dopo ogni punto fermo e dopo il trattino;
- 2) per i nomi propri di persona;
- 3) per i nomi di luogo;
- 4) per i nomi di enti, organismi istituzionali e organi.

Nei nomi di enti e organi composti da più parole solo l'iniziale della prima parola si scrive in maiuscolo<sup>18</sup>.

- ☺ Associazione europea di libero scambio
- ☺ Regno unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord
- ☺ Banca popolare di Milano
- ☺ Corte di giustizia - Prima sezione

---

<sup>18</sup> Cfr. RC3.

Per le indicazioni toponomastiche (es. via Sandro Pertini, piazza San Carlo) viene utilizzata la lettera maiuscola, ma solo se si trovano ad inizio frase.

I titoli *san, santa, santo* vanno in maiuscolo quando fanno parte del nome proprio di una chiesa, località o via (es.: «Nella chiesa di Santa Caterina», «Le torri di San Gimignano», «Sito in via San Filippo»). In tutti gli altri casi sono riportati in minuscolo. Le parole *san, santa, santo* non vanno mai sostituite con l'abbreviazione *s.*

☺ Chiesa di San Michele Arcangelo

☺ Piazza San Marco

### **RG3 - Le abbreviazioni si utilizzano solo se approvate, le sigle non si puntano e l'acronimo si riporta anche sciolto**

---

Le parole sono scritte complete e per esteso, senza storpiature, segni di punteggiatura o abbreviazioni, nemmeno se di uso comune.

È preferibile non utilizzare in forma abbreviata i termini che identificano il nome del corrispondente o quelli significativi dell'oggetto, in modo da non ingenerare equivoci e favorire l'efficacia della ricerca. Parimenti non devono essere utilizzate forme del tipo *ecc., eccetera, e così via...*

Spesso, infatti, le abbreviazioni, le sigle e gli acronimi sono consueti e familiari per chi scrive, ma non sempre correttamente comprensibili per chi legge, soprattutto a distanza di tempo nel corso del quale si è persa la memoria di un fatto<sup>19</sup>.

Allo stesso modo deve essere limitato l'uso delle sigle e degli acronimi ai soli casi necessari<sup>20</sup>.

È ammesso l'uso di abbreviazioni, sigle e acronimi solamente se previsti e, possibilmente, sciolti in un apposito documento interno all'area organizzativa omogenea (AOO) dell'ente, obbligatoriamente allegato al manuale di gestione, a integrazione dell'elenco delle abbreviazioni, sigle e acronimi proposto in questo volume (Appendice B). Risulta necessario limitare, con riguardo al contesto istituzionale e all'attività svolta, tipo e numero di abbreviazioni, sigle e acronimi utilizzabili nella protocollazione<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> È il caso di *Cineca*, ora diventato nome proprio, ma derivato dall'acronimo di *Consorzio Interuniversitario del Nord Est per il Calcolo Automatico*, che nel 2023 risulterebbe quantomeno antistorico mantenere, viste le adesioni consortili di gran parte degli atenei italiani. È anche il caso della società SPAL di Ferrara, che pochi ricordano come *Società Polisportiva Ars et Labor*. È ancora il caso dell'Istituto Universitario di Architettura di Venezia (Iuav), che da qualche anno ha fatto assurgere l'acronimo a nome proprio, scritto addirittura non in maiuscolo se non nell'iniziale, in quanto da istituto monofacoltà si è trasformato in un vero e proprio ateneo, cambiando anche la denominazione ufficiale: *Università Iuav di Venezia*. Un altro caso è IULM, sempre più spesso concordato al femminile (intendendo "università"), anche se oggi si tratta di un *Istituto*. È, infine, il caso di Radio Audizioni Italiane - RAI, oggi divenuto *RAI - Radiotelevisione italiana*.

<sup>20</sup> I principali vocabolari della lingua italiana non concordano nelle definizioni di acronimo e sigla. Alcuni li considerano sinonimi, altri, invece, considerano acronimi le sigle che costituiscono nomi veri e propri (*ufo, radar*). La normativa italiana in materia di redazione di testi istituzionali adotta il termine *sigla* e mai *acronimo*; solo il *Manuale interistituzionale della Commissione europea* usa *acronimo* (cfr. *supra*, paragrafo 1.4). In queste *Raccomandazioni* si intende per acronimo l'abbreviazione in sigla di un soggetto (ente, persona giuridica, ecc.).

<sup>21</sup> Si tratta di una prescrizione cogente, prevista anche dal DPR 445/2000, art. 7, comma 2: «Il testo degli atti pubblici comunque redatti non deve contenere lacune, aggiunte, abbreviazioni, correzioni, alterazioni o abrasioni. Sono ammesse abbreviazioni, acronimi, ed espressioni in lingua straniera, di

È preferibile redigere un elenco breve e coerente, da mantenere costantemente aggiornato, evitando liste con pretese di esaustività.

Le abbreviazioni, le sigle e gli acronimi non vanno puntati. Infatti l'acronimo, di norma, viene inserito senza punti di separazione, in caratteri maiuscoli e si scrive di seguito alla denominazione per esteso della struttura a cui si riferisce, separato da un trattino preceduto e seguito da uno spazio.

☺ Istituto nazionale della previdenza sociale - INPS

☹ *non* Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS)

Anche quando una struttura viene comunemente individuata con una sigla o in forma abbreviata, la registrazione deve essere effettuata indicando sempre la denominazione per esteso, con l'aggiunta del relativo acronimo<sup>22</sup>.

☺ Cassa di risparmio di Genova - CARIGE

☹ *non* CARIGE

Possono fare eccezione le sigle sindacali e le sigle dell'INPS, INAIL e CEMA quando sono riunite in un nuovo soggetto unificato. In tali casi può essere consentito riportare soltanto l'acronimo<sup>23</sup>.

#### **RG4 - Nell'indicazione degli aggettivi numerali ordinali si utilizzano le cifre arabe e per gli intervalli di numeri si usa il trattino**

---

I numeri si indicano utilizzando le cifre arabe. Il carattere a suffisso in apice degli aggettivi ordinali arabi è espresso al maschile con "o" in esponente [°]. Anche i numeri ordinali si indicano in cifre arabe, accompagnati dalla "o" in esponente.

☺ Celebrazioni per il 55° anniversario...

☹ *non* Celebrazioni per il cinquantacinquesimo anniversario...

☺ Dottorato 29° ciclo

☹ *non* Dottorato XXIX ciclo

☹ *non* Dottorato 29^ ciclo

Gli ordinali al femminile si abbreviano con l'uso dell'accento circonflesso [^] e non con la "a" in apice [ª], evitando l'uso dei numeri romani e i caratteri speciali.

☺ Invito a intervenire alla 21^ Fiera del tartufo bianco che si terrà nei giorni 15 e 16 novembre 2008

☹ *non* Invito a intervenire alla 21ª Fiera del tartufo bianco

☹ *non* Invito a intervenire alla XXI Fiera del tartufo bianco

I numeri romani si usano solo per numerare tomi, parti e capitoli di un libro, distinguere papi, sovrani e secoli e quando fanno parte di una denominazione di struttura<sup>24</sup>.

---

uso comune. Qualora risulti necessario apportare variazioni al testo, si provvede in modo che la precedente stesura resti leggibile».

<sup>22</sup> Cfr. RC7.

<sup>23</sup> Cfr. RC18 e RC20.

- ☺ Pio XII
- ☹ *non* Pio decimosecondo
- ☹ *non* Pio 12
- ☺ Secolo XX
- ☹ *non* ventesimo Secolo

È sbagliato accompagnare il numero romano con l'esponente [°] per il maschile e [^] oppure [ª] per il femminile, in quanto ridondante trattandosi di numero ordinale<sup>25</sup>.

- ☺ Vittorio Emanuele I
- ☹ *non* Vittorio Emanuele I°

Per separare le centinaia dalle migliaia e le migliaia dai milioni si usa il punto; per separare i numeri interi dai decimali si usa la virgola. Gli importi monetari dell'ordine di milioni o miliardi si possono scrivere in forma mista di cifre e lettere. La parola *euro* è indeclinabile (al plurale non si scrive *euri*). Essa va scritta per esteso, in lettere minuscole e dopo la cifra, evitando l'uso del suo simbolo [€].

Le unità di misura si indicano per esteso: l'uso di simboli convenzionali è ammesso se riportato nell'elenco delle abbreviazioni, sigle e acronimi.

Per l'indicazione di intervalli di numeri (pagine, date, numeri civici...) si utilizza il trattino tra le due cifre che, in questo caso, non deve essere preceduto né seguito da spazi. Le indicazioni numeriche di quantità devono essere espresse da un numero cardinale arabo preceduto da "n" non puntato, affinché sia immediatamente e inequivocabilmente chiara l'informazione.

- ☺ Bando per il conferimento di n 1 assegno di ricerca
- ☹ *non* Bando per il conferimento di n. 1 assegno di ricerca
- ☹ *non* Bando per il conferimento di un assegno di ricerca
- ☹ *non* Bando per il conferimento di n° assegno di ricerca

Per l'indicazione dell'anno scolastico o accademico si separano gli anni, indicati per esteso, con il trattino anche se sono tradizionalmente separati da una barretta, in quanto quest'ultima – soprattutto in fase di migrazione delle banche dati – potrebbe creare problemi al database.

- ☺ aa 2008-2009
- ☹ aa 2008/2009 (forma accettata, ma sconsigliata)

Un utilizzo frequente della barretta si trova nel linguaggio relativo al contenzioso, per separare le parti in causa<sup>26</sup>. Anche in questo caso, è preferibile non utilizzare la barretta e trovare una parola o una frase alternativa.

- ☺ Rossi Mario contro il Comune di Duino Aurisina
- ☺ Rossi Mario avverso il Comune di Duino Aurisina
- ☹ *non* Rossi Mario / Comune di Duino Aurisina

---

<sup>24</sup> Cfr. RC7. Si segnala il sito web [http://www.math.it/formulario/numeri\\_romani.htm](http://www.math.it/formulario/numeri_romani.htm) sull'uso dei numeri romani. In Aurora ci si discosta, per ragioni pratiche e di facilitazione della lettura, solo per la numerazione in cifre arabe dei commi delle norme.

<sup>25</sup> Cfr. RG5 e RC7.

<sup>26</sup> Cfr. RO8.

## **RG5 - Nelle date si privilegia la leggibilità**

---

All'interno dell'oggetto si privilegia l'immediata leggibilità di date e indicazioni numeriche. Per questa ragione, le date si scrivono per esteso:

☺ Convocazione per il 23 giugno 2008

☹ *non* Convocazione per il 23.06.2008

Il primo giorno del mese scritto in cifre arabe si indica con l'abbreviazione dell'ordinale in apice, cioè così come si legge ("primo" e non "uno"), mentre i nomi dei mesi si riportano per esteso in minuscolo.

☺ Convocazione per il 1° agosto 2008

☹ *non* Convocazione per l'1 agosto 2008

☹ *non* Convocazione per il primo agosto 2008

## **RG6 - La punteggiatura e gli accenti si utilizzano in modo normalizzato**

---

La punteggiatura si utilizza in modo normalizzato e, in ogni caso, solo quando è necessaria alla migliore comprensione della descrizione dell'anagrafica o dell'oggetto<sup>27</sup>.

La scelta di normalizzazione può basarsi sui seguenti criteri consolidati della consuetudine scrittoria italiana, precisando che alcuni caratteri possono interferire con le istruzioni del software e generare errori in fase di conversione o di migrazione dei dati da un sistema informatico a un altro. Prima dell'uso, dunque, risulta necessario verificarne la compatibilità:

- *virgola*: permette di separare parti del discorso della stessa natura che non siano unite da una congiunzione, isola un inciso o evidenzia sequenze sostantivali o aggettivali ripetitive;
- *punto*: segna la fine di una frase;
- *punto e virgola*: si impiega per separare parti importanti di frasi non unite da congiunzione, che contengono una o più virgole o per chiudere periodi facenti parte di un elenco;
- *due punti*: introducono una spiegazione, una enumerazione, un esempio o una precisazione del testo immediatamente precedente;
- *parentesi*: racchiudono un inciso che apporta una precisazione al discorso principale;
- *parentesi quadre*: indicano, con tre punti fra parentesi [...], l'omissione di una parte della frase;
- *virgolette*: si usano generalmente per inquadrare una citazione o mettere in evidenza alcuni termini. Le virgolette non richiedono spazio né in apertura né in chiusura. Possono essere utilizzate, senza distinzioni grafiche, all'interno di una medesima registrazione dell'oggetto, previa verifica della assenza di problemi del software in uso<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> Fa eccezione il punto fermo a fine frase: cfr. RO15.

<sup>28</sup> Cfr. RC7 e RS13.

Per separare lemmi e parti in uno stesso campo, si usa di preferenza il trattino preceduto e seguito da spazio [ - ]. In alternativa si può utilizzare il punto fermo [.] all'interno della registrazione, ma mai alla fine<sup>29</sup>.

In ogni caso, deve essere fatta una scelta di normalizzazione e di uniformità all'interno del proprio ente o della propria area organizzativa omogenea.

Anche gli accenti si utilizzano in modo normalizzato. Le parole tronche (accento sull'ultima sillaba, quindi ossitone) vogliono l'accento grave (*città, verrà*); quando l'ultima sillaba termina con la vocale "e" accentata, l'accento risulta grave (*è*) se la "e" è aperta (*caffè, cioè*), mentre risulta acuto (*é*) se la "e" è chiusa (*perché, cosicché*). Si accentano i monosillabi che possono confondersi con omografi:

- *dà* (indicativo di *dare*);
- *là* (avverbio);
- *né* (congiunzione);
- *sé* (pronome), tranne nel caso in cui non possa confondersi (*se stesso*);
- *sì* (avverbio).

La lingua italiana non prevede l'apostrofo o l'apocope per indicare le vocali accentate<sup>30</sup>:

- ☺ Istituto provinciale per l'infanzia Santa Maria della Pietà
- ☹ *non* Istituto Provinciale per l'Infanzia Santa Maria della Pietà'
- ☺ Università del Salento - Dipartimento di Economia
- ☹ *non* Università' del Salento - Facolta' di Economia

## **RG7 – Attenzione all'utilizzo dei caratteri speciali**

---

Alcuni sistemi di gestione informatica dei documenti non riconoscono i caratteri speciali, ad esempio la "&", lo slash diritto "/" ed inverso "\", il minore "<", il maggiore ">", il cancelletto "#", la tilde "~", la barra verticale "|", ecc., si consiglia pertanto di limitarne l'uso o di verificare prima la corretta funzionalità del software e di redigere un elenco di caratteri non ammessi.

## **RG8 - Non si ripete la denominazione del campo che si sta compilando**

---

Con le funzioni *copia e incolla* di un sistema di videoscrittura spesso si riscontrano casi di ripetizione della denominazione del campo che, in questo caso, risulta del tutto pleonastica. Al tempo stesso, non vanno riportate le diciture tipiche dell'e-mail inoltrata ("fw:" oppure "fwd:").

- ☺ Comune di Cagliari
- ☹ *non* Mittente: Comune di Cagliari
  
- ☺ Chiede di partecipare alla selezione n 26-2009
- ☹ *non* Oggetto: Chiede di partecipare alla selezione n. 26-2009
- ☹ *non* Fwd: Chiede di partecipare alla selezione

---

<sup>29</sup> Cfr. RO15.

<sup>30</sup> Cfr. RS13. Apostrofo o apocope (quest'ultima anche segno fonetico).



Non va riportato nel campo oggetto il mezzo di invio del documento, ad esempio “POSTA CERTIFICATA” o “MAIL INOLTRATA”, è pleonastico e il mezzo è già uno dei campi della registrazione a protocollo.

### **CAPITOLO 3. RACCOMANDAZIONI PER LA DESCRIZIONE DEL CORRISPONDENTE**

#### **3.1 Premessa**

Il DPR 445/2000 descrive le operazioni e le informazioni minime del sistema di gestione informatica dei documenti, oltre agli elementi che obbligatoriamente devono essere registrati. Fra questi ultimi vi è la descrizione del corrispondente, cioè il mittente (o i mittenti) per i documenti ricevuti oppure il destinatario o i destinatari per i documenti spediti<sup>31</sup>.

La descrizione del corrispondente è un elemento obbligatorio della registrazione di protocollo e costituisce un'attività imprescindibile per la gestione archivistica in senso complessivo. L'identificazione del corrispondente, tuttavia, può risultare equivoca o insufficiente se non si forniscono informazioni adeguate e conformi a criteri condivisi e riconosciuti. In questo contesto la normalizzazione delle informazioni assume un ruolo indispensabile per evitare l'inserimento di anagrafiche in eccedenza, doppie o sbagliate.

Le *Raccomandazioni* per la descrizione dei corrispondenti si pongono l'obiettivo di rappresentare una guida utile per la compilazione, all'interno del sistema di protocollo delle amministrazioni pubbliche, di intestazioni anagrafiche dei corrispondenti formalmente omogenee e normalizzate, tali da consentire l'individuazione univoca del soggetto.

Dapprima sono indicati i criteri di intestazione di carattere generale comuni a tutti i corrispondenti, di seguito si forniscono indicazioni relative alle persone fisiche e al-

---

<sup>31</sup> In questo contesto si vuole limitare la citazione al solo testo normativo, rimandando il lettore ai numerosi interventi di commento facilmente reperibili. A leggere in modo meramente formale e acritico il dettato normativo, sembrerebbe che il legislatore abbia previsto un solo mittente per ciascuna registrazione di protocollo, tant'è che – incomprensibilmente – alcuni software prevedono la registrazione di un solo corrispondente. In realtà, con il termine *mittente* la norma, così come già avveniva per i registri cartacei, si riferisce a tutti i potenziali mittenti che vanno registrati con coerenza e attenzione. Nei casi di mittenti plurimi, si consiglia una registrazione ristretta, come descritto nella RC14.

le strutture pubbliche o private, infine ci si sofferma su alcune particolarità di descrizione delle anagrafiche.

### 3.2 Definizioni

Per una migliore comprensione di queste *Raccomandazioni*, si propongono qui di seguito le principali definizioni:

- a) **Anagrafica / Intestazione anagrafica**  
Insieme degli elementi e dei dati personali che identificano il corrispondente di un documento come una persona o una struttura. Può essere sintetica o articolata e può comprendere una forma parallela del nome<sup>32</sup>.
- b) **Corrispondente**  
Persona fisica o persona giuridica individuata come mittente o destinatario.
- c) **Destinatario**  
Corrispondente al quale il mittente indirizza il documento. Riferito al documento in partenza.
- d) **Mittente**  
Corrispondente che indirizza al destinatario il documento. Riferito al documento in arrivo.
- e) **Persona**  
Persona fisica.
- f) **Qualificatore**  
Informazione aggiunta a un elemento descrittivo per facilitarne l'identificazione, la comprensione e/o l'uso.
- g) **Struttura**  
Persona giuridica: amministrazione pubblica, ente pubblico o privato, società, studio, associazione, fondazione, comitato o soggetto titolare di partita IVA.

### 3.3. L'aggiornamento delle anagrafiche

In una logica di coordinamento e di validazione dei dati inerenti ai corrispondenti, risulta necessario predisporre una politica di aggiornamento e di revisione periodica. In questo senso, le banche dati, relative a fornitori, cittadini, dipendenti e altro ancora, devono possibilmente essere mantenute e incrementate con strategie e applicazioni di normalizzazione fra i vari applicativi utilizzati (protocollo informatico, contabilità, gestione del personale, ecc.). Risulta opportuno, pertanto, prevedere delle procedure di aggiornamento non presidiato (automatico, batch, via ODB - Open Database Connectivity, ecc.) di informazioni provenienti da una banca dati il più possibile aggiornata e plurisettoriale, qual è, di norma, quella del protocollo informatico. In questo caso, si potrà godere di un "allineamento" proficuo per tutto l'ente.

Al fine di normalizzare gli inserimenti o modificare le anagrafiche esistenti, risulta utile predisporre, in una intranet, una o più pagine web contenenti i corrispondenti con le descrizioni aggiornate e validate suddivise per tipologia (amministrazione statale centrale, enti locali, ecc.).

---

<sup>32</sup> Cfr. RC1.

## **RC1 - Le intestazioni anagrafiche devono essere formate da elementi che identifichino il corrispondente in modo univoco**

---

L'intestazione anagrafica si compone di alcuni elementi che identificano il corrispondente di un documento in modo univoco. Tali elementi sono desunti, in genere, dal documento stesso, dagli allegati, dall'indirizzo di posta elettronica o da altro ancora<sup>33</sup>.

La forma del nome può essere sintetica o articolata. Nel primo caso essa comprende i soli elementi necessari all'identificazione univoca del corrispondente<sup>34</sup>.

☺ Bianchi Luca

La forma articolata, invece, è integrata da elementi aggiuntivi di comprensione (ad es., la localizzazione geografica o la professione). Il soprannome di famiglia può essere considerato un elemento aggiuntivo<sup>35</sup>.

☺ Bianchi Luca - Roma

☺ Bianchi Luca - Archivista

☺ Boscolo Luigi - detto Papin

Alla forma autorizzata del nome può essere accostata una forma parallela, descritta in conformità a convenzioni o a norme per gli enti che hanno denominazioni ufficiali in più di una lingua e/o alfabeto.

Gli elementi essenziali per l'identificazione univoca del corrispondente e la descrizione dell'anagrafica sono: il cognome e il nome per la persona fisica e la denominazione per la persona giuridica. Tuttavia, per ottenere un'informazione strutturata e per evitare le omonimie o le denominazioni simili, deve essere indicato anche un ulteriore elemento, quale l'indirizzo (se sufficiente a evitare omonimie o dubbi causati dalla pluralità di indirizzi del corrispondente), il codice fiscale, il numero di matricola o altro qualificatore, pur nel rispetto del principio di necessità nel trattamento dei dati personali<sup>36</sup>.

☺ Rossi Matteo - Via 24 maggio, 14 - 00195 Roma

☺ Verdi Giovanni - Matricola 00001122

☺ Bianchi Luca - cf BNCLCA66B12B354C

Solitamente l'anagrafica è formata da più campi strutturati per la descrizione di più corrispondenti relativi al medesimo documento<sup>37</sup>. In mancanza di campi aggiuntivi di carattere informativo-gestionale nel software in uso, non è possibile applicare integralmente le *Raccomandazioni*. In questo caso, si suggerisce di registrare le ulte-

---

<sup>33</sup> In via eccezionale, chi esegue l'azione di protocollazione può verificare i dati in un sito web, mediante una visura camerale già acquisita o da altre fonti disponibili.

<sup>34</sup> Per effetto della sentenza della Corte costituzionale n. 131/2022, dal 2 giugno 2022 ai nuovi nati la modalità ordinaria prevede l'attribuzione del doppio cognome nell'ordine stabilito dai genitori, che potranno accordarsi anche per attribuire o solo il cognome paterno o solo il cognome materno.

<sup>35</sup> Si veda il decreto del Ministero dell'interno 4 novembre 2009, *Uso del «DETTO» quale elemento identificativo dei cognomi «Boscolo» e «Tiozzo», nel comune di Chioggia*.

<sup>36</sup> Cfr. anche RO3 e RO11.

<sup>37</sup> Cfr. RC2.

riori informazioni in un campo riservato alle annotazioni, preferibilmente non modificabile<sup>38</sup>.

Se il nome del corrispondente appare evidentemente incompleto e l'operatore del sistema di protocollo conosce con certezza gli elementi mancanti, è possibile completare l'anagrafica aggiungendo gli elementi utili alla corretta e univoca identificazione del corrispondente. Allo stesso modo è possibile sanare un evidente errore materiale che pregiudichi la corretta identificazione del corrispondente. Tali interventi devono essere indicati in un campo per le annotazioni, preferibilmente in forma non modificabile<sup>39</sup>.

La "&" (*e commerciale*) riportata nella denominazione del corrispondente si scrive come semplice "e" nel campo di protocollo.

Le parti delle informazioni presenti nello stesso campo di descrizione sono sempre separate da un trattino preceduto e seguito da uno spazio.

Può capitare di trovarsi di fronte a un'intestazione o a una sottoscrizione incompleta, riportata invece per esteso in un documento ufficiale allegato (patente, passaporto, ecc.). Ad es., nel documento l'intestazione risulta "Rossi Mario", ma nella carta d'identità allegata è scritto "Rossi Alberto Mario", oppure nella sottoscrizione compare "Boscolo Laura" mentre nella patente allegata risulta "Boscolo Laura Anzoletti" (cognome, nome e "detto"). In questo caso, si riporta la denominazione completa.

## **RC2 - Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate**

---

Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate, allo scopo di facilitare la ricerca e di evitare la creazione di descrizioni in soprannumero (doppie e/o sbagliate)<sup>40</sup>. È indispensabile porre la massima attenzione al fine di non creare anagrafiche multiple relative allo stesso corrispondente.

La duplicazione delle anagrafiche di primo livello, per indicare diverse ripartizioni gerarchiche od organizzative di un ente, è riservata all'ente di appartenenza, alle amministrazioni centrali dello Stato e alle regioni<sup>41</sup>.

È opportuno adottare strategie di revisione e controllo per eliminare, modificare e "bonificare" le intestazioni anagrafiche in soprannumero<sup>42</sup>.

La registrazione anagrafica deve essere sempre riferita al corrispondente principale, anche se sono previsti campi strutturati per l'indicazione di corrispondenti secondari relativi allo stesso documento.

Ulteriori precisazioni per ciascun corrispondente possono essere inserite in appositi campi (ad es., [*firmatario*], [*indirizzato a*] o [*all'attenzione di*]), se presenti, in modo da evitare la registrazione di intestazioni doppie o multiple<sup>43</sup>. Indicare il nome di persona in un campo separato evita un aggiornamento periodico delle anagrafiche in caso, ad es., di fine mandato, pensionamento, ecc.

---

<sup>38</sup> Cfr. RS10.

<sup>39</sup> Cfr. RS10.

<sup>40</sup> Lo stesso principio vale anche per la redazione dell'oggetto: cfr. RO2.

<sup>41</sup> Cfr. RC8 e RC9.

<sup>42</sup> Cfr. § 3.3. *L'aggiornamento delle anagrafiche*

<sup>43</sup> Cfr. RS2.

- ☺ Comune di Cagliari [*firmatario*] Bianchi Luca - Sindaco
- ☺ Comune di Cagliari [*firmatario*] Rossi Giovanni - Assessore ai lavori pubblici
- ☹ *non* Comune di Cagliari - sindaco
- ☹ *non* Comune di Cagliari - Assessore ai lavori pubblici
  
- ☺ Comune di Alessandria [*indirizzato a*] Verdi Matteo - Assessore alla cultura
- ☹ *non* All'assessore alla cultura del Comune di Alessandria
  
- ☺ Università degli Studi di Salerno [*firmatario*] Verdi Giovanni - Direttore del dipartimento di storia
- ☹ *non* Direttore del dipartimento di storia
- ☹ *non* Verdi Giovanni, direttore del dipartimento di storia dell'Università degli Studi di Salerno

**RC3 - Le denominazioni dei corrispondenti si descrivono per esteso, senza preposizioni, abbreviazioni o segni di punteggiatura e riducendo per quanto possibile l'uso delle lettere maiuscole**

---

L'intestazione anagrafica di persona e di struttura si compone dei soli nomi che identificano il corrispondente, con l'esclusione delle preposizioni semplici o articolate iniziali, che risultano pleonastiche e soprattutto erronee nel caso di redazione di un elenco alfabetico dei corrispondenti.

- ☺ Comune di Parma - Consiglio comunale<sup>44</sup>
- ☹ *non* Ai componenti del Consiglio comunale di Parma

I nomi di persona e di struttura si scrivono completi e per esteso, senza storpiature, segni di punteggiatura o abbreviazioni.

- ☺ Prefettura di Torino - Ufficio territoriale del Governo
- ☹ *non* Pref. di To.
- ☺ Questura di Bari
- ☹ *non* Questura BA

- ☺ Regione Umbria - Ufficio di presidenza
- ☹ *non* Al Presidente della Regione Umbria

- ☺ Ministero dell'economia e delle finanze - MEF<sup>45</sup>
- ☹ *non* Min. econ. e finanze
- ☹ *non* M.E.F.

- ☺ Zanni Rosiello Isabella
- ☹ *non* Z. Rosiello Isabella

---

<sup>44</sup> Attenzione: vale solo per l'ente di appartenenza. Cfr. anche RC2, RC8 (per l'uso del complemento di termine nella registrazione del corrispondente) e RC9.

<sup>45</sup> Cfr. RC7.

I nomi di persona, le cariche e gli organi sono descritti con l'iniziale maiuscola. I nomi di struttura, inoltre, si descrivono, di norma, con l'iniziale maiuscola solo nella prima parola della denominazione.

È comunque opportuno rispettare le convenzioni di ciascuna struttura (ad es., l'indicazione "Università degli Studi" viene riportata con "Studi" in maiuscolo, così come "Cassa" o "Risparmio" per gli istituti bancari che prevedono la maiuscola).

*Per i nomi di persona:*

- ☺ Bianchi Giovanni
- ☹ *non* bianchi giovanni
- ☹ *non* Bianchi giovanni
- ☹ *non* BIANCHI Giovanni
- ☹ *non* BIANCHI GIOVANNI

*Per le cariche:*

- ☺ Comune di Siracusa - Gabinetto del sindaco (per l'ente di appartenenza)
- ☹ *non* Gabinetto del Sindaco di Siracusa

*Per i nomi di struttura:*

- ☺ Comune di Siena
- ☹ *non* COMUNE DI SIENA
  
- ☺ Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale - MAECI
- ☹ *non* Ministero Affari Esteri e Cooperazione Internazionale
  
- ☺ Università degli Studi di Salerno
- ☹ *non* Università degli studi di Salerno
  
- ☺ Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo - Fondazione CARIPARO
- ☺ Fondazione cassa di risparmio di Padova e Rovigo - Fondazione CARIPARO
- ☹ *non* Fondazione CR Padova Rovigo
- ☹ *non* Fondazione CARIPARO

#### **RC4 - I nomi stranieri si riportano nella lingua originale e, di norma, non si traducono**

---

I nomi stranieri di persona e di struttura si riportano nella lingua originale, con l'eccezione della denominazione dello stato, che viene riportato in lingua italiana.

Al fine di facilitare la registrazione, i nomi stranieri si scrivono senza segni diacritici, riportando semplicemente le lettere dell'alfabeto italiano. Pertanto, tutte le parole contenenti nella lingua originale la cediglia [ç], l'accento circonflesso alla greca [ō] o all'italiana [î], il punto sottoscritto o sovrascritto [â], lo spirito aspro o dolce [´], la pipetta [č], la dieresi [ë], la tilde [ñ], la barra al mezzo [ç], il taglio [đ] – o altri segni diacritici non appartenenti alla lingua italiana – si riportano prive di tali segni<sup>46</sup>.

---

<sup>46</sup> Si segnalano due provvedimenti ministeriali sul tema, che richiamano la tabella di traslitterazione dell'*International Civil Aviation Organization* (ICAO): Ministero dell'interno - Dipartimento per gli

I nomi stranieri, di norma, non si traducono. Se ritenuto necessario per la ricerca, è ammessa la traduzione dei nomi di persona e di struttura, in modo da formare un'anagrafica articolata con forma parallela. La forma italiana segue quella in lingua originale.

- ☺ University of Oxford - Università di Oxford
- ☹ *non* Università di Oxford
- ☺ Associazione "Jardin de los ninos" - ONLUS
- ☹ *non* Associazione "Casa del fanciullo" - ONLUS

Nel caso di una struttura con nome bilingue in virtù di norme generali (ad es., per le zone di confine), è preferibile riportare in anagrafica la denominazione completa. È però ammesso l'uso del solo nome nella lingua italiana.

Nel caso di una struttura con più nomi ufficiali in lingue diverse, indicati a pari livello anche nella carta intestata, si sceglie la forma italiana del nome. In assenza di una forma italiana, si utilizza – nell'ordine – quella inglese, francese, tedesca o spagnola.

Nel caso di una denominazione scritta utilizzando un alfabeto diverso da quello comunemente in uso, è consigliata la traslitterazione nella forma del nome priva di caratteri speciali, desunta da documenti ufficiali o indicata dalle strutture responsabili di riferimento. In mancanza di una traslitterazione riconosciuta, si consiglia la traduzione del nome della struttura. È accettata, ma sconsigliata, la trascrizione nella forma originale.

- ☺ Libera università di Bolzano
- ☺ Freie universitat Bozen - Libera università di Bolzano
- ☹ *non* Freie Universität Bozen

- ☺ Unione europea
- ☺ European Union (forma accettata, ma sconsigliata)
- ☺ Europäische Union (forma accettata, ma sconsigliata)

- ☺ Ethniko archaiologiko mouseio
- ☺ Museo archeologico nazionale di Atene (in assenza di una traslitterazione riconosciuta)
- ☺ Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (forma accettata, ma sconsigliata)<sup>47</sup>

- ☺ Zhang Yimou
- ☹ *non* Zhāng Yimóu
- ☹ *non* 张艺谋

- ☺ Godeke Barbara

---

affari interni e territoriali, Circolare 22 gennaio 2008, n. 1, *Aggiornamento dell'Indice nazionale delle anagrafi. Regole tecniche di traslitterazione*; Ministero per la pubblica amministrazione e innovazione, Decreto 2 febbraio 2009, con il quale è stata approvata la tabella di traslitterazione dei caratteri diacritici contenuti in alfabeti con caratteri latini presenti nel nome e nel cognome dei cittadini italiani.

<sup>47</sup> La traslitterazione dal greco è stata elaborata tenendo presente i risultati del Gruppo di lavoro per la revisione delle tabelle di traslitterazione in ambito SBN, disponibili all'indirizzo [www.iccu.sbn.it/upload/documenti/traslsbn.doc](http://www.iccu.sbn.it/upload/documenti/traslsbn.doc).



non Gödeke Barbara

Radicic Dragana

non Radičić Dragana

### **RC5 - I nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza segni di separazione**

---

Prevalendo in una banca dati l'ordine per cognome, i nomi di persona fisica si indicano per esteso, scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza punteggiatura di separazione.

Verdi Matteo

non Matteo Verdi

non Verdi M.

non Verdi, Matteo

I cognomi che iniziano con un prefisso separato, costituito da un articolo, da una preposizione o da una combinazione dei due, sono trattati secondo l'uso dei vari Paesi. Nella lingua italiana il prefisso è posto in prima posizione.

De Rugeriis Giovanna

non Rugeriis Giovanna, De

Nei nomi e nei cognomi composti la prima parte assume generalmente la prima posizione. Nell'adozione del trattino sono rispettate le convenzioni in uso.

Zanni Rosiello Isabella

non Rosiello Isabella Zanni

Cavazzana Romanelli Francesca

non Francesca Cavazzana Romanelli

Philippe Jean-Paul

Rossi Ettore detto Andrea

Quando non è possibile distinguere il nome dal cognome, nell'anagrafica della persona si riportano i nomi nella forma in cui sono indicati sul documento.

Luca Paolo (forma del cognome e del nome presenti sul documento)

Quando la persona scrive nella sua veste istituzionale o a nome della struttura a cui appartiene, l'anagrafica è formata solo dal nome della struttura. Nella registrazione, però, si descrive anche il nome della persona nell'apposito campo [*firmatario*] o [*all'attenzione di*] seguito dalla qualifica separata da un trattino.

Comune di Milano [*firmatario*] Bianchi Giovanni - Sindaco

non Comune di Milano. Sindaco Giovanni Bianchi

non Comune di Milano - Giovanni Bianchi. Sindaco

non Sindaco Giovanni Bianchi

non Comune di Milano [*firmatario*] Sindaco Giovanni Bianchi

## **RC6 - I nomi di persona fisica si indicano senza titoli di deferenza o qualificazione del nome**

---

I titoli accademici, di cortesia, di deferenza, di onorificenza, i predicati nobiliari, anche se il documento o la consuetudine li prevedono, non sono indicati nella descrizione dell'anagrafica.

In alcuni casi è possibile scrivere la qualità di professionista abbinata all'anagrafica di persona fisica, o il ruolo, quando tale precisazione è funzionale alla migliore descrizione del corrispondente. L'integrazione segue il nome di persona.

☺ Rossi Matteo

☺ Rossi Matteo - Ingegnere

☹ *non* dott. avv. Rossi Matteo

☹ *non* ch.mo prof. Rossi Matteo

☹ *non* Matteo ing. Rossi

☹ *non* Preg.mo Matteo Rossi

☺ Bianchi Marco

☺ Bianchi Marco - Sacerdote

☹ *non* Mons. Bianchi Marco

☹ *non* Bianchi don Marco

☺ Farmacia "Santa Rita" di Rossi Giovanni

☹ *non* Farmacia "Santa Rita" del dr. Rossi Giovanni

☺ Università degli Studi di Urbino [*all'attenzione di*] Verdi Marco – Direttore generale

☹ *non* Università degli Studi di Urbino [*all'attenzione di*] dott. Verdi Marco - Direttore generale

## **RC7 - I nomi di struttura si descrivono con l'aggiunta del relativo acronimo, delle virgolette e dei numeri eventualmente compresi**

---

Quando il mittente è una struttura identificata nel documento con una forma abbreviata, di norma tramite sigla o acronimo, l'operatore del sistema di protocollo descrive, se la conosce o è presente nel database, l'anagrafica della struttura in forma estesa, seguita dalla sigla o dall'acronimo<sup>48</sup>.

Di norma, si omette la forma estesa solo nel caso in cui non si riesca in alcun modo a sciogliere la sigla o l'acronimo.

Solo nei casi di acronimi o sigle di comune utilizzo, consolidati dal tempo e di uso corrente si può omettere la forma estesa.

L'acronimo si scrive in caratteri maiuscoli senza punti di separazione. Nel caso di sigle o acronimi composti da una parte stabile e da una parte variabile (ad es., su base regionale), è creata un'intestazione anagrafica per ogni forma<sup>49</sup>.

☺ Centro di formazione e studi per il mezzogiorno - FORMEZ

---

<sup>48</sup> Cfr. RG3.

<sup>49</sup> Cfr. RC12.

☺ Centro di formazione e studi per il mezzogiorno (forma accettata, ma sconsigliata)  
☹ *non* Formez

☺ Centro studi investimenti sociali - CENSIS  
☹ *non* Censis

☺ Azienda unità locale socio sanitaria - ULSS 6 Euganea Padova  
☹ *non* ULSS 16  
☹ *non* U.L.S.S. n. 16

☺ Istituto nazionale della previdenza sociale - INPS - Sede di Torino  
☹ INPS - Sede di Torino  
☹ *non* INPS Torino

☺ Istituto nazionale di astrofisica - INAF  
☹ INAF (solo se non vi è alcun elemento per identificare la forma estesa)

☺ Agenzia regionale protezione ambientale - ARPA  
☺ Agenzia regionale protezione ambientale Toscana - ARPAT

Nell'intitolazione del nome le virgolette si riportano solo se sono espressamente previste nella denominazione ufficiale<sup>50</sup>.

☺ Università degli Studi di Firenze - Dipartimento di scienze economiche "Matteo Rossi"

☺ Associazione "Amici dell'Archivio di Stato"

☺ Casa di riposo "San Giovanni"

☹ Casa di riposo «San Giovanni» (forma accettata, ma sconsigliata)

I numeri eventualmente compresi nel nome di struttura sono mantenuti nella forma e posizione originale, anche se contengono caratteri romani<sup>51</sup>.

☺ Scuola elementare Giovanni XXIII

☹ *non* Scuola elementare Giovanni 23°

Negli altri campi (ad es., la via) si utilizza la numerazione araba<sup>52</sup>.

☺ Via 25 aprile

☹ *non* Via XXV aprile

---

<sup>50</sup> Le virgolette possono essere inglesi [" "] o caporali [« »], entrambe utilizzate in questo volume per esigenze editoriali. Esse devono essere evitate, però, nella registrazione di protocollo, in quanto, seguendo la RS16, nell'oggetto si scrivono le virgolette semplici, senza distinzioni tra aperte e chiuse ["]. Così, anche quando ricorre una citazione interna, vanno mantenute quelle semplici: [Oggetto] Si chiede un finanziamento per il progetto "Traduzione del "De rerum natura" di Lucrezio" per un importo di 12.000 euro.

<sup>51</sup> Cfr. RG4.

<sup>52</sup> Cfr. RC17.

**RC8 - L'anagrafica degli uffici e degli organi per l'ente o l'istituto di appartenenza è costituita dalla denominazione del contesto gerarchico di cui fanno parte, seguita da quella dell'articolazione funzionale**

---

Allo scopo di favorire la semplificazione del lavoro, per l'ente o, in subordine, per l'area organizzativa omogenea di appartenenza, possono essere registrate tante anagrafiche quante sono le ripartizioni interne desunte dall'organigramma vigente (divisioni, uffici, ecc.) e gli organi esistenti, anche all'interno della stessa area organizzativa omogenea.

- ☺ Università degli Studi di Pavia - Facoltà di lettere e filosofia
- ☺ Università degli Studi di Pavia - Divisione acquisti e servizi
- ☺ Università degli Studi di Firenze - Dipartimento di Scienze Biomediche Sperimentali e Cliniche "Mario Serio" - Sezione Biochimica

Per indicare un organo collegiale si precisa sempre prima l'ente o la struttura di appartenenza.

*Per l'amministrazione principale:*

- ☺ Università degli Studi di Udine - Senato accademico
- ☺ Comune di Lecco - Giunta comunale

*Per le strutture periferiche, aree organizzative omogenee (AOO) o unità organizzative responsabili (UOR):*

- ☺ Università degli Studi di Padova - Dipartimento di ingegneria meccanica - Consiglio
- ☺ Comune di Roma - Municipio IV - Consiglio municipale

Nel caso di commissioni è necessario distinguere quelle istituzionali (previste, di norma, da statuti o regolamenti) da quelle di carattere temporaneo (di norma, gruppi di lavoro, collegi perfetti per gare, concorsi, ecc.). Nel primo caso, la denominazione dell'ente di appartenenza precede la descrizione della commissione separata da un trattino. Nel secondo caso, nel documento in partenza, quando si scrive a tutti i componenti si utilizzano le raccomandazioni previste dalla RC13; nel documento in arrivo, invece, di norma, si descrive il presidente o il primo nominativo secondo quanto previsto dalla raccomandazione RC14.

Volendo scrivere a tutti i componenti di una commissione, non si registra mai il corrispondente privo dell'ente di appartenenza, anche se interno.

Inoltre, si deve sempre evitare il "tutti" e il complemento di termine (ad es., "a", "al", "ai"), già implicito nella registrazione di un documento in partenza.

- ☺ Comune di Selvazzano Dentro - Commissione edilizia comunale
- ☹ *non* Commissione edilizia comunale
- ☹ *non* Commissione edilizia comunale - Tutti i componenti
- ☹ *non* Ai componenti della Commissione edilizia

Quando una struttura invia una circolare (o un documento assimilabile) a tutte le sue ripartizioni o a un gruppo omogeneo delle stesse o di altro genere, il mittente è identificato nella struttura stessa e il destinatario nelle ripartizioni nel loro comples-

so. Trattandosi di un atto interno indirizzato alla generalità delle ripartizioni della struttura, o a un gruppo identificato, non è necessario precisare le anagrafiche dei destinatari.

- ☺ Università del Salento - Dipartimenti
- ☹ *non* Ai Dipartimenti dell'Università del Salento

- ☺ Liceo scientifico "Belfiore" di Mantova - Personale docente
- ☹ *non* Al personale docente del Liceo scientifico Belfiore di Mantova

**RC9 - Alle amministrazioni centrali dello Stato, alle regioni e alle città metropolitane possono essere assegnate anagrafiche multiple. Ai comuni e alle province di norma è assegnata una sola anagrafica**

Solo per le amministrazioni centrali dello Stato, per le regioni, per le province autonome di Trento e di Bolzano e per le città metropolitane è consentito indicare, nell'intestazione anagrafica principale, le articolazioni gerarchiche interne fino al livello di riferimento. Eventuali precisazioni di ripartizione vengono indicate nel campo [*firmatario*] o nel campo [*all'attenzione di*].

- ☺ Regione Basilicata – Assessorato alle infrastrutture e mobilità
- ☺ Città metropolitana di Torino – Comune di Isolabella
- ☺ Città metropolitana di Venezia – Ufficio protocollo generale

Nella compilazione dell'intestazione anagrafica degli uffici periferici dello Stato è omessa, di norma, l'indicazione dell'Amministrazione centrale<sup>53</sup>.

- ☺ Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio per le province di Como, Lecco, Monza-Brianza, Pavia, Sondrio e Varese
- ☹ *non* Ministero della cultura - Segretariato regionale della Lombardia - Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio per le province di Como, Lecco, Monza-Brianza, Pavia, Sondrio e Varese
- ☺ Soprintendenza archivistica e bibliografica del Lazio
- ☹ *non* Ministero della cultura - MiC - Soprintendenza archivistica e bibliografica del Lazio
  
- ☺ Questura di Bari
- ☹ *non* Ministero dell'Interno - Polizia di Stato - Questura di Bari
- ☹ *non* Polizia di Stato - Questura di Bari

Se una struttura dello Stato o di una regione ha un nome molto lungo o formato da numerose ripartizioni gerarchicamente articolate, è possibile ridurre l'intestazione anagrafica, pur senza pregiudicarne la corretta identificazione, eventualmente omettendo i livelli gerarchici intermedi non indispensabili.

- ☺ Regione Toscana - Settore investimenti sul sociale

---

<sup>53</sup> Fanno eccezione, da valutare caso per caso, le denominazioni dalle quali non sia possibile ricavare la linea gerarchica superiore. Ad es., *Direzione generale per il Veneto* non è autoesplicativa, per cui la corretta descrizione dell'anagrafica sarà: *Ministero dell'istruzione e del merito - MIM - Direzione generale per il Veneto*.

- ☺ Regione Toscana - Direzione sanità, welfare e coesione sociale - Settore investimenti sul sociale [firmatario] Verdi Giovanni - Dirigente ufficio I

Quando un documento è spedito alla ripartizione interna di una struttura (divisione, ufficio, ecc.), si descrive il nome della struttura completo e per esteso con l'eventuale acronimo; nel campo [all'attenzione di] si riporta l'indicazione della ripartizione.

- ☺ Università degli Studi di Bari [all'attenzione di] Rossi Giovanni - Direttore del Dipartimento di ingegneria idraulica - DII
- ☹ non Dipartimento di ingegneria idraulica dell'Università degli Studi di Bari

Per i comuni e le province è indicata, di norma, una sola intestazione anagrafica, senza alcuna distinzione in articolazioni statutarie o organizzative e indipendentemente dalle diverse sedi.

Nel caso di unioni di comuni è indicata l'intestazione di riferimento.

Anche se i comuni riportano sulla carta intestata l'indicazione di "città", in anagrafica si indica sempre "Comune di".

- ☺ Comune di Ragusa
- ☹ non Città di Ragusa
- ☺ Unione dei comuni del Versante ionico

Anche se le regioni e le province utilizzano carte intestate differenti (ad es., Regione..., Consiglio regionale del Piemonte..., Giunta provinciale, Consiglio provinciale), in anagrafica si privilegia sempre l'elemento "Regione" o "Provincia", con l'eventuale aggiunta di ulteriori indicazioni nel campo [firmatario] o nel campo [all'attenzione di].

- ☺ Comune di Napoli [firmatario] Rossi Marco - Capo ripartizione urbanistica
- ☺ Comune di Napoli - Ripartizione urbanistica (per l'amministrazione di appartenenza)
- ☹ non Rossi Marco, Capo ripartizione urb. del Comune di Napoli
  
- ☺ Comune di Bologna - Segreteria del sindaco (per l'amministrazione di appartenenza)
- ☹ non Comune di Bologna - Segr. Sindaco
- ☹ non Comune - Segr. Sindaco

- ☺ Regione del Veneto - Consiglio regionale (per l'amministrazione di appartenenza)
- ☺ Regione del Veneto [firmatario] Bianchi Marco - Presidente della Giunta regionale
- ☹ non Presidente della Giunta regionale - Bianchi Marco - Regione Veneto

#### **RC10 - Se sono presenti più denominazioni relative alla medesima struttura, si descrive quella prevalente**

---

Per i documenti di imprese (ditte individuali, società, cooperative, ecc.) e di associazioni, che utilizzano modalità diverse per scrivere la loro denominazione o ragione sociale, si riporta il nome così come si presenta sulla carta intestata, sul timbro, su

una dicitura sul documento stesso (descrizione che accompagna la sottoscrizione o l'intestazione "dattiloscritta") o, in mancanza di altra risorsa, facendo riferimento all'indirizzo di posta elettronica certificata.

La forma societaria (srl, spa, snc, ecc.) è scritta sempre con caratteri minuscoli, senza punti di separazione e viene indicata dopo il nome.

Quando il termine "società", "fondazione" o "associazione" è parte integrante del nome, tale indicazione non è separata dal nome stesso, ma vi rimane unita.

I nomi di studi (associati o di singoli, legali, pubblicitari, di commercialisti, di notai, ecc.) sono riportati come per le ditte e associazioni, se chiaramente indicati sul documento, con l'esclusione dei titoli professionali, accademici e di deferenza.

Nel caso di un documento in cui sono indicate più sedi per lo stesso soggetto, e non è possibile identificare con certezza quella del mittente (considerando anche la localizzazione geografica eventualmente indicata a fianco della data), in anagrafica si descrive la sede legale o, in mancanza, quella presentata in maggiore evidenza oppure la prima in elenco.

☺ Rossi costruzioni srl

☹ *non* Rossi costruzioni s.r.l.

☹ *non* ROSSI Costruzioni S.r.l.

☺ Motors sas

☹ *non* Motors s.a.s.

☺ Assicurazioni Generali spa

☹ *non* Assicurazioni Generali S.p.A.

☺ Società "Dante Alighieri"

☹ *non* "Dante Alighieri" - Società letteraria

☺ Studio legale Bianchi Giovanni

☹ *non* Avv. Giovanni Bianchi

☹ *non* Studio avvocato G. Bianchi

☹ *non* Avv. Giovanni Bianchi studio legale

☺ Studio associato architetti Verdi Marco, Bianchi Matteo e Rossi Luca

☺ Studio associato architetti Verdi, Bianchi e Rossi

☺ Notaio Rossi Isacco (se così dichiarato)

### **RC11 - Se sono presenti più intestazioni o sigilli o ragioni sociali relativi a strutture diverse, si descrive quello prevalente**

---

Quando un documento in arrivo presenta due o più intestazioni o sigilli o ragioni sociali riferiti a strutture diverse, di norma si descrive l'anagrafica riguardante la struttura principale. Per identificare la struttura principale, se non chiaramente riportata, si fa riferimento alla sottoscrizione, all'indirizzo di posta elettronica certificata, alla localizzazione geografica descritta a fianco della data, alla rilevanza grafica, alla

busta o al contenitore (plico). In mancanza di altri elementi, si opta per la descrizione che compare per prima sul margine superiore.

Se i nomi delle strutture sono disposti in colonna o in orizzontale, si descrive la prima in alto a sinistra di chi legge (nel protocollo documentale, che rappresenta, diplomaticamente e araldicamente, la destra rispetto al documento). Se compaiono solo le sottoscrizioni, il primo sottoscrittore è quello a destra di chi legge (cioè la sinistra rispetto al documento).

Nel caso sia indispensabile per la corretta identificazione del documento descrivere anche altre strutture mittenti oltre alla principale, o elementi di una struttura complessa, dovrà essere redatta un'ulteriore anagrafica secondaria o, se il sistema non lo permette, una anagrafica nuova. In ogni caso, si registrano non più di tre strutture mittenti<sup>54</sup>.

### **RC12 - Se un ente o associazione ha più sedi o più sezioni, si descrive il nome della struttura principale completo e per esteso con l'aggiunta della denominazione della sede o della sezione**

---

Quando un ente o associazione ha più sedi o più sezioni, si descrive il nome della struttura completo e per esteso con l'aggiunta della denominazione della sede o della sezione, separata da un trattino.

☺ Associazione nazionale archivistica italiana - ANAI - Sezione Umbria

☹ *non* Sezione Umbria dell'Associazione nazionale archivistica italiana

☺ Istituto nazionale di previdenza sociale - INPS Gestione dipendenti pubblici - Venezia

☹ Istituto nazionale di previdenza sociale - INPS Gestione dipendenti pubblici - Venezia sede operativa

### **RC13 - Se un documento è spedito con un sistema elettronico di recapito certificato si descrivono tutti i destinatari, indipendentemente dal numero. Se un documento è spedito con altro sistema a quattro o più destinatari si descrive l'anagrafica completa del primo con l'aggiunta delle parole "Altri - Elenco allegato alla minuta" oppure "Altri - Vedi minuta"**

---

Quando un documento deve essere spedito a più destinatari con un sistema elettronico di recapito certificato vanno indicate tutte le anagrafiche.

Quando un documento deve essere spedito a quattro o più destinatari con un sistema diverso da quello elettronico di recapito certificato, è opportuno inserire l'anagrafica completa del primo con l'aggiunta in un altro campo delle parole "Altri - Elenco allegato alla minuta", nel caso in cui i destinatari siano riportati su un elenco allegato, oppure "Altri - Vedi minuta", nel caso in cui i destinatari siano descritti solo sul documento. Di norma, infatti, si descrivono non più di tre destinatari.

L'elenco completo dei destinatari, se non fa parte integrante del documento, deve essere allegato alla minuta e conservato nel rispettivo fascicolo. Lo stesso elenco, in

---

<sup>54</sup> Per l'analisi di casi specifici riguardanti aggregazioni formalmente costituite, si rinvia alle raccomandazioni RC18, RC19 e RC20.



formato elettronico, deve essere associato alla registrazione di protocollo, della quale risulterà parte integrante.

La dicitura “Altri - Elenco allegato alla minuta” oppure “Altri - Vedi minuta” si inserisce nel record di protocollo come un nuovo destinatario, evitando di alterare in questo modo la prima anagrafica.

#### **RC14 - Nei documenti a firma plurima si indica, di norma, solo il primo firmatario leggibile e non più di tre firmatari**

Quando un documento in arrivo è firmato da quattro o più persone appartenenti a una struttura mittente principale o agenti in qualità di persone fisiche e il sistema di protocollo prevede anche il campo [*firmatario*], si indica il nome del primo firmatario leggibile con l’aggiunta delle parole “e altri”.

Tuttavia, se il sistema di protocollo permette la registrazione dell’intestazione anagrafica di tre o più firmatari, si scrive l’anagrafica completa dei primi tre firmatari, riservando un ulteriore campo alle parole “e altri”. Le descrizioni dei firmatari si separano con un trattino.

Se lo si ritiene indispensabile, può essere indicato il nome di ciascun firmatario.

Nei casi di aggregazioni di fatto possono essere adottate anagrafiche quali “Eredi ...”, “Residenti di via ...”, “Condomini ...”, “Consorziati nel ...” o simili.

#### **RC15 - I documenti pervenuti con firma illeggibile o privi di firma, a seconda dei casi si descrivono con le parole “Firma illeggibile” o “Firma mancante”**

Per i documenti pervenuti con firma illeggibile che non contengono altri elementi per l’identificazione del firmatario, sono inserite nel campo [*firmatario*] le parole “Firma illeggibile”.

Per i documenti pervenuti privi di firma che contengono altri elementi per l’identificazione del mittente, sono inserite nel campo [*firmatario*] le parole “Firma mancante”.

Per i documenti pervenuti con firma illeggibile che contengono altri elementi per l’identificazione del mittente si procede alla compilazione dell’anagrafica secondo questi casi:

- se sono presenti i dati identificativi del mittente (nome, cognome, indirizzo, altro) per esteso in testa o in coda al documento, si procede con la normale compilazione anagrafica, senza note;
- se sono presenti dati di contesto significativi (nome di struttura su carta intestata, altro), si inseriscono i dati riconoscibili come di norma;
- se sono presenti dati di contesto significativi e chi protocolla conosce le informazioni complementari, si compila l’anagrafica con le integrazioni di chi esegue l’azione di protocollazione, che vengono annotate in un campo immodificabile.

Per i documenti pervenuti con firma illeggibile o mancante viene sempre riportata nel campo [*firmatario*] la qualifica eventualmente presente.

☺ Comune di Oristano [*firmatario*] Firma illeggibile - Dirigente dell'Area urbanistica

Per i documenti pervenuti privi di firma, ma riportanti l'indicazione del firmatario preceduto dalla dicitura *fto* (= *firmato*) nel campo [*firmatario*] si riporta l'indicazione così come si presenta.

☺ Banca popolare di Ragusa [*firmatario*] *fto* Rossi Giuseppe - Presidente

Per i documenti sottoscritti in nome e per conto di un altro soggetto – di norma, documenti riportanti davanti al nome del firmatario l'indicazione “per”, “p.”, una barra o comunque segni o formalismi dai quali si deduca la firma per delega – si riporta la descrizione “per conto di” nel campo [*firmatario*].

☺ [*firmatario*] Laura Bianchi - Per conto di Giulia Rossi

Per i documenti in cui viene dichiarata l'apposizione di una firma elettronica o digitale (ad es., compare l'indicazione “firmato digitalmente...”), ma la firma non è presente o non è possibile verificare la validità della firma, sono inserite nel campo [*firmatario*] le parole “Firma mancante”.

#### **RC16 - L'anagrafica di un documento che non comprende alcun elemento utile alla identificazione del mittente si descrive con la parola “Anonimo”**

Quando un documento è privo di firma e non comprende alcun elemento utile all'identificazione del mittente, l'anagrafica si compila con la parola “Anonimo”.

La *ratio* che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di registrazione di un documento in arrivo deve essere improntata alla avalutatività. In altre parole, chi protocolla attesta che un determinato documento si registra così come è pervenuto.

Si tratta, dunque, di una delicata competenza di carattere notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza del documento. Le lettere anonime, pertanto, di norma devono essere protocollate<sup>55</sup>.

#### **RC17 - L'indirizzo postale si scrive in forma italiana, inserendo i dati inerenti alla città, alla provincia e al codice di avviamento postale**

L'indirizzo postale (di residenza, domicilio, lavoro), eventualmente abbinato all'intestazione anagrafica della persona fisica o giuridica, si descrive indicando almeno i dati riguardanti la città, la provincia e il codice di avviamento postale.

---

<sup>55</sup> La casistica deve essere comunque affrontata e normalizzata per ogni singolo ente nel proprio manuale di gestione. In alcuni casi, infatti, le lettere anonime sono meramente diffamatorie o, in altri casi ancora, scritte con forme e sintassi incomprensibili.

L'indirizzo postale si indica nella forma italiana composta da localizzazione toponomastica senza abbreviazioni, numero civico, codice di avviamento postale, città, provincia, stato (solo per i paesi stranieri)<sup>56</sup>.

Per le strade intitolate a personaggi, a santi, o comunque a persone fisiche, come per quelle dedicate ad avvenimenti, ricorrenze o anniversari, il nome si descrive senza abbreviazioni.

Per le aree di circolazione che riportano date composte solo da giorni e mese e in genere quelle comprendenti indicazioni numeriche quantitative, nella denominazione completa il numero va esplicitato in cifre arabe e non in cifre romane o in lettere<sup>57</sup>.

Per le aree di circolazione intitolate a personaggi storici o contemporanei, nazionali o locali, la denominazione deve contenere prima l'indicazione di eventuali titoli onorifici (se fanno parte integrante dell'intitolazione), poi il nome e in seguito il cognome.

Per le aree di circolazione intestate a "Fratelli" o "Sorelle", la denominazione può riportare solo il sostantivo e il cognome.

Per le aree di circolazione intitolate ai santi deve essere riportato il prefisso "San", "Sant'", "Santo", "Santa" come parte integrante del nome. Nel caso di ambiguità, come ad es. nel caso di Sant'Antonio che può riferirsi a diversi personaggi, si deve specificare nella denominazione a chi si riferisce.

Il nome di battesimo e il riferimento alla regione geografica possono essere abbreviati oppure omessi solo se il cognome o la denominazione sintetica sono sufficienti a un'individuazione univoca<sup>58</sup>.

☺ Via Cavour, 37 - 13100 Vercelli

☺ Piazza Giuseppe Mazzini, 23 - 27036 Mortara PV

☺ Piazza G. Mazzini, 23 - 27036 Mortara PV

☹ non p.za G. Mazzini, n 23 - Mortara (PAVIA), 27036

☺ Via Sant'Andrea, 82 - 30030 Fossò VE

---

<sup>56</sup> Nel sistema di protocollo possono essere affiancati all'indirizzo postale anche l'indirizzo di posta elettronica, di posta elettronica certificata, i numeri di telefono fisso e mobile, il codice fiscale, la partita IVA o altri elementi di identificazione. In presenza di più recapiti di posta elettronica possono essere indicate le preferenze di utilizzo espresse dal titolare.

<sup>57</sup> Cfr. RC7.

<sup>58</sup> Per l'indicazione dei numeri ordinali nei nomi di struttura, cfr. RG4 e RC7. Inoltre, con Decreto del Ministero delle comunicazioni 12 maggio 2006, *Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale. Tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza per l'interno e per l'estero*, si è disposto che la sigla della provincia non sia riportata tra parentesi e non sia separata da trattini o altri caratteri. Il provvedimento è stato confermato dal Decreto del Ministero per lo sviluppo economico 19 giugno 2009, *Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale e prezzi degli invii di corrispondenza raccomandata e assicurata, non attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie, per l'interno e per l'estero*. Per le sigle delle province, si rinvia al DPR 4 aprile 2008, n. 89, *Regolamento recante modifiche all'appendice XI del regolamento di esecuzione del codice della strada, in materia di individuazione delle sigle di immatricolazione di veicoli per nuove province*, la cui banca dati dovrebbe essere inserita nel software in uso. In merito all'indirizzo postale si fa riferimento alla Circolare Istat 15 gennaio 2014, *Dati toponomastici su strade e numeri civici raccolti in occasione del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni*, e al decreto del Ministero dello sviluppo economico 25 novembre 2010, *Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale e tariffe degli invii di corrispondenza raccomandata e assicurata attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie, nonché degli invii di posta non massiva per l'interno e per l'estero*.

- ☺ Via Santa Rita, 45 - 35030 Cadoneghe PD
- ☺ Rue Mollis, 41 - Paris - Francia
- ☹ *non* 41, Rue Mollis - Paris - France

- ☺ Via 25 Aprile
- ☹ *non* Via venticinque Aprile
- ☺ Via 11 Febbraio
- ☹ *non* Via XI Febbraio

- ☺ Via generale Carlo Alberto Dalla Chiesa
- ☺ Via maresciallo Luigi Cadorna
- ☺ Via don Giovanni Minzoni
- ☺ Via papa Pio Dodicesimo

- ☺ Via Fratelli Rosselli

- ☺ Via Santo Stefano
- ☺ Via Sant'Antonio di Padova
- ☹ *non* Via Sant'Antonio

Si suggerisce di evitare l'uso di denominazioni entrate nell'uso comune, ma difformi da quelle ufficiali. Nel caso in cui il numero civico sia accompagnato da una lettera, quest'ultima si scrive in minuscolo di seguito al numero senza spazi, mentre se il numero civico è accompagnato da un altro numero (ad es., per l'interno) si scrive di seguito diviso da un trattino.

- ☺ Piazza Dante Alighieri, 3
- ☹ *non* Piazza Dante, n. 3

- ☺ Via Gerolamo Cardano, 8a
- ☹ *non* Via Gerolamo Cardano, 8/a

- ☺ Via del Mulino, 33-12
- ☹ *non* Via del Mulino, 33/12
- ☹ *non* Via del Mulino, 33 int. 12

Il sistema di protocollo dovrebbe permettere la registrazione di almeno due indirizzi abbinati a ciascun corrispondente: di residenza e di domicilio (anche eletto), di sede legale e di succursale (o sede operativa/sede staccata), nonché uno o più indirizzi di posta elettronica (anche certificata). Ai dipendenti dell'ente di appartenenza viene accostato anche l'indirizzo della sede di lavoro<sup>59</sup>.

- ☺ Rossi Giovanni; [*indirizzo di residenza*] Via Bellini, 14 - 86170 Isernia; [*indirizzo di domicilio eletto*] Piazza Marengo, 13 - 10100 Torino; [*mail*] giovanni.rossi@comune.lecco.it

---

<sup>59</sup> Cfr. RS9.

## **RC18 - Le aggregazioni fra strutture si descrivono riportandone per esteso le denominazioni**

---

Alcuni documenti fanno riferimento a strutture con funzioni differenti, che possono essere aggregate nell'esercizio di una funzione comune.

È il caso, ad es., del DURC (documento unico di regolarità contributiva), se protocollato, cioè il certificato rilasciato dallo Sportello unico previdenziale istituito da INPS, INAIL ed eventualmente dalla Cassa edile di mutualità e assistenza (CEMA), presso le varie sedi di tali enti. Questo certificato, sulla base di un'unica richiesta, attesta contestualmente la regolarità di un'impresa per quanto concerne gli adempimenti INPS, INAIL ed eventualmente dalla Cassa edile verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento.

- ☺ Istituto nazionale della previdenza sociale - INPS - Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro - INAIL - Cassa edile della provincia di Novara - Sportello unico previdenziale della sede INPS, INAIL e Cassa edile della provincia di Novara [*firmatario*] Rossi Giovanni – Responsabile della sede INPS di Novara
- ☺ INPS - INAIL - Cassa edile di Novara - Sportello unico previdenziale [*firmatario*] Rossi Giovanni - Responsabile della sede INPS di Novara (forma accettata, ma sconsigliata)

## **RC19 - Nei raggruppamenti temporanei di imprese si registra la società capogruppo**

---

Tra i soggetti che possono eventualmente partecipare a una gara d'appalto per lavori, servizi e forniture ci sono i Raggruppamenti temporanei di imprese (RTI)<sup>60</sup>.

In base al *Codice degli appalti* il termine "raggruppamento temporaneo" designa «un insieme di imprenditori, o fornitori, o prestatori di servizi, costituito, anche mediante scrittura privata, allo scopo di partecipare alla procedura di affidamento di uno specifico contratto pubblico, mediante presentazione di una unica offerta»<sup>61</sup>.

I raggruppamenti temporanei d'impresa possono essere di due tipi: costituiti o costituendi. Nel primo caso si tratta di strutture che partecipano a una gara dopo aver stipulato fra di esse il contratto di raggruppamento temporaneo; nel secondo caso lo stipuleranno se si aggiudicheranno l'appalto. Delle imprese che fanno parte di un raggruppamento (costituito o costituendo) una assume la qualifica di *capogruppo* (o *mandataria*) ed è incaricata di tenere i rapporti con l'amministrazione appaltante. Nell'ipotesi in cui sia stato spedito all'amministrazione appaltante un documento (ad es., una domanda di partecipazione a una gara) da parte di un raggruppamento temporaneo possono verificarsi i seguenti quattro casi:

- 1) sono chiaramente precisate le imprese che fanno parte del raggruppamento con la descrizione della capogruppo (o mandataria) e delle altre imprese che fanno parte del raggruppamento temporaneo definite a loro volta mandanti

---

<sup>60</sup> Nelle procedure di gara online, anche svolte su piattaforme dedicate, non sempre sono agevolmente rilevabili gli elementi caratterizzanti un raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), che però, per quanto, possibile vanno indicati.

<sup>61</sup> D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, *Codice dei contratti pubblici*, art. 3, comma 1, lett. u.

- ☺ Laut engineering srl [*firmatario*] oppure, nel campo [*annotazioni*], In RTI in qualità di capogruppo con Energy engineering srl, Studio di ingegneria e di architettura Rossi, Ponti Giorgio (*mandanti*)
- 2) sono precisate le imprese che fanno parte del raggruppamento con la descrizione della capogruppo e delle altre imprese che fanno parte del raggruppamento temporaneo senza che quest'ultime siano definite a loro volta mandanti
- ☺ Laut engineering srl [*firmatario*] oppure, nel campo [*annotazioni*], In RTI in qualità di capogruppo con Energy engineering srl, Studio di ingegneria e di architettura Rossi, Ponti Giorgio
- 3) è descritta la denominazione sociale di una società che si qualifica come capogruppo di un raggruppamento temporaneo senza indicare le altre imprese del raggruppamento
- ☺ Laut engineering srl [*firmatario*] oppure, nel campo [*annotazioni*], In RTI in qualità di capogruppo
- 4) sono descritte le imprese che fanno parte del raggruppamento senza la indicazione della capogruppo (o mandataria)
- ☺ Laut engineering srl [*firmatario*] oppure, nel campo [*annotazioni*], In RTI con Energy engineering srl, Studio di ingegneria e di architettura Rossi, Ponti Giorgio

### **RC20 - Le sigle sindacali riunite si considerano come un nuovo corrispondente rispetto agli stessi soggetti non aggregati**

---

Nel caso di un documento inviato da più sigle sindacali, si indica una nuova anagrafica riferita non ai singoli sindacati, ma al nuovo soggetto complessivo.

- ☺ Confederazione generale italiana del lavoro - CGIL - Confederazione italiana sindacati dei lavoratori - CISL - Unione italiana del lavoro - UIL - [*firmatario*] Rossi Luca - Responsabile della segreteria unificata
- ☺ RSU - FLC - CGIL - CISL - UIL - PA - UR [*firmatario*] Rossi Luca – Responsabile della segreteria unificata (forma accettata, ma sconsigliata)

In quest'ultimo esempio, per evitare ridondanze o prolissità, può essere consentito, in accordo con il servizio archivistico, di non sciogliere gli acronimi delle sigle sindacali<sup>62</sup>.

### **RC21 - Le strutture dipendenti da altre si descrivono solo se significative**

---

Alcune strutture, pur avendo identica funzione, possono avere differente forma giuridica ed essere quindi autonome, oppure dipendenti da altra struttura.

In quest'ultimo caso si descrive la struttura gerarchicamente superiore applicando le specifiche raccomandazioni previste.

Le farmacie possono essere private o comunali.

- ☺ Farmacia “Santa Rita” di Rossi Marco
- ☺ Comune di Rivoli [*firmatario*] Verdi Giovanni - Responsabile della farmacia

---

<sup>62</sup> Cfr. RG3.

Gli istituti scolastici possono essere pubblici o privati e possono comprendere più scuole o anche avere sedi distaccate

☺ Liceo classico “Garibaldi”

☺ Comune di Lucca [*firmatario*] Verdi Matteo - Responsabile della scuola materna

☺ Scuola media “Pio V” [*firmatario*] Bianchi Luca – Direttore

☺ Istituto Comprensivo “Corner” di Venezia - Scuola dell’Infanzia “Maria Assunta”

☺ Scuola di Management ed economia dell’Università degli Studi di Torino - Sede distaccata di Biella

☺ Parrocchia di Sant’Anna in Roma [*firmatario*] Rossi Marco - Responsabile della scuola materna

## **RC22 - Nei documenti in materia di contenzioso bisogna distinguere il vettore dall’autore del documento**

---

Il corrispondente di un documento giudiziario o stragiudiziale può essere l’autorità giudiziaria, il legale di una delle parti in causa o il ricorrente/attore stesso. Il vettore del documento non sempre coincide con il corrispondente<sup>63</sup>.

Quando un documento giudiziario viene trasmesso con lettera di accompagnamento, il corrispondente è l’autore della lettera accompagnatoria (ad es., Avvocatura generale o distrettuale dello Stato, ma anche altre strutture o persone).

Quando un documento giudiziario, privo di lettera di accompagnamento, ma riportante il timbro dell’avvocato o dello studio legale, viene notificato a mano o tramite il servizio notificazione atti di un’autorità giudiziaria (ad es., Tribunale, Corte d’appello, ecc.), il corrispondente è lo studio legale. Se il ricorrente/attore ha conferito mandato a più avvocati, l’anagrafica sarà quella dello studio legale dell’avvocato che ha sottoscritto l’atto, a cui il ricorrente/attore ha conferito la “procura ad litem”. Quest’ultima risulta immediatamente individuabile sulla prima pagina dell’atto stesso. Il vettore, se diverso dai servizi postali ordinari, può essere descritto nelle annotazioni del sistema di protocollo.

Nel caso in cui il documento riporti più studi legali (di norma, associati o mandatarî) come mittenti, il corrispondente sarà associato allo studio legale firmatario.

In presenza di un documento giudiziario (ad es., ordinanze) intestato ad un tribunale, a firma del presidente e dell’estensore, privo di lettera di accompagnamento, il corrispondente è il Tribunale.

Nel caso di un documento redatto su carta intestata riferita a un dipendente che esercita la libera professione (ad es. avvocato ... professore di ruolo dell’Università degli Studi di ...), il corrispondente è il professionista o lo studio legale.

---

<sup>63</sup> La distinzione tra vettore e corrispondente può essere estesa anche in ambiti non giudiziari come, ad es., nel caso di una persona che trasmette per conto dell’effettivo mittente, o di una trasmissione ad opera di sindacati, CAAF o altri soggetti o servizi.

### **RC23 - Si devono evidenziare i riferimenti ai corrispondenti che utilizzano la posta elettronica, anche desumendo i dati dalle informazioni di contesto o da quelli precedentemente dichiarati dal corrispondente**

---

Quando un documento perviene attraverso un servizio elettronico di recapito certificato o qualificato, l'anagrafica del mittente si compila facendo riferimento agli indici nazionali dei domicili digitali<sup>64</sup>.

Quando un documento perviene attraverso un servizio elettronico di trasmissione non certificato, i dati per la compilazione dell'anagrafica sono desunti dal messaggio di posta elettronica, dai dati precedentemente dichiarati dal mittente o, se ritenuto affidabile, dall'indirizzo e-mail.

Quando un documento perviene attraverso un sistema di trasmissione elettronico con nota di trasmissione che non fornisce alcuna comunicazione aggiuntiva da parte del mittente, si considera come corrispondente il sottoscrittore desunto dall'intestazione del documento principale, mentre la nota di trasmissione può non essere considerata allegato.

Quando un documento non permette l'identificazione del mittente, ma le informazioni di registrazione sono fornite da un soggetto terzo – di norma interno all'amministrazione – nel campo [note] o in altro campo idoneo si indica che "I dati identificativi del mittente sono stati forniti da ...".

In presenza di una comunicazione da cui non si riesce a desumere dati certi, oppure in presenza di un indirizzo di posta elettronica ritenuto inaffidabile – o non idoneo a identificare il mittente – oppure in presenza di un indirizzo di posta elettronica estero, sentito il parere del responsabile del procedimento amministrativo, la comunicazione elettronica può essere considerata anonima, pur prevedendo di indicare l'indirizzo e-mail nel campo [note].

Quando un documento perviene attraverso un servizio di posta elettronica e il titolare dell'indirizzo, che non coincide con il mittente del documento, dichiara di inviare il medesimo documento per conto di un'altra persona da cui ha avuto mandato per la consegna (ad es., studio legale, di commercialista, ecc.), i dati per la compilazione dell'anagrafica sono desunti dal messaggio di posta elettronica o dal documento allegato e l'identità del vettore viene indicata in nota.

### **RC24 - Si deve individuare il vero mittente e verificare l'uso improprio della carta intestata**

---

La persona fisica che presenta una istanza all'ente di appartenenza non è legittimata a utilizzare la carta intestata della struttura. Si tratta, invero, di una richiesta personale che concerne il rapporto giuridico esistente tra il dipendente e il proprio datore di lavoro.

Tuttavia, in numerosi casi, alcuni dipendenti usano la carta intestata dell'ente di appartenenza per chiedere aspettative, cambio di orario, modifiche contrattuali (ad es., *part time*) o anche contributi o patrocini per iniziative proprie. Spetta a chi esegue l'azione di protocollazione capire, analizzando il contenuto del documento, se il

---

<sup>64</sup> Cfr. D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, artt. 6 bis, 6 ter, 6 quater. Cfr. RC8 e RC17.



corrispondente sia da identificare nella stessa amministrazione o nel dipendente, e poi se la stessa persona scrive in qualità di rappresentante dell'ente di appartenenza oppure a titolo personale<sup>65</sup>. Ne deriva che in fase di protocollazione il documento potrà essere interno o in arrivo.

Si ponga, inoltre, la massima attenzione alla modulistica cosiddetta "in bianco". Molto spesso le amministrazioni pubbliche fanno scaricare dai siti web o rendono disponibili negli uffici il modulo contenente il sigillo e/o la propria intestazione. In questo modo, l'autore del documento firmerà un modulo non in bianco, ma un vero e proprio documento pre-intestato. Si tratta di una disattenzione diplomatisticamente destinata a esiti erronei e pure stravaganti.

---

<sup>65</sup> Cfr. RC23.

## CAPITOLO 4. RACCOMANDAZIONI PER LA REDAZIONE DELL'OGGETTO

### 4.1 Premessa

Mentre il corrispondente si descrive, l'oggetto richiede un lavoro di redazione. Esso, infatti, è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento. Oltre a costituire un ambito per la ricerca del documento, l'oggetto ha la fondamentale funzione di contribuire a identificarlo e a definirne la relazione con il fascicolo e con gli altri elementi del contesto documentario a cui appartiene<sup>66</sup>. La sua redazione costituisce pertanto un'operazione intellettuale che scaturisce necessariamente da un'analisi dell'intero documento, diretta a individuare le azioni, le istanze e le descrizioni rappresentate<sup>67</sup>.

Analisi e sintesi del documento sono operazioni diverse, ma entrambe necessarie. Da esse dipendono l'efficacia e l'eshaustività dell'oggetto. Questo deve consistere in 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.

Dato il suo carattere intellettuale, la redazione dell'oggetto riflette spesso l'adozione di criteri particolari, connessi a consuetudini personali o locali, che possono determinare difficoltà di comprensione e di comunicazione fra i soggetti che entrano in relazione fra loro attraverso i documenti e perfino fra coloro che lavorano all'interno di una stessa struttura. È molto frequente, infatti, il caso di uffici che devono impiegare tempo e fatica per cercare documenti regolarmente protocollati e archiviati.

Preliminare alla redazione dell'oggetto è l'operazione di analisi e di interpretazione del documento. La registrazione di un documento caratterizzato da un oggetto e/o da contenuti insufficientemente intelligibili, o testualmente poco coerenti, può rende-

---

<sup>66</sup> Anche la giurisprudenza si è implicitamente interessata alla corretta redazione dell'oggetto: dopo il Consiglio di Stato, VI, 27 ottobre 2006, n. 6441, ecco quanto ribadito recentemente dal TAR Sicilia, Palermo, III, 8 gennaio 2009, n. 7: «In tema di accesso ai documenti amministrativi, l'onere di specificazione dei documenti richiesti non comporta la formale indicazione di tutti gli estremi identificativi dei documenti (organo emanante, numero di protocollo, data di adozione dell'atto), ma può ritenersi assolto con l'indicazione dell'oggetto e dello scopo cui l'atto è indirizzato, così da mettere la p.a. in condizione di comprendere la portata ed il contenuto della domanda». È chiaro che per "oggetto" il giudice non intende il campo oggetto del protocollo informatico, ma è altrettanto chiaro che l'oggetto giuridico del documento è quello che dovrà essere riportato proprio nel campo oggetto del protocollo. Infatti, come è possibile garantire l'esercizio del diritto di accesso se non si trova il documento in quanto descritto in modo approssimativo o fuorviante? Una conferma viene anche dal TAR Piemonte, sez. II, 31 luglio 2009, n. 2128, in merito all'accesso da parte dei consiglieri comunali, i quali non sono tenuti a citare i numeri di protocollo e le date, ma a comunicare solo gli "elementi identificativi": «I limiti del diritto di accesso dei consiglieri comunali, previsto dall'art. 43, 2° comma, del Testo Unico sugli Enti locali, sono da rinvenire: a) nella formalità, minima, dell'esatta indicazione dei documenti richiesti, dei quali, ancorché non sia necessaria la menzione degli estremi identificativi precisi, occorre peraltro fornire almeno gli elementi identificativi [...]».

<sup>67</sup> Paradossalmente la cosa vale anche per "l'autore" del documento, persona alla quale il contenuto dovrebbe essere ben noto, ma che, per prassi, in non pochi casi trascura l'individuazione dell'oggetto, sia nel documento stesso, sia nella registrazione di protocollo.

re necessario un paziente lavoro di decodifica da parte del protocollista. In casi del genere, per comprendere il senso del documento, si cerca di individuare gli elementi che compongono il contenuto e di ricostruire la volontà dell'autore<sup>68</sup>.

Per un'interpretazione corretta del documento e per l'elaborazione di un oggetto significativo è indispensabile definire criteri rigorosi di normalizzazione. L'inserimento di frasi generiche, dettate perlopiù da inerzia o indolenza, sortisce un effetto deleterio soprattutto per la ricerca, che risulta laboriosa e non priva di difficoltà. Chi scrive come oggetto «Richiesta di informazioni» o più semplicemente «Richiesta», «Lettera», «Trasmissione decreto» o addirittura «Vedi contenuto documento» rivela una sostanziale disonestà intellettuale che elude il problema, dimenticando non solo la funzione giuridico-probatoria del protocollo, ma anche la sua funzione comunicativa come atto prodotto da un'amministrazione pubblica. Funzione, quest'ultima, sicuramente meno percepita, ma straordinariamente efficace come strumento di conoscenza<sup>69</sup>.

È utile ricordare, a questo proposito, che «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»<sup>70</sup>.

Di più: l'oggetto è fondamentale per capire il contenuto di un documento distrutto, introvabile o scartato. Nessun massimario di selezione, infatti, prevede mai la distruzione dei registri di protocollo, autentica miniera di informazioni sia per lo studioso che per l'archivista<sup>71</sup>.

La traccia lasciata dal documento nel registro di protocollo si rivela pertanto preziosa ai fini della ricerca: dalle registrazioni, specie se correttamente formulate, si può evincere o confermare l'esistenza di documenti perduti o eliminati dopo uno scarto, ma di cui ci sono altre testimonianze o citazioni da parte di studiosi<sup>72</sup>.

---

<sup>68</sup> All'analisi del contenuto e all'identificazione dei concetti si riferisce la norma UNI ISO 5963 del 1989, *Metodi per l'analisi dei documenti, la determinazione del loro soggetto e la selezione dei termini di indicizzazione*.

<sup>69</sup> Un'ampia panoramica di registrazioni del genere si trova nell'appendice C *Il tramonto del giorno prima di Aurora ("Protochhorror")*.

<sup>70</sup> Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, *Direttiva 8 maggio 2002, Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*.

<sup>71</sup> Potrebbe sembrare un'affermazione scontata. Tuttavia, alcuni archivisti si erano convinti dell'inutilità della conservazione del registro di protocollo: Virgilio Giordano, *Tre osservazioni sugli scarti*, «Rassegna degli Archivi di Stato», XVI/3 (1956), pp. 312-316 e Raffaele De Felice, *L'archivio moderno nella pubblica amministrazione. Manuale per la organizzazione, tenuta e funzionamento degli archivi correnti e di deposito*, Roma, Il Centro di ricerca, 1981 [rist. an. 1986], p. 51. Per un esame della questione cfr. Gianni Penzo Doria, *Profili archivistici del protocollo informatico*, «Archivi & computer», XV/1 (2005), pp. 91-109 (in particolare pp. 106-107).

<sup>72</sup> Presso l'Archivio Centrale dello Stato, ad es., si conservano i registri di protocollo della *Direzione generale pubblica sicurezza* relativi agli anni 1943 e 1944, che coincisero con l'occupazione nazista di Roma. Le lacune nella serie dei registri non hanno permesso di ottenere informazioni su un particolare "mattinale" della Questura di Roma, citato in alcune ricostruzioni storiografiche e ora introvabile. Fra le molte modifiche introdotte dal fascismo nell'organizzazione della polizia, c'era, appunto, il cosiddetto "mattinale", cioè un rapporto burocratico contenente dati sulla forza presente e consuntivi dei fatti (crimini, incidenti, altri avvenimenti di rilievo) della giornata precedente; per tradizione il mattinale si consegnava al destinatario (tipicamente il questore, ma anche responsabili di altri comandi) ap-

## 4.2 L'oggetto, la diplomatica, il recupero dell'informazione e la comunicazione

L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e quindi deve essere registrato con coerenza e attenzione per garantire l'efficacia delle operazioni di recupero dell'informazione (*information retrieval*). Nell'equilibrio tra analisi e sintesi, la persona che registra il documento deve porsi la seguente domanda: «Quali parole possono essere significative per la ricerca del documento che si sta protocollando?».

Nella sostanza, si tratta di memorizzare mentalmente alcune parole chiave e di riordinarle nella trasposizione scritta con la maggiore coerenza possibile, mutuando i concetti della diplomatica relativi al regesto o al transunto<sup>73</sup>. A questi va aggiunto il principio civilistico della determinabilità dell'oggetto del contratto (Codice civile, art. 1346)<sup>74</sup>.

L'oggetto deve inoltre essere redatto con criteri rigorosi e condivisi, che garantiscano un uso appropriato e diretto del documento nel contesto amministrativo specifico in cui è gestito. In conclusione, per essere efficace, la redazione deve riuscire a mettere in relazione i documenti, l'ente produttore e gli utenti e quindi:

- a) modellarsi sulle necessità di ogni ente o ufficio produttore;
- b) essere tarata sulla tipologia di utenza di riferimento, pur evitando per quanto possibile l'uso di linguaggio tecnico o specialistico e rifuggendo da ogni astrattezza.

La redazione dell'oggetto, infine, deve tener conto di almeno due funzioni delle quali, di norma, il documento è latore e che esamineremo nei paragrafi seguenti:

- la funzione giuridico-amministrativa;
- la funzione comunicativa.

## 4.3 La funzione giuridico-amministrativa dell'oggetto

La funzione giuridico-amministrativa risponde all'esigenza di descrizione dello *iuris actum* documentato. Garantire informazione globale, coerenza, efficienza e supporto dei processi decisionali: ecco il ruolo, forse mai appieno compreso, del registro di protocollo.

---

punto al momento di prendere servizio la mattina, donde il nome. Un altro esempio dello stesso periodo ci conferma come invece la conservazione dei registri di protocollo fosse in grado di attestare con efficacia fatti e situazioni giuridicamente rilevanti. Fra le carte del *Comitato provinciale di liberazione nazionale* di Grosseto, infatti, si conservano i carteggi relativi alle inchieste svolte nell'immediato dopoguerra per accertare le collusioni col passato regime fascista repubblicano. Uno degli indagati era stato affrancato da ogni accusa grazie alla correttezza ed esaustività delle registrazioni, perché, «fra i documenti trovati nei carteggi dell'ex Partito Fascista Repubblicano nella locale casa dell'ex Fascio al libro di protocollo n. 134 in data 28/12/1943», risultava «che l'ex squadrista era stato segnalato al triumviro della Federazione di Paganico come antifascista e disposto per la sorveglianza».

<sup>73</sup> La diplomatica è una scienza che non deve essere confusa con la diplomazia. Semplificando, potremmo dire che, mentre l'archivistica si occupa delle interrelazioni dei documenti, la diplomatica si occupa del documento in sé, dei suoi elementi formali e contenutistici con lo scopo di verificarne e mantenerne nel tempo l'autenticità. Insuperabili, a distanza di oltre un secolo, sono le pagine di C. PAOLI, *Diplomatica*, Firenze, Sansoni, 1898 (ultima ristampa con aggiunte, Firenze, Le Lettere, 2003); altrettanto insuperabili per il documento contemporaneo sono quelle di Paola Carucci, *Il documento contemporaneo. Diplomatica e criteri di edizione*, Roma, Carocci, 1998.

<sup>74</sup> Tra la giurisprudenza disponibile, visto che tratta l'affidamento di un lavoro archivistico, si segnala la sentenza della Corte dei Conti, sez. contr., 13 settembre 1994, n. 61.

Come evidenziare allora gli elementi rilevanti del documento, diplomaticamente inteso? Pur essendo disponibile una specifica norma UNI ISO, peraltro molto sintetica, i criteri da adottare per la definizione dell'oggetto possono variare notevolmente in relazione alla natura e al carattere di ripetitività o di eccezionalità dell'azione amministrativa<sup>75</sup>. Bisogna allora porre una particolare attenzione ai verbi utilizzati nel documento – che individuano la funzione giuridica caratterizzante sottesa – e “sottolinearli” mentalmente, come in un dettato interiore.

L'azione amministrativa, infatti, si deduce dai verbi espressi che, di norma, sono riconducibili ai concetti di *dare, facere, pati, non facere*<sup>76</sup>.

Successivamente, il contenuto del documento si redige, come in una massima giurisprudenziale, dal generale al particolare<sup>77</sup>. La corretta redazione dell'oggetto di un documento, pertanto, deve comprendere almeno due elementi:

- a) l'azione rappresentata, in particolare l'elemento volitivo (l'espressione di volontà) soprattutto nel caso in cui si tratti di provvedimenti;
- b) le informazioni accessorie o supplementari.

L'azione rappresentata si descrive con parole chiave, possibilmente ricavate da un lessico controllato e validato dal servizio archivistico, che identifichino il contenuto giuridico-amministrativo. Le informazioni accessorie o supplementari, invece, si riportano nel campo oggetto oppure in altri campi previsti nel protocollo informatico.

#### 4.4 La funzione comunicativa dell'oggetto

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.

In questo caso, è necessario far emergere elementi descrittivi supplementari utili alle diverse esigenze di gestione sia dei documenti (ad es., nell'ipotesi di integrazione tra più applicazioni di gestione documentale come repertori, *workflow*...) che delle informazioni (ad es., nell'ipotesi di collegamenti con banche dati come quelle di

---

<sup>75</sup> UNI ISO 5963, cit.

<sup>76</sup> Nel diritto civile moderno esistono le prestazioni di *dare* (ad es., un bene, una somma di denaro), di *facere* (una qualsiasi azione non altrimenti obbligatoria a beneficio di qualcuno), di *non facere* (una qualsiasi azione che rientra nel proprio diritto di *fare*, dalla cui mancata effettuazione qualcuno trae un beneficio). Il *pati* (lett. soffrire) è difficilmente riconducibile ad una traduzione univoca: nel senso più materiale di «sopportare» che qualcuno utilizzi un proprio bene o diritto a suo vantaggio e non nostro, si può tradurre con «concedere» (attribuire ad altri un bene o diritto proprio di cui si dispone); nel senso più forte di sopportare che qualcuno si sostituisca a noi nell'esercitare una nostra prerogativa, o una prerogativa sulla quale abbiamo diritto di controllo, il termine può essere reso con «autorizzare» (altri a compiere un'azione, il cui diritto a compierla è nella propria disponibilità o è condizionato dal proprio assenso).

<sup>77</sup> Cfr. RG1.

tipo geografico per la gestione del patrimonio). In questa funzione si riscontrano elementi informativi accessori o supplementari – che si ricavano dall’oggetto e dall’anagrafica – quali, ad es.:

- codice fiscale;
- codice di edificio e mappale;
- numero di selezione;
- numero di matricola;
- codice di istanza effettuata per via telematica.

#### **4.5 I cinque attori coinvolti nella redazione di un oggetto**

Le *Raccomandazioni* sull’oggetto sono rivolte in particolare ad almeno cinque soggetti che, nel loro complesso, partecipano alla formazione di un archivio:

1. chi redige l’oggetto del documento (sia che debba essere registrato o meno);
2. chi effettua la registrazione di protocollo;
3. chi predispone la modulistica, specialmente se lo fa in un contesto di creazione di un sistema di qualità e di miglioramento continuo. È inoltre di fondamentale importanza, il coinvolgimento degli archivisti nella fase di progettazione delle azioni svolte dai gestionali integrati con il sistema di gestione documentale. Gli oggetti dei documenti che verranno registrati in maniera automatizzata (es. attraverso PICA, Intercent-ER, Esse3, sistema di interscambio per le fatture elettroniche, ecc.) devono essere impostati in modo che risultino completi e identifichino in maniera chiara il contenuto. Allo stesso modo, è essenziale che i sistemi di gestione documentale prevedano la possibilità di modificare gli oggetti dei documenti pervenuti via PEC, mail o applicativi.

Da un documento chiaramente strutturato è più facile evincere sia gli elementi essenziali dell’azione giuridica documentata, sia gli elementi informativi accessori e/o supplementari;

4. chi, con l’obiettivo di semplificare procedure, procedimenti e processi, produce o intende cominciare a produrre documenti digitali;
5. chi predispone sistemi di integrazione tra software di gestione documentale.

#### **4.6 L’oggetto e il manuale di gestione**

Nel manuale di gestione si descrivono le procedure per la gestione dei flussi documentali e degli archivi, nonché le modalità di utilizzo degli strumenti informatici. È nell’ambito del manuale, infatti, che occorre mettere a disposizione degli utenti gli strumenti necessari per le diverse e più efficaci modalità di gestione dei documenti, modalità che non possono essere più soggette a tradizioni e a consuetudini, e per le quali anzi s’impone sempre più una riflessione critica e un atteggiamento rivolto alla ricerca di soluzioni adeguate.

In questa direzione è necessario che i soggetti che effettuano la registrazione di protocollo del medesimo ente si attivino seguendo modalità e regole condivise; tanto più in una congiuntura nella quale l’uso di sistemi informatici e di procedure in rete ha amplificato enormemente il numero degli utenti. Sono più che mai evidenti, infatti, le registrazioni effettuate da chi ha avuto di recente l’abilitazione all’inserimento di dati e non è stato preventivamente formato o non si è adeguato agli usi dei colleghi.

Poiché il manuale di gestione ha di fatto la caratteristica di regolamento, sarebbe opportuno che ogni amministrazione dedicasse un paragrafo alle regole per la scrittura dell'oggetto nella sezione dedicata alla «registratura», oppure redigesse raccomandazioni simili a quelle che qui si presentano, nelle quali l'amministrazione operi delle scelte consapevoli<sup>78</sup>. Proprio per questo motivo si suggerisce di allegare al manuale di gestione del proprio ente un testo comprendente le *Raccomandazioni* che si decide di recepire e adottare<sup>79</sup>.

Si tratta di scelte strategiche e operative da definire preliminarmente e che devono offrire regole guida per coloro che effettuano le registrazioni e per chi le consulta, senza sottovalutare il fatto che il registro di protocollo può essere consultato quotidianamente da parte degli amministratori che vogliono conoscere lo stato dell'iter di determinati procedimenti amministrativi.

#### **4.7 La scelta di un criterio comunicativo e la gerarchia delle informazioni**

Nell'oggetto deve essere individuata la struttura più efficace per comunicare il contenuto del documento, espressa, come abbiamo visto (RG1), dal generale al particolare.

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 (discorso diretto che esplicita i legami logici tra gli elementi informativi e giuridico-amministrativi del documento) oppure in una struttura segmentata e gerarchicamente ordinata come il sistema delle scatole cinesi, in cui i legami logici fra le parti del testo sono espressi attraverso relazioni semantiche e non sintattiche.

La funzione comunicativa dell'oggetto, tuttavia, predilige la forma discorsiva, come nell'ordine naturale della sintassi italiana. L'oggetto medesimo, infatti, potrebbe non risultare chiaro anche se articolato in stringhe, soprattutto con il verbo espresso in forma implicita.

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

---

La redazione dell'oggetto di un documento rappresenta una delle operazioni più complesse e importanti per la compilazione di una registrazione di protocollo. La persona che registra il documento deve porre attenzione a evitare l'eccessiva analisi o, per contro, l'estrema sintesi.

L'oggetto deve permettere a chiunque faccia accesso al sistema di gestione documentale di comprendere il contenuto del documento senza dover aprire il file dello stesso documento.

Un oggetto troppo sintetico non permette l'immediata comprensione del contenuto del documento registrato e, in caso di ricerca, obbliga necessariamente chi consul-

---

<sup>78</sup> Il manuale di gestione dovrebbe avere un valore meramente descrittivo, non prescrittivo. Tuttavia, in enti privi di regolamento, il manuale diventa di fatto una sorta di regolamento.

<sup>79</sup> Nel sito web del progetto Procedamus [www.procedamus.it](http://www.procedamus.it) è disponibile una bozza, che è possibile integrare con le convenzioni e le prassi in uso, se rispettose delle presenti *Raccomandazioni*.

ta a reperire il fascicolo e il documento originale o a ricorrere a un aiuto esterno. L'eccessiva sintesi, poi, spesso prevede il ricorso a sigle e ai riferimenti muti alla normativa<sup>80</sup>.

Un oggetto eccessivamente prolisso, di contro, contiene precisazioni pleonastiche o superflue, locuzioni o parole senza un reale significato, che distraggono l'attenzione dagli elementi significativi, senza contare il maggior tempo richiesto per la redazione e la successiva consultazione.

Per la redazione di un oggetto esaustivo è sufficiente indicare in modo chiaro, dal generale al particolare, l'azione e gli elementi principali del testo, senza prolissità (come nell'ultimo esempio negativo).

- ☺ Ventennale del progetto Titulus del 14 dicembre 2017: autorizza la missione a Padova
- ☹ *non* Aut. miss. PD 14/12/2017 int. celeb. ventenn. Titulus
- ☹ *non* Autorizza missione
- ☹ *non* Autorizza la missione a Padova per la celebrazione del ventesimo anniversario di avvio del progetto Titulus 97, promosso dall'Università degli Studi di Padova, d'intesa con la Direzione generale per gli archivi, per la definizione di un titolo di classificazione per le Università italiane, realizzato dal Gruppo di lavoro appositamente costituito, del 14 dicembre 2017, ore 9-13, 14-18. Mezzo di trasporto proprio
  
- ☺ Si rilascia una attestazione a fini pensionistici sui servizi prestati anteriormente alla nomina ai sensi dell'art. 145 del DPR 29 dicembre 1973, n 1092
- ☹ *non* Dichiarazione ai sensi dell'art. 145 del DPR 29.12.73, n. 1092
  
- ☺ Comunica i risultati dell'indagine di mercato per l'acquisto di telecomandi programmabili e ricevitori
- ☹ *non* Indagine di mercato per l'acquisto di 60 telecomandi programmabili e di 60 ricevitori necessari per il controllo unificato e semplificato di apparati multimediali nell'ambito del progetto "Potenziamento e diffusione della cultura multimediale per l'apprendimento e per lo sviluppo delle conoscenze, nell'ambito delle aule della Facoltà di ingegneria"
  
- ☺ Dottorato di ricerca in ingegneria industriale, indirizzo in progettazione meccanica e ingegneria motociclistica, 37° ciclo - Chiede l'iscrizione oltre il termine
- ☹ *non* Quale primo e unico candidato vincitore nella graduatoria di merito per l'assegnazione di una borsa di dottorato, presenta istanza di iscrizione alla scuola di dottorato di ricerca in ingegneria industriale, indirizzo in progettazione meccanica e ingegneria motociclistica 37° ciclo e fa presente che per i motivi indicati non è riuscito a presentare domanda entro il termine del 21.12.2022 - vista l'eccezionalità del caso chiede di essere ammesso alla scuola

Per la redazione dell'oggetto occorre identificare quindi l'azione principale a cui si riferisce il documento, tralasciando o ponendo in secondo piano eventuali altre azioni di rilevanza secondaria.

---

<sup>80</sup> Sulle sigle cfr. RG3, mentre sui riferimenti muti normativi cfr. RO13.



- ☺ Chiede chiarimenti circa l'art. 4 del contratto di collaborazione stipulato il 28 settembre 2022
- ☹ *non* Comunica che è in pensione dal 1° ottobre 2022 ed è titolare di un contratto di affidamento diretto, firmato il 28 settembre 2022. Chiede chiarimenti circa l'art. 4 del suo contratto

Nel caso in cui un documento contenga una sequenza numerica riferita a selezioni, gare, concorsi o altro, è significativo redigere l'oggetto riportando tutti i numeri di riferimento della sequenza. La rilevanza non è secondaria in quanto, oltre a individuare inequivocabilmente il procedimento a cui si riferisce, facilita la ricerca e offre maggiore sicurezza nella registrazione e nelle operazioni di recupero dell'informazione<sup>81</sup>.

- ☺ Avviso di indizione delle selezioni pubbliche nn 2008N60 - 2008N61 - 2008N62 - 2008N63 - 2008N64 - 2008N65
- ☹ *non* Avviso di indizione selezioni pubbliche dal n. 2008N60 al n. 2008N65

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

---

Nella redazione dell'oggetto l'ente, o almeno il servizio archivistico, deve utilizzare un lessico comune e condiviso, allo scopo di normalizzare la registrazione della corrispondenza, in modo da agevolare la ricerca delle informazioni e dei documenti<sup>82</sup>.

Per garantire la coerenza del sistema di descrizione e di ricerca, dunque, bisogna stabilire le modalità di rappresentazione del contenuto del documento. Anche tale scelta andrà formalizzata nel manuale di gestione, in una tavola dei termini d'uso o nella tabella dei procedimenti amministrativi. Una volta stabiliti questi criteri sarà necessario verificare con controlli almeno settimanali la normalizzazione delle registrazioni, perché, come dicevano i latini, «scelta una strada, non è possibile scegliere un'altra» (*electa una via non datur recursus ad alteram*).

Ferma restando la differenza tra *richiesta* e *domanda*, devono essere identificati e stabiliti il modo e il lessico per registrare in primo luogo le istanze<sup>83</sup>.

Nella prassi, per descrivere un'istanza di quiescenza o una domanda di partecipazione a un concorso, possiamo trovare registrato uno dei seguenti oggetti, tutti egualmente espressi in forma corretta:

- Istanza relativa al pensionamento a partire dal 1° gennaio 2023;
  - Chiede di andare in pensione dal 1° gennaio 2023;
  - Domanda di pensionamento dal 1° gennaio 2023;
- oppure
- Istanza relativa alla partecipazione alla selezione n 2009S42;
  - Chiede di partecipare alla selezione n 2009S42;
  - Domanda di partecipazione alla selezione n 2009S42.

---

<sup>81</sup> Cfr. RG4.

<sup>82</sup> Il principio vale anche per il corrispondente: cfr. RC2.

<sup>83</sup> In sintesi, la richiesta è soggetta a valutazione (ad es., una richiesta di ferie che può essere respinta), mentre la domanda, se i presupposti sono validi, è semplicemente accolta.

La forma del verbo deve essere scelta e utilizzata in modo uniforme e condiviso. Anche in questo caso, occorre valutare l'opportunità di esprimere il verbo in forma diretta o in forma sostantivata:

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

Rispetto ai due casi, entrambi corretti, è bene effettuare qualche riflessione e stabilire alcuni limiti al fine di garantire un adeguato livello di comunicatività dell'oggetto.

#### *Forma attiva e forma sostantivata*

È opportuno preferire il verbo nella forma attiva e affermativa. Il denominativo presenta, infatti, il limite di non poter essere usato in una sintesi discorsiva perché condiziona la frase a reggersi solo su verbi in forma implicita, con pericolose ambiguità di interpretazione. Inoltre, se non viene usato in una stringa articolata dal generale al particolare, costringe a ricorrere a più forme nominali, con la conseguente complessità comunicativa.

Nella frase «Comunicazione della negazione dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività commerciale in Piazza Verdi», ad es., si riscontrano troppi complementi di specificazione uno di seguito all'altro.

Una delle conseguenze del mancato uso della forma esplicita del verbo è che si confonde il nome del procedimento con la nominalizzazione del dispositivo e si omette l'azione essenziale espressa nel documento. Ad es., in «Adesione al 24° ciclo del dottorato di ricerca in diritto internazionale e diritto privato e del lavoro - scuola di dottorato - indirizzo diritto privato nella dimensione europea» manca il dispositivo.

A volte, inoltre, la nominalizzazione non permette di comprendere se si tratti di un'azione positiva o negativa, creando anche una disomogeneità di stile: ad es., «Finanziamento di n 2 borse di studio per il 24° ciclo - Scuola di dottorato di ricerca in scienze molecolari - indirizzo di scienze chimiche». In questo caso manca il vero dispositivo, che dovrà essere: «Comunica la disponibilità a finanziare n 2 borse di studio». Nell'ipotesi di una non adesione, sarebbe stato obbligatorio l'utilizzo del verbo in forma esplicita, creando disomogeneità tra i due stili.

#### *Forma diretta*

Il verbo in forma diretta può essere usato sia se l'oggetto è formulato attraverso una sintesi discorsiva, secondo l'ordine naturale della sintassi italiana, sia se l'oggetto è formato da una stringa che procede dal generale al particolare. È opportuno evitare frasi troppo lunghe e complesse, costituite da molte subordinate o coordinate. Si raccomanda, in questo caso, l'uso della terza persona, il modo indicativo e il tempo presente. In questo modo, la lettura del registro di protocollo può rivelarsi più immediata e diretta. È preferibile, infine, evitare le sequenze di parole che non riportano un verbo in forma esplicita:

- ☺ Aderisce all'iniziativa...
- ☺ Invia il bando di gara per trattativa privata...
- ☺ Comunica il nominativo per sopralluogo obbligatorio...
- ☺ Chiede chiarimenti sulla gara europea...

### *Eccezioni*

Esiste un'importante eccezione legata alla modalità di redazione dell'oggetto nei repertori, che risulta diversa rispetto alla modalità di redazione dell'oggetto dei documenti del carteggio amministrativo. Ad es., nell'albo ufficiale (o pretorio) viene indicata la tipologia documentaria (bando, avviso, decreto), mentre nei contratti si riscontrano oggetti uguali, come nel caso delle convenzioni di tirocinio di formazione e orientamento (comunemente chiamato *stage*) che corrispondono alla tipologia di contratto (altro es., «assegno di ricerca»); nei decreti si usa il verbo nominalizzato e non si citano tutti gli *iuris actum* (che, di norma, sono plurimi).

☺ Bando di concorso per n 1 posto per dirigente delle professioni sanitarie infermieristiche - Nomina della commissione giudicatrice

### **RO3 - L'oggetto si descrive secondo i principi di univocità e uniformità**

---

I principi di univocità e uniformità sono fondamentali ai fini della ricerca e del recupero dell'informazione (*information retrieval*). Se due operatori di protocollo redigono in modo diverso l'oggetto di una stessa tipologia documentaria, ad es., la domanda di partecipazione a un concorso pubblico, per quanto entrambi gli oggetti siano corretti, la ricerca basata sui criteri del primo non consentirà di trovare il documento registrato dall'altro.

L'oggetto deve sempre contenere almeno un punto di accesso significativo e discriminante – cioè un elemento descrittivo, una parola chiave – che consenta di identificare e di distinguere documenti solo apparentemente identici<sup>84</sup>. Può trattarsi del codice identificativo della domanda in un bando per l'assegnazione di benefici economici oppure della denominazione della struttura che rende disponibile il posto, nel caso di un concorso per la selezione di personale. In ogni caso esso deve essere definito univocamente e utilizzato in modo uniforme per la registrazione di medesime tipologie documentarie.

L'inserimento di un punto di accesso significativo nell'oggetto consente di eseguire con facilità alcune ricerche (ad es., quelle finalizzate a conoscere il numero delle domande presentate) e di differenziare i documenti fra loro (ad es., le domande del concorso per l'ufficio ragioneria da quelle per l'ufficio del personale).

Il punto di accesso significativo deve sempre essere presente per alcune tipologie documentarie che possono essere facilmente individuate, censite e poi standardizzate grazie alla creazione nel protocollo informatico di “oggetti ricorrenti”, implementabili di volta in volta con l'indicazione dello specifico elemento descrittivo comune a un determinato gruppo di documenti.

☺ 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

Un caso da non sottovalutare riguarda la descrizione dell'oggetto di un documento ricevuto in copia per conoscenza. In questo caso l'azione principale non è rivolta all'ente destinatario in copia, ma al destinatario principale.

---

<sup>84</sup> Cfr. RC1 per quanto riguarda il corrispondente.

La mancanza dell'allegato in un documento pervenuto in copia conoscenza, si configura come il retaggio di una gestione documentale principalmente analogica. Allo stato attuale, trattandosi spesso di documenti pervenuti con un unico invio (per esempio tramite PEC o applicativo) anche il destinatario per conoscenza riceve il documento allegato.

Nel caso in cui il documento venga inviato al solo destinatario per conoscenza, chi registra il documento in arrivo deve indicare la mancanza dell'allegato nell'apposito campo (0 – nessun allegato), e, se il programma possiede un campo dedicato all'inserimento di note/annotazioni, specificare: "Il documento è pervenuto in copia conoscenza ed è privo dell'allegato"

#### **RO4 - L'oggetto si redige individuando le parole chiave che esprimono l'azione (o le azioni), facendo riferimento a una lista di termini utilizzabili**

---

Le parole chiave sono utili per la reperibilità del documento. Possono essere integrate nell'oggetto, ma è preferibile collocarle in un distinto elemento della descrizione, qualora l'applicativo di gestione del protocollo informatico lo consenta.

Il complesso delle parole chiave associate all'oggetto di un documento, in genere costituite da un sostantivo o da un'espressione in funzione di sostantivo, deve permettere di identificare in modo esauriente e quanto più possibile prevedibile dall'utente un documento attraverso il suo contenuto concettuale.

La scelta dei termini implica la corretta analisi del documento per individuare i termini potenzialmente utili per la ricerca, quelli più indicativi e specifici, che devono poi essere espressi nelle forme di un linguaggio di indicizzazione. I termini da utilizzare come parole chiave dovrebbero essere ricercati all'interno di liste organizzate in categorie e in classi collegate tra loro da relazioni semantiche coerenti, disposte dal generale al particolare, come in un *thesaurus*.

L'utilizzo delle parole chiave, senza dubbio utile ed efficace ai fini della ricerca, non deve però rappresentare una scorciatoia, ma un ausilio per il protocollista, in quanto soltanto il lavoro intellettuale di redazione dell'oggetto rende chiaramente identificabile il documento.

Negli esempi riportati di seguito il complesso di parole chiave "Ammissione scuola dottorato" integra l'oggetto nella sua forma di descrizione sintetica del contenuto.

- ☺ Ammissione alla scuola di dottorato in Studi umanistici 37° ciclo – Nomina della commissione giudicatrice
- ☺ Ammissione alla scuola di dottorato in Studi umanistici 37° ciclo - Approvazione della graduatoria

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

---

La redazione dell'oggetto di un documento può indirettamente condizionare in negativo l'attività di registrazione nel suo complesso. L'oggetto è un testo significativo, di cui il protocollista (o l'autore, a seconda dei casi) si assume la responsabilità anche rispetto al decoro linguistico con cui è descritto, tanto nel documento quanto nel registro di protocollo.

Inoltre, diversa è la finalità che deve guidare l'elaborazione dell'oggetto nel documento da quella sottesa nella registrazione. La prima deve consentire al destinatario di cogliere immediatamente il contenuto del testo nei suoi elementi essenziali, in particolare l'elemento volitivo. La seconda deve essere pensata nell'ottica delle possibili attività svolte dal protocollista e come tale ricomprendere tutti gli ulteriori elementi che possono essergli di ausilio nella ricerca futura.

In entrambi i casi l'oggetto è un testo sintetico ma esaustivo, che serve soprattutto alla certa identificazione di un documento, riflettendo contestualmente i rapporti con l'unità archivistica di livello gerarchico superiore (il fascicolo) e riassumendo la molteplicità delle informazioni giuridiche e amministrative a cui è legato il documento. Spesso tali legami sono talmente predominanti per chi redige l'oggetto di un documento da condurlo a fornire solo informazioni relative al procedimento/fascicolo, "dimenticandosi" di redigere la sintesi dello specifico documento<sup>85</sup>.

Proprio perché consiste in un'attività intellettuale, la redazione dell'oggetto non può e non deve coincidere con una semplice (e pedestre) trascrizione. L'oggetto di un documento valutato improprio o incompleto, quindi, non deve essere replicato nella risposta, né nei documenti successivi. Infatti, un oggetto improprio, che diventa oggetto del documento di risposta, se copiato integralmente anche nella relativa registrazione di protocollo, non fa che iterare l'errore.

Inoltre, può capitare che la risposta a un'istanza di accesso ai documenti amministrativi che riporta come oggetto «Richiesta di accesso agli atti» sia redatta dagli uffici riportando esattamente lo stesso oggetto, con la conseguente impossibilità di distinguere la richiesta dalla risposta e stabilire quale sia l'effettivo contenuto di quest'ultima, ovvero se l'istanza sia stata accolta o respinta dall'amministrazione.

La risposta a un'istanza non deve mai, quindi, meramente replicarne l'oggetto in quanto si tratta con ogni evidenza di due documenti che esprimono azioni diverse.

Nell'esempio proposto, l'oggetto della risposta all'istanza di accesso ai documenti dovrà essere formulato nel modo seguente.

- ☺ Si comunica l'accoglimento dell'istanza di accesso ai documenti amministrativi
- ☺ Diniego all'istanza di accesso ai documenti amministrativi
- ☹ *non* Risposta a richiesta di accesso ai documenti amministrativi
- ☹ *non* Richiesta di accesso ai documenti amministrativi – Risposta

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

---

Risulta necessario abolire una delle prassi comuni a tanti uffici pubblici, cioè la copiatura pedissequa dell'oggetto del documento (sia in arrivo che in partenza), eccetto il caso in cui esso sia ritenuto esaustivo.

Quando il protocollista effettua la registrazione deve, di norma, rielaborare l'oggetto alla luce del contenuto del documento.

- ☺ Si comunica che Bianchi Giovanni è assegnato al settore Affari generali dal 1° gennaio 2023
- ☹ *non* Comunicazione assegnazione

---

<sup>85</sup> Cfr. RO7.

- ☺ Controllo atti - Comunica l'approvazione da parte della Giunta regionale del rendiconto generale per l'anno 2022
- ☹ *non* Controllo atti. Comunicazione della decisione della Giunta regionale
- ☺ Programma Alfa - Si trasmette il verbale relativo all'estrazione del campione per gli accertamenti di avvenuta realizzazione dei lavori sui progetti conclusi al 31 dicembre 2022
- ☹ *non* Programma Alfa - Trasmissione verbale

Nel caso di documenti pervenuti via PEC o via PEO si raccomanda di eliminare la dicitura "posta certificata" per i messaggi PEC in entrata o "anomalia messaggio" per le PEO, spesso presenti negli oggetti dei messaggi per come pervenuti dalla casella mittente.

- ☺ Invia questionario debitamente compilato nell'ambito del secondo monitoraggio per gli Enti derivati relativo al Piano Anticorruzione 2022-2024
- ☹ POSTA CERTIFICATA: 2° Monitoraggio Piano Anticorruzione 2022-2024 - Enti derivati

### **RO7 - L'oggetto del documento non replica l'oggetto del fascicolo**

---

L'oggetto, oltre a essere un testo breve che serve a identificare il documento, può contemporaneamente riflettere i rapporti con l'unità archivistica. Tale rapporto è così stretto che talvolta chi redige l'oggetto di un documento replica l'oggetto del fascicolo relativo al procedimento, dimenticandosi di descrivere in modo sintetico il contenuto specifico dell'atto<sup>86</sup>.

Nonostante la relazione gerarchica esistente tra oggetto del documento e oggetto del fascicolo, fra i quali si presuppone una perfetta coerenza, i due elementi non devono essere confusi, né sovrapposti tra loro. Infatti, a differenza del fascicolo che riunisce e collega più documenti relativi a uno stesso procedimento, affare, attività o persona, il documento ha un contenuto, certamente coerente con quello del fascicolo a cui appartiene, ma autonomo, che lo contraddistingue.

L'esempio presentato di seguito propone l'oggetto di una lettera con cui si comunica al vincitore di una gara l'avvenuta aggiudicazione e si richiede la documentazione probatoria necessaria all'esecuzione dei controlli previsti dal Codice degli appalti. Nel secondo esempio, l'autore replica nella lettera l'oggetto del procedimento (fascicolo), pregiudicando così l'identificazione degli elementi significativi del contenuto del documento.

- ☺ Si aggiudica la procedura aperta per l'affidamento del servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo di buoni pasto da erogare ai dipendenti e si chiede la documentazione probatoria per l'esecuzione dei controlli
- ☹ *non* Procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del decreto legislativo 163-2006 per l'affidamento del servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo di buoni pasto da erogare ai dipendenti

---

<sup>86</sup> Cfr. RO5.

Inoltre, fatto non secondario, la replica dell'oggetto del fascicolo può rappresentare un segnale doppiamente negativo per la gestione dei documenti. Da un lato emerge una fascicolazione non coerente, dall'altro – cosa ben più grave – si palesa una sottovalutazione della funzione dell'unità archivistica di base. Il fascicolo, infatti, è la pietra angolare per il mantenimento della tassonomia, concetto molto spesso eluso e sottovalutato tanto dai funzionari quanto dalle ditte fornitrici di software per il protocollo informatico.

D'altra parte, può essere opportuno ripetere nell'oggetto informazioni contenute nella denominazione del fascicolo. Ad esempio, se il fascicolo è denominato "Concorso pubblico per esami per la copertura di n 5 posti di "funzionario economico-finanziario" - Categoria D", si consiglia di redigere l'oggetto della domanda:

☺ Invia domanda di partecipazione al concorso pubblico per esami per la copertura di n 5 posti di "funzionario economico-finanziario" - Categoria D1

ripetendo alcuni elementi già inclusi nella denominazione del fascicolo, anziché semplicemente

☹ Invia domanda di partecipazione a concorso pubblico

### **RO8 - L'oggetto si redige facendo attenzione alla forma grafica dei nomi composti**

---

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. Fanno eccezione i nomi nei quali il trattino è parte integrante della denominazione, per es. Emilia-Romagna.

☺ Inserimento delle informazioni per le immagini digitali nel database

☹ *non* Inserimento delle informazioni per le immagini digitali nel data base

☺ ... profilo giuridico amministrativo

☹ *non* ... profilo giuridico-amministrativo<sup>87</sup>

### **RO9 - L'oggetto si redige riportando in modo esatto date, scadenze, luoghi e orari**

---

Nell'oggetto devono essere evidenziati gli eventuali estremi di scadenza di un bando o di una richiesta di invio dati, oppure la data e il luogo di convocazione di una riunione e il relativo orario. Questi elementi, pur non necessariamente rilevanti sotto il profilo probatorio, rispondono a una funzione comunicativa e permettono a chi di competenza di evitare di leggere il documento o comunque di comprendere con immediatezza l'urgenza del suo contenuto.

---

<sup>87</sup> Grammaticalmente si tratterebbe di un errore, ma l'uso del trattino potrebbe compromettere la normalizzazione della banca dati. Diverso il caso dei nomi di persona, per cui si rimanda alla RC5.

- ☺ Invia convocazione della seduta della Giunta camerale n 12 del 15 marzo 2022 alle ore 14.00
- ☹ Invia convocazione della seduta della Giunta camerale n 12 del 25 settembre 2022
- ☹ Invia convocazione della seduta della Giunta camerale n 12
- ☺ Richiede compilazione di questionario per il monitoraggio della gestione autonoma delle funzioni sismiche in capo ai Comuni entro il 12 gennaio 2023
- ☹ Richiede compilazione di questionario per il monitoraggio della gestione autonoma delle funzioni sismiche in capo ai Comuni

### **RO10 - I termini tecnici si utilizzano solo se necessari, evitando neologismi**

Nella redazione dell'oggetto è opportuno utilizzare parole del linguaggio comune. I termini tecnici vanno utilizzati solo quando risultano indispensabili. Allo stesso modo, quando è possibile utilizzare parole della lingua italiana, si devono evitare i neologismi e le parole straniere (mantenendo, eventualmente, i soli latinismi tecnici).

- ☺ Chiede il pagamento del canone di affitto relativo al mese di giugno 2022
- ☹ *non* Richiesta di quietanza del corrispettivo della locazione passiva della mensilità in corso

- ☺ Affidato a un soggetto esterno
- ☹ *non* Esternalizzato

- ☺ Trasformazione digitale
- ☹ *non* Digital transformation

- ☺ Coppie conviventi
- ☹ *non* *More uxorio* (forma accettata, ma sconsigliata)

Si devono, inoltre, evitare le locuzioni tecnicistiche o burocratiche e le espressioni tipiche di alcuni linguaggi settoriali (ad es., quello legale-giudiziario) quando rendono l'oggetto incomprensibile e insignificante per i non addetti ai lavori<sup>88</sup>.

- ☺ Rinuncia al contenzioso proposto dalla ditta Pincopallo srl e altri in materia di concessione di diritti di impianto prelevati dalla Riserva Regionale contro AVEPA
- ☹ *non* Pincopallo srl + 2 / AVEPA
- ☺ Trasmette l'atto di rinuncia al ricorso dell'azienda agricola Valente contro l'AVEPA
- ☹ *non* Trasmissione atto di rinuncia ricorso Valente c/AVEPA TAR Veneto.
- ☹ *non* Tribunale di Padova. Allevamento Martini ss c/AVEPA. Trasmissione memoria ex art. 183, 6° comma n. 2 c.p.c.

---

<sup>88</sup> Cfr. RO13.



Le parole straniere entrate nell'uso corrente della lingua italiana (ad es., computer, manager, management, marketing, part time, software, ticket), non si scrivono in carattere corsivo, né tra virgolette, né variano al plurale.

☺ Chiede l'aggiornamento del software dell'ufficio

☹ *non* Richiesta di aggiornamento del *software* dell'ufficio

☹ *non* Richiesta di aggiornamento del “software” dell'ufficio

In ogni caso, non sono ammesse storpiature analoghe a quelle in uso nei social media, come la cancellazione delle vocali (ad es., *nn* in luogo di *non*) e l'uso di segni inadeguati, non tanto per la ricerca quanto piuttosto per la solennità di una registrazione di un atto pubblico di fede privilegiata, qual è il protocollo.

☺ Comunica di non poter partecipare alla riunione per impegni personali

☹ *non* Comunica di nn poter partecipare alla riunione x impegni xsonali

### **RO11 - L'oggetto di un documento in lingua straniera si riporta per esteso nella lingua originale seguito dalla descrizione in lingua italiana**

---

I documenti in lingua straniera, scritti con l'alfabeto latino, si registrano riportando l'oggetto del documento stesso nella sola lingua originale.

Questo poiché è stato rilevato che le traduzioni degli oggetti sono spesso scorrette e rischiano di alterare il contenuto del documento. È preferibile, se il sistema lo consente, inserire alcune parole chiave in italiano relative al contenuto al fine di facilitare la ricerca.

Se il documento è redatto con l'utilizzo di un alfabeto diverso da quello comunemente in uso, è consigliata la traslitterazione, senza ricorrere ai caratteri speciali<sup>89</sup>.

### **RO12 - L'oggetto di un documento si redige tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali**

---

I documenti possono contenere dati personali, compresi quelli sensibili e giudiziari. Essi possono riferirsi al mittente, al destinatario oppure ad altri soggetti interessati<sup>90</sup>.

Da ciò consegue che il sistema di gestione documentale contiene sempre dati personali, anche se fossero soltanto i riferimenti del corrispondente (con l'eccezione dei documenti anonimi). Nel redigere l'oggetto, pertanto, l'operatore che esegue la registrazione di protocollo dovrà tener conto anche dei principi generali contenuti nella normativa vigente in materia.

In altre parole – pur considerando che la registrazione dei documenti è prevista per legge e che, pertanto, le operazioni di trattamento di dati personali, effettuate nell'ambito di tale attività, perseguono uno scopo determinato e legittimo – è necessario che il protocollista rediga l'oggetto dei documenti contenenti dati personali, compresi quelli sensibili e giudiziari, non solo tenendo conto delle presenti raccomandazioni e, in particolare, della RO1, ma anche garantendo il rispetto dei principi

---

<sup>89</sup> Cfr. RC4.

<sup>90</sup> D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, *Codice in materia di protezione dei dati personali* e successive modifiche e integrazioni, in particolare le definizioni contenute nell'art. 4.

di pertinenza e non eccedenza e di indispensabilità, previsti dal D.Lgs. 196/2003<sup>91</sup> e dal GDPR UE Reg. 2016/679<sup>92</sup>.

In considerazione del fatto che le finalità perseguite attraverso la corretta redazione dell'oggetto sono quelle di garantire non solo la sua funzione giuridico-amministrativa, ma anche quella comunicativa facilitandone la ricerca, si evidenzia la necessità che chi esegue la registrazione:

- inserisca nell'oggetto gli eventuali dati personali identificativi del soggetto interessato solo nel caso in cui gli stessi siano pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità perseguite sopra ricordate. Inoltre, alla luce di quanto affermato dal Garante per la protezione dei dati personali, si ricorda che la sostituzione del nome e del cognome dell'interessato con le sole iniziali è di per sé insufficiente ad anonimizzare i dati personali<sup>93</sup>
- eviti accuratamente, in attuazione del principio di indispensabilità, di inserire nell'oggetto dati personali sensibili e giudiziari e, in particolare, quelli idonei a rivelare lo stato di salute e le abitudini sessuali dell'interessato.

☺ Dichiaro la cessazione del diritto alle detrazioni d'imposta per familiari a decorrere dal 1° gennaio 2023

☹ *non* Dichiarazione relativa alla cessazione del diritto alle detrazioni d'imposta per la figlia Giovanna Verdi, nata il 26 novembre 2017 a decorrere dal 1/1/23

☺ Chiede l'aspettativa volontaria dal servizio a decorrere dal 1° febbraio 2022

☹ *non* Richiesta di concessione aspettativa volontaria dal servizio per gravi motivi di salute a seguito dell'incidente automobilistico del 24/01/2023 a decorrere dal 01/02/2023

### **RO13 - L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti o richiami non espliciti**

---

I riferimenti normativi non possono da soli costituire l'oggetto del documento, semmai ne formano il presupposto. Non è corretto, quindi, redigere l'oggetto di un documento limitandosi a richiamare un riferimento normativo senza ulteriori specificazioni. Inoltre, un oggetto così formulato si rivela spesso inutile ai fini della successiva ricerca e rende di fatto impossibile ricavare indicazioni sull'effettivo contenuto giuridico del documento, se non a chi conosce compiutamente la norma richiamata.

---

<sup>91</sup> Con riferimento al principio di pertinenza e non eccedenza, applicabile a tutte le tipologie di dati personali, l'art. 11, comma 1, lett. d) del D.Lgs. 196/2003, prevede che i dati personali oggetto di trattamento devono essere pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono trattati. Inoltre, con riferimento al principio di indispensabilità, applicabile ai dati personali sensibili e giudiziari, si veda anche l'art. 22, comma 3.

<sup>92</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

<sup>93</sup> <https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/La+trasparenza+sui+siti+web+della+PA+-+Linee+guida+del+Garante.pdf>

- ☺ Si accoglie la richiesta di trasferimento del diritto di reimpianto n 2898 del 17 novembre 2022 presentata dalla ditta La Vigna
- ☹ *non* Regolamento (CEE) n. 1493/1999, regolamento (CE) n. 1227/2000 - Trasferimento diritto di reimpianto

Il semplice rinvio a norme – talvolta anche in modo incompleto, citando cioè solo il numero o la data – di solito non fornisce alcuna informazione sul reale contenuto del documento, al pari delle sigle e degli acronimi che non vengano opportunamente sciolti. Si tratta di “indicazioni mute” che devono essere evitate tanto nella redazione dell’oggetto del documento quanto nella registrazione di protocollo<sup>94</sup>.

In alcuni casi appare più efficace il riferimento alle denominazioni d’uso, cioè ai nomi con cui sono comunemente indicati alcuni provvedimenti normativi (ad es., Finanziaria, Milleproroghe, Tagliaspese, ecc.), perché ne consentono l’immediata identificabilità. Tuttavia, anche in questi casi, l’oggetto non deve contenere il solo riferimento al provvedimento, sebbene nella forma del nome d’uso, in quanto – come abbiamo visto – esso può costituire il presupposto del documento, ma non l’oggetto in sé.

- ☺ Chiede di essere assegnato alla Struttura periferica di Napoli
- ☹ *non* Istanza ex art. 42-bis DLgs 151-2001
  
- ☺ Comunica il mancato accertamento medico legale nei confronti del dipendente Bianchi Giovanni
- ☹ *non* Legge 6 agosto 2008, n 133
  
- ☺ Legge 23 dicembre 2008, n 508 (Finanziaria 2009) - Incentivi all’utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale, regionale e interregionale - Chiede i dati statistici per il 2008
- ☹ *non* Finanziaria 2009, art. 1, comma 309

Quando risulta necessario indicare nell’oggetto di un documento uno o più riferimenti normativi, essi devono essere scritti per esteso o comunque in modo tale da far comprendere chiaramente al lettore a quale norma si sia inteso fare rinvio. Anche i riferimenti normativi devono essere normalizzati, cioè devono basarsi su regole definite, condivise e applicate in modo uniforme per tutti i documenti prodotti all’interno dell’ente, nonché per le relative registrazioni di protocollo.

- ☺ Decreta l’individuazione delle aree organizzative omogenee - AOO ai sensi dell’art 50 del DPR 28 dicembre 2000, n 445
- ☹ *non* DPR 445/2000. Individuazione AOO
  
- ☺ Chiede un contributo per interventi su progetti di formazione in materia di educazione stradale
- ☺ Chiede un contributo per interventi su archivi non statali ai sensi degli artt 35 e 36 del DLgs n 42-2004 - Codice dei beni culturali e del paesaggio
- ☹ *non* Domande ex artt. 35-36 DLgs 42-2004

---

<sup>94</sup> Cfr. Appendice B.

Qualora la redazione dell'oggetto comporti l'effettiva necessità di riportare il riferimento a un provvedimento normativo, l'indicazione deve essere normalizzata e rispettare un elenco di sigle e abbreviazioni di riferimento. Può trattarsi dell'elenco approvato dal proprio ente e allegato al manuale di gestione, di cui si è già detto, oppure di uno dei tanti elenchi reperibili in rete, purché adottato formalmente dall'ente e applicato in modo uniforme.

Si consiglia, nel caso di citazione breve di un provvedimento, l'uso del trattino anziché della barretta per separare il numero del provvedimento dall'indicazione dell'anno.

☺ DLgs 82-2005

☺ Decreto legislativo 7 marzo 2005, n 82

☺ Legge 7 agosto 1990, n 241

☺ L 241-1990

☹ *non* L. 241/1990

☺ Regolamento (CE) n 1725-2003

☺ Reg (CE) n 1725-2003

☹ *non* Reg. CE 1725-03

Allo stesso modo, l'oggetto si redige evitando richiami muti a documenti precedentemente inviati o ricevuti dall'ente.

☺ Si comunica l'accoglimento della richiesta di congedo, acquisita al prot n 16559 del 16 giugno 2022

☹ *non* Risposta favorevole a prot. n. 16559 del 16/06/2022

#### **RO14 - I moduli istituzionali si descrivono per esteso**

---

I documenti prestampati (*template* o *form*) da compilare, cioè i cosiddetti “moduli istituzionali”, di norma contrassegnati da una denominazione sintetica o da un acronimo, anche se di uso comune, devono essere descritti per esteso al fine di permettere la chiara identificazione.

Alla forma estesa del modulo segue l'acronimo, separato da un trattino, preceduto e seguito da uno spazio. L'acronimo è riportato con caratteri maiuscoli e senza punti di separazione.

☺ Documento unico di regolarità contributiva - DURC

☺ Modulo n 4 per l'anagrafe della popolazione residente - APR4

☺ Modulo di pagamento unificato - F24

#### **RO15 - 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 di una registrazione.

Anzi, quando un documento reca uno o più allegati, l'interesse amministrativo e la rilevanza giuridico-probatoria di un'azione amministrativa spesso sono contenuti proprio negli allegati e non nel documento di trasmissione. Quest'ultimo, infatti,

funge pressoché esclusivamente da vettore, lasciando agli allegati il compito di rappresentare il contenuto giuridico-amministrativo. Ciò vale anche nel caso in cui il documento trasmetta semplicemente un allegato (ad es., «Trasmissione della delibera 16 maggio 1996, n 24 »)<sup>95</sup>.

Per queste ragioni, devono essere utilizzati campi appositi – distinti dal campo oggetto – per la descrizione del numero, della tipologia (ad es., “delibera”, “verbale”, ecc.) e del contenuto degli allegati. Inoltre, la presenza di campi separati può risultare di utilità sia per gli addetti al protocollo, ai quali si fornisce una griglia logica per l’organizzazione delle informazioni, sia per funzioni più raffinate di recupero dell’informazione.

A sconsigliare l’inglobamento della descrizione e dell’indicazione del numero degli allegati nell’oggetto si impone anche una ragione esterna alla teoria archivistica, legata alla scarsa attenzione che le amministrazioni pubbliche generalmente hanno dedicato e tuttora dedicano alla formazione professionale degli operatori al protocollo. Se la compilazione degli allegati non fosse resa obbligatoria attraverso campi determinati del protocollo informatico, pia intenzione risulterebbe il pensare di farli ricomprendere nel campo riservato all’oggetto del documento<sup>96</sup>.

Per *allegato* si intende qualsiasi documento (o materiale) unito – fisicamente o logicamente – a un documento o a una unità archivistica<sup>97</sup>.

L’allegato può essere un altro documento, una fotografia, un appunto, un file audio, un video, un pezzo di stoffa, soldi in contanti, una busta sigillata, materiale statistico, ecc.

Le funzioni dell’allegato sono:

- supportare l’azione amministrativa (ad es., come documento a corredo della motivazione *per relationem*);
- esplicitare concretamente una proposta (ad es., pezzo di stoffa allegato a un documento di partecipazione a una gara come campione);
- perfezionare un *iter* con successivi adempimenti (ad es., polizzino, marca da bollo, assegno, contanti);
- dimostrare gli adempimenti connessi a un incarico (ad es., registro delle lezioni);
- corredare una prova, un’azione o una narrazione (ad es., una fotografia);
- supportare i processi decisionali (ad es., materiali statistici, tabelle riepilogative);
- fungere da memoria aggiuntiva o esplicativa di un atto o di un fatto.

---

<sup>95</sup> La normativa italiana ha trascurato questa descrizione fondamentale sotto il profilo giuridico-probatorio. Il DPR 445/2000, infatti, non prevede gli allegati come campi obbligatori della registrazione di protocollo. Il DPCM 31 ottobre 2000, invece, prevede la registrazione degli allegati a un messaggio di posta elettronica (art. 15, comma 2) e come descrizione opzionale della segnatura per i documenti in partenza (art. 19, comma 2, lett. c).

<sup>96</sup> Romiti ha introdotto la c.d. “regola del quattro”, riconducendo la descrizione degli allegati all’interno dell’oggetto (cfr. Antonio Romiti, *Le principali sentenze sul protocollo delle pubbliche amministrazioni: casistica, commento e note sentenza per sentenza*, Viareggio, SAL, 1995, pp. 69 e ss., ribadita in Id., *Archivistica generale. Primi elementi*, Torre del Lago, Civita editoriale, 2002, p. 72). Si dovrebbe, invece, parlare più correttamente di “regola del sei”. Con l’introduzione della normativa sulla gestione informatica dei documenti, per i documenti digitali vale, infine, la “regola del sette”, considerata l’obbligatorietà della registrazione anche dell’impronta, così come disposto dal DPR 445/2000, art. 53, comma 1, lett. f).

<sup>97</sup> L’allegato di un allegato viene definito *annesso*. L’annesso di norma non si descrive né si conteggia nel novero degli allegati, ma ne va data comunque menzione: «Delibera con n 2 annessi»; «Curriculum con n 23 annessi».

Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc.), non singolarmente il loro oggetto.

- ☺ Decreto Rettorale n 12 del 5 Gennaio 2023
- ☹ N. 2 allegati
- ☹ Documentazione relativa alla domanda
- ☹ 3

In ogni caso, si deve sempre esplicitare l'eventuale presenza degli allegati, al fine di evitare successive interpolazioni. Infatti, se non si riscontrano allegati, negli appositi campi del protocollo informatico si riporta il valore 0 (*zero*) - *Nessun allegato*. In questo modo, si evidenzia l'assenza – verificata e certificata da un pubblico ufficiale – degli allegati.

Quest'ultimo evento assume maggiore efficacia soprattutto quando il documento dichiara di trasmettere allegati che, invece, non risultano essere effettivamente giunti al destinatario.

Nel caso di una busta sigillata per la partecipazione a una gara, l'operatore che esegue la registrazione a protocollo non può aprirla e segnerà «0 allegati», indicando la presenza di una “busta chiusa non apribile” in un campo non modificabile (ad esempio nel campo annotazione). Sarà poi compito del responsabile del procedimento integrare la registrazione di protocollo con un'ulteriore annotazione nella quale descriverà il contenuto della busta, compresi gli eventuali allegati.

Gli allegati, inoltre, assumono essi stessi il valore di documenti *tout court*, tanto che la loro alterazione o soppressione integra i reati di falso materiale o di distruzione di atti veri, puniti dal Codice penale rispettivamente dagli artt. 476 e 490<sup>98</sup>.

Infine, il Consiglio di Stato ha stabilito che il diritto di accesso alla documentazione amministrativa si esercita sull'intero fascicolo nel quale è conservato il documento e, di conseguenza, anche sugli allegati a quest'ultimo<sup>99</sup>.

---

<sup>98</sup> Cassazione penale sez. II, 12 marzo 1997, n. 9209: «In tema di falso documentale, le planimetrie catastali che siano state allegate alla domanda di voltura e presentate al competente ufficio assumono la natura di atti pubblici, in quanto costituiscono atti fondamentali attraverso i quali l'amministrazione finanziaria dello Stato determina la consistenza e la destinazione dell'immobile a vari fini. Ne consegue che l'alterazione degli originali di tali documenti ovvero la loro soppressione integra i delitti di cui agli artt. 476 e 490 del codice penale».

<sup>99</sup> Consiglio di Stato, sez. V, 28 gennaio 2005, n. 188: «È illegittimo il diniego di accesso agli atti allegati ad una delibera (nella specie, elaborati grafici e tavole di progetto) anche se il titolare del diritto di accesso abbia già ottenuto copia della delibera stessa, atteso che, ai sensi dell'art. 5 del DPR 27 giugno 1992, n. 352, che regola le modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi “l'accoglimento della richiesta di accesso a un documento comporta anche la facoltà di accesso agli altri nello stesso richiamati e appartenenti al medesimo procedimento, fatte salve le eccezioni di legge o regolamento”».

## **RO16 - Il punto fermo a fine frase risulta pleonastico**

---

Non è necessario chiudere la frase finale dell'oggetto con il punto fermo. Questo campo, infatti, racchiude una stringa già delimitata, per la quale il punto fermo non si rende necessario<sup>100</sup>.

---

<sup>100</sup> Per gli altri usi della punteggiatura, cfr. RG6.

## CAPITOLO 5. RACCOMANDAZIONI PER LA SCELTA DI UN SOFTWARE ARCHIVISTICAMENTE FUNZIONALE

### 5.1 Premessa

Le *Raccomandazioni* propongono principi generali e regole di comportamento, coerenti con le possibili funzioni di un sistema di gestione dei documenti e con le esigenze della comunicazione pubblica, a prescindere dalle soluzioni tecnologiche adottate. Anche per questo, le *Raccomandazioni* possono essere utili a tutti, indipendentemente dalla tipologia di ente, dalla dimensione e dai modelli organizzativi.

Il buon funzionamento del sistema di gestione documentale dipende, inoltre, oltre che dalla preparazione e dalla buona volontà di chi esegue l'azione di protocollazione del documento, 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 di funzioni (ragioneria, tributi, ecc.), repertori (contratti, delibere, circolari, verbali, decreti, ecc.) e “anche” del protocollo.

In quest'ultimo caso, la registrazione di un documento diventa, quindi, una funzione minimalista, gestita in non pochi casi attraverso sistemi informatici inadeguati. Tali sistemi spesso non prevedono funzioni avanzate di ricerca, né l'istruzione del fascicolo archivistico, né la presenza di un *thesaurus* collegato all'oggetto, ma al contrario consentono l'impostazione della data di registrazione, la modifica del corrispondente in quanto collegato a una banca dati che aggiorna dinamicamente il record di protocollo o parimenti consentono la modifica dell'oggetto, lasciando ovviamente traccia (cosa, chi e quando), ma contravvenendo a quanto disposto dal DPR 445/2000 e dalle *Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* (LLGG AgID), che stabilisce in modo incontrovertibile il carattere di immodificabilità dei campi “corrispondente” e “oggetto”.

Pertanto, si ritiene utile definire alcuni requisiti del software, che qui risultano circoscritti all'obiettivo del progetto *AURORA*, poi aggiornato nell'ambito del successivo progetto “ALBA di *AURORA*”, e, dunque, riferiti esclusivamente alle registrazioni del corrispondente e dell'oggetto, vincendo la tentazione di affrontare in termini più ampi questo tema, complesso ed avvincente<sup>101</sup>.

---

<sup>101</sup> Per la valutazione complessiva del software si rinvia a Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), *Check list. Supporto alla verifica e alla valutazione dei sistemi di protocollo informatico e di gestione dei flussi documentali*: <https://www.sportellotelematicopolifunzionale.it/?q=download/check-list-protocollo-informatico>. Si veda anche il progetto *Moreq. Model Requirements for the Management of Electronic Records / Requisiti modello per la gestione di record elettronici. Specifiche Moreq*, trad. it., Bruxelles - Lussemburgo, 2001, disponibile sul sito web [www.europs.eu.it/ispo/ida](http://www.europs.eu.it/ispo/ida) e [www.dlmforum.eu.org](http://www.dlmforum.eu.org); nel 2008 è stata presentata la nuova versione, *Moreq 2*, scaricabile in inglese o in francese dal sito web [http://ec.europa.eu/transparency/archival\\_policy/moreq/spec\\_moreq2\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/spec_moreq2_en.htm). Si veda, inoltre, la norma ISO 15489, *Information and documentation - Records management* (1. *General* e 2. *Guidelines*), ora tradotta in italiano nelle norme UNI ISO 15489-1 e UNI ISO 15489-2, per le quali si rimanda al sito web [www.uni.com](http://www.uni.com); cfr., inoltre, Giovanni Michetti, *Uno standard per la gestione documentale: il modello ISO 15489*, «Archivi & computer», XV/1 (2005), pp. 63-82. Merita, infine, un accen-



## **RS1 - Preferire software che garantiscano l'interoperabilità tra sistemi**

---

L'articolo 12, c. 2, del Codice dell'Amministrazione digitale<sup>102</sup> stabilisce in modo perentorio che “Le pubbliche amministrazioni utilizzano, nei rapporti interni, in quelli con altre amministrazioni e con i privati, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni nel rispetto delle Linee guida”. Il sistema di gestione informatica dei documenti deve perciò permettere “lo scambio di dati tra PPAA e i soggetti interessati in modo standard, al fine di consentire procedimenti amministrativi complessi ovvero che coinvolgono più amministrazioni ovvero più banche dati anche esterne alla PA”<sup>103</sup>.

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra sistemi vengono richiamate anche nel recente “Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, aggiornamento 2022-2024”, nell'ambito del obiettivo OB.1.3 “Piena applicazione del Regolamento Europeo EU 2018/1724 (Single Digital Gateway)”. Le Pubbliche Amministrazioni competenti nella gestione di determinati procedimenti amministrativi elencati nell'allegato II del Regolamento citato, effettuano test per l'integrazione delle applicazioni in uso (ad esempio il protocollo) sul nuovo sistema del Single Digital Gateway.

Entrambe sono quindi caratteristiche e requisiti essenziali dei sistemi di gestione informatica dei documenti che devono essere tenute in considerazione, anche al fine di diminuire il più possibile l'attività di registrazione manuale a protocollo in favore di automatismi volti ad eliminare errori e ridondanze dei processi.

## **RS2 - Preferire software che assicurino identificazione certa, immutabilità e integrità del documento informatico**

---

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente mediante l'apposizione in fase di registrazione della segnatura di protocollo univocamente associata al documento. L'allegato n 6 delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, stabilisce le regole tecniche e le disposizioni alle quali le Pubbliche Amministrazioni devono attenersi nella comunicazione tra AOO di documenti amministrativi informatici, con particolare riferimento alla segnatura di protocollo<sup>104</sup>.

Il sistema di gestione documentale deve inoltre garantire l'immutabilità e l'integrità del documento nel rispetto di idonee misure di sicurezza informatica previste dalla circolare AgID del 18 aprile 2017, n 2/2017 e in ottemperanza al Piano di sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti.

---

no per le specifiche software anche il progetto promosso dagli archivi olandesi *ReMANO, Software specificaties voor Records Management Applicaties voor de Nederlandse Overheid 2004*, disponibile sul sito web [www.archiefschool.nl/onderzoek/remano.htm](http://www.archiefschool.nl/onderzoek/remano.htm).

<sup>102</sup> D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

<sup>103</sup> Giovanni Manca, *Interoperabilità nella Pubblica Amministrazione: presente e futuro digitale*, in <https://www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/linteroperabilita-come-fattore-abilitante-per-il-digitale-nella-pa-51833/>

<sup>104</sup> Vedi *Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, maggio 2021, Allegato 6.

### **RS3 - Preferire software che garantiscano il rispetto della normativa in materia di metadati e formati obbligatori**

---

Nel rispetto della normativa vigente, il software deve consentire l'inserimento di file nei formati obbligatori previsti dalle Linee Guida AgID sopra citate, allegato 2, e l'apposizione dei metadati di cui all'allegato 5 delle stesse.

### **RS4 - Preferire software che offrano thesaurus controllati per la compilazione del campo oggetto**

---

Nell'ottica di incentivare le attività di protocollazione automatica e quindi di eliminazione di errori e ridondanze dei processi, è preferibile un software che, tramite funzionalità specifiche, suggerisca oggetti e classificazioni predeterminate, anche attraverso un vocabolario e un *thesaurus* condivisi.

### **RS5 - Preferire software che permettano la creazione di liste di autorità (*authority file*) estese**

---

L'anagrafica di un corrispondente può variare nel tempo in una delle sue parti (denominazione, ragione sociale, indirizzo, ecc.). Il sistema di protocollo deve prevedere una funzione di storicizzazione delle anagrafiche che permetta di collegare tra loro tutte le versioni successive, con l'indicazione della data in cui ciascuna modifica è avvenuta.

Il sistema di protocollo deve prevedere le funzioni di aggiornamento e di controllo delle anagrafiche dei corrispondenti, memorizzando anche la data dell'ultimo aggiornamento dell'anagrafica e il nome dell'operatore, in maniera tale da consentire a chi esegue la procedura di registrazione del documento di distinguere rapidamente quale sia l'anagrafica più corretta e aggiornata.

L'aggiornamento non interessa la registrazione anagrafica del documento già protocollato, la quale fa fede, in una visione sincronica, proprio grazie alla sua immutabilità. Esso, invece, interessa la banca dati a disposizione degli uffici – lista di autorità (*authority file*) dei corrispondenti – in una visione diacronica collegata alla memoria dei cambiamenti avvenuti, non solo per garantire una ricerca completa, ma anche per fornire una testimonianza immediata delle vicende complessive del corrispondente. In presenza di modifica del nome del corrispondente o della sua ragione sociale, il sistema di protocollo deve prevedere la possibilità di associare una nuova denominazione a un'anagrafica esistente, conservando memoria della versione precedente e della data di modifica. Per ogni corrispondente, quindi, il sistema di protocollo deve prevedere la creazione di una lista di autorità che comprenda la denominazione corrente, quelle accettate fino a una data determinata, oltre alle varianti del nome e alle intestazioni secondarie.

È necessario escludere categoricamente il ricorso a database dinamici collegati all'anagrafica dei corrispondenti, che aggiornino le registrazioni di protocollo precedentemente effettuate, rendendo impossibile il controllo da parte dell'operatore.

### **RS6 - Preferire software che comprendano campi distinti per ciascuna informazione complementare del corrispondente**

---

Il sistema di protocollo deve prevedere la possibilità di inserire in appositi campi strutturati informazioni complementari riferite ai corrispondenti. Per un documento in arrivo, ad esempio, deve consentire di individuare in modo agevole il firmatario. In una registrazione di un documento in arrivo, il software deve consentire di enucleare la UOR assegnataria principale rispetto alle UOR cui è trasmesso per conoscenza.

Nella registrazione di un documento in partenza o scambiato tra uffici, invece, deve consentire di enucleare il primo destinatario di un documento rispetto ai soggetti indicati come destinatari secondari o per conoscenza, nonché la persona fisica destinataria [*all'attenzione di*]<sup>105</sup>.

Tale funzione deve essere realizzata prevedendo specifici campi di descrizione, quali [*firmatario*], [*indirizzato a*], [*all'attenzione di*] o altri simili, il cui uso è consigliato per evitare la creazione di intestazioni anagrafiche multiple.

### **RS7 - Preferire software che consentano di visualizzare tutti i documenti collegati a una determinata anagrafica**

---

Allo scopo di agevolare il lavoro di inserimento dati, di ricerca e di controllo, è preferibile scegliere un software che consenta di visualizzare tutti i documenti collegati a un determinato nome, a partire da anagrafiche multiple e indipendentemente dalla presenza in serie o in repertori<sup>106</sup>.

### **RS8 - Preferire software che nella funzione di copia di un record di protocollo prevedano controlli automatici**

---

Qualora il software in uso consenta la ripetizione di una registrazione precedentemente inserita, da utilizzare come base per una nuova, è necessario che il sistema di protocollo preveda un controllo automatico in modo da evitare la ripetizione di anagrafiche già modificate, annullate o segnalate come errate.

Allo scopo di ridurre la possibilità di errori meccanici nella registrazione di protocollo, è preferibile che il sistema non permetta la replica del contenuto del campo oggetto nella funzione di ripetizione di una registrazione precedentemente inserita, ma sia sottoposto almeno a un *alert* di controllo.

### **RS9 - Preferire software che prevedano per le anagrafiche dei dipendenti l'indirizzo di residenza, di domicilio e della sede di lavoro**

---

I dipendenti dell'ente di appartenenza sono identificati con una sola anagrafica che contiene almeno tre indirizzi: residenza, domicilio e sede di lavoro. Laddove dichiarato, inserire anche il domicilio digitale.

---

<sup>105</sup> Cfr. RC2.

<sup>106</sup> Cfr. RC2.

Il sistema di protocollo deve permettere all'operatore di selezionare anche singolarmente gli indirizzi registrati<sup>107</sup>.

### **RS10 - Preferire software che trattino il corrispondente e l'oggetto come campi immutabili e non rinnovabili**

---

L'art. 53 del DPR 445/2000 prevede che il corrispondente e l'oggetto siano registrati in forma non modificabile.

Poiché il nostro ordinamento è strutturato secondo un sistema di gerarchia delle fonti, in caso di contrasto tra norme si deve far prevalere la fonte più autorevole (nella fattispecie, il DPCM è subordinato al DPR). Per questa ragione, si ritiene che tale "rinnovazione", pur prevedendo la memorizzazione della registrazione originaria, sia in contrasto con la caratteristica della immutabilità. Ciò che è informaticamente possibile, può, come in questo caso, non esserlo giuridicamente.

Dunque, è preferibile scegliere software che rendano i campi corrispondente e oggetto immutabili o, in caso contrario, inibiscano al sistema la funzione della "rinnovazione".

### **RS11 - Preferire software che prevedano l'inserimento di un numero minimo e massimo di caratteri nel campo oggetto**

---

Il sistema di protocollo deve permettere la registrazione del campo oggetto solo se siano stati inseriti almeno trenta caratteri non ripetibili<sup>108</sup>.

Si tratta di un controllo che rappresenta il rispetto di una soglia minima di decoro linguistico per redigere una stringa chiara e comprensibile. Empiricamente, infatti, non è possibile riassumere l'oggetto di un documento in modo intellegibile – giuridicamente e linguisticamente – in meno di trenta caratteri, spazi compresi<sup>109</sup>.

Il sistema di protocollo deve anche limitare il campo oggetto ad un massimo di 256 caratteri, in modo da evitare descrizioni troppo lunghe, ripetitive e ridondanti.

### **RS12 - Preferire software che permettano di associare parole chiave al documento.**

---

Distinguendo gli elementi identificativi del documento da quelli a cui affidare la sua reperibilità, sono da preferirsi software che permettano di associare al documento protocollato termini o concetti, desunti da un *thesaurus* o da un vocabolario controllato e personalizzato per l'ente, che agevolino la ricerca del documento stesso<sup>110</sup>.

---

<sup>107</sup> Cfr. RC17.

<sup>108</sup> Il controllo può essere effettuato sulle parole che contengono caratteri ripetuti più di tre volte consecutivamente, in modo da mantenere inalterate le cifre in numeri romani, il web "www" e i numeri. Va prevista, quindi, una lista controllata di eccezioni.

<sup>109</sup> Cfr. RO1.

<sup>110</sup> Cfr. RO4.

### **RS13 - Preferire software che comprendano campi per annotazioni imm modificabili e campi per note modificabili**

---

In alcuni casi è necessario annotare informazioni riguardanti il corrispondente, l'oggetto o altri campi obbligatori di registrazione. Per questo motivo, e allo scopo di 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<sup>111</sup>.

Il sistema di protocollo deve prevedere campi controllati e implementabili denominati, ad es., [*note*], [*annotazioni*] o simili, in modo da rendere più agevole l'intervento dell'operatore e uniformare le stesse annotazioni. Almeno un campo deve essere imm modificabile e può essere utilizzato anche per indicare il firmatario o il destinatario in mancanza degli appositi campi<sup>112</sup>.

In questo caso, il software deve avvertire l'autore della registrazione o il responsabile del procedimento amministrativo, con *alert* o via e-mail, della presenza di modifiche o annotazioni apportate.

Il campo imm modificabile ha rilevanza giuridico-probatoria. In caso di refuso o di necessità di evidenziare ulteriori elementi significativi al fine della tutela dei diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, è possibile riportare in questo campo le osservazioni ritenute utili, con l'avvertenza che resteranno non modificabili e che gli elementi introdotti saranno rilevanti anche ai fini della ricerca.

Il campo modificabile, invece, consente di riportare osservazioni, precisazioni o commenti, che potranno essere cancellati o modificati in qualsiasi momento, di rilevanza perlopiù organizzativa e gestionale, come, ad es., la nota sugli adempimenti da svolgere, una indicazione del dirigente, ecc.

Si propone di denominare con [*annotazione*] il campo imm modificabile e con [*nota*] il campo modificabile.

### **RS14 - Preferire software che comprendano l'indicazione del numero degli allegati e la loro descrizione come campi obbligatori, distinti e non modificabili, gestibili con diciture controllate**

---

La normativa in vigore non include fra gli elementi obbligatori della registrazione di protocollo la memorizzazione del numero e della descrizione degli allegati.

Tuttavia, considerata l'importanza che assumono gli allegati di taluni documenti, l'indicazione del numero e la descrizione di ciascun allegato costituiscono elementi essenziali per l'efficacia della registrazione<sup>113</sup>.

Sono da preferirsi, pertanto, software che prevedano 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, inoltre, è utile che siano a disposizione delle liste di diciture controllate tra le quali l'operatore può velocemente individuare la descrizione corretta dell'allegato.

---

<sup>111</sup> Cfr. RC1.

<sup>112</sup> Cfr. RC1 e RC2.

<sup>113</sup> Cfr. RO15.

Si ricorda che secondo la disposizione delle Linee Guida AgID sopra citate, allegato 6, pag 5, nella segnatura di protocollo deve essere riportata l'impronta del documento principale e di tutti gli allegati, se presenti.

### **RS15 - Preferire software che controllino la presenza di documenti già registrati**

Il sistema informatico deve essere in grado di individuare un documento precedentemente registrato. La procedura si riferisce, di norma, ai documenti anticipati via fax (da privati) o email, o ricevuti in originali plurimi, in quanto indirizzati a più uffici oppure a organi della medesima area organizzativa omogenea, che pervengono al protocollo in momenti diversi.

Prima di effettuare una registrazione, il motore di ricerca, attraverso un sistema di *pattern matching* (corrispondenza tra stringhe), deve segnalare all'operatore di protocollo altri documenti già registrati con lo stesso mittente, la stessa data e lo stesso numero di protocollo del mittente (se esistente).

Risulta evidente che il controllo sui dati del corrispondente può essere efficace se l'inserimento dei dati avviene in modo normalizzato, così come proposto dalle presenti *Raccomandazioni*.

### **RS16 - Preferire software in grado di gestire i caratteri accentati e i caratteri speciali**

Il sistema informatico deve essere in grado di gestire i caratteri accentati e alcuni caratteri speciali. Questi ultimi sono prodotti normalmente dalle funzioni di correzione automatica di alcuni software di informatica individuale: il trattino largo ed alcune virgolette [-], [“], [”], [‘], [’], differenti dai corrispondenti caratteri standard [-], ["] e [']<sup>114</sup>.

Il “copia e incolla” nel record di protocollo proveniente dai software di informatica individuale (ad es., Microsoft Word o Excel) spesso riporta alcuni caratteri speciali che, se non gestiti correttamente dal software di indicizzazione, non vengono considerati separatori. Ciò potrebbe portare all'impossibilità di trovare parole solo perché collegate a uno dei caratteri speciali.

La sostituzione di quest'ultimi con i corrispondenti caratteri standard deve essere svolta in forma non presidiata dal software all'atto stesso della registrazione.

È comunque consigliato un utilizzo limitato dei caratteri speciali.

---

<sup>114</sup> Cfr. RC7.

**APPENDICE A**  
**RACCONTI E FIABE ARCHIVISTICHE**  
**TRA CORRISPONDENTI, OGGETTO E VINCOLO**

**Favole e metafore per la didattica. C'era una volta... l'archivio**

La favola è una forma narrativa antichissima che, prima di ricevere una definitiva codificazione letteraria, si diffonde attraverso la tradizione orale. Il suo intento è moralistico, vuole tramandare un insegnamento, trasmettere principi e valori quotidiani: non a caso, fin dalla classicità greca e romana, le favole venivano trascritte e raccolte in libri sui quali si esercitavano gli alunni delle scuole, sottolineandone il valore didattico. Da Esopo a Gianni Rodari, la civiltà occidentale (e non solo) ha attribuito alle favole un'insostituibile funzione educativa.

La fiaba è cosa diversa dalla favola: con il suo linguaggio simbolico e collocato in un tempo fantastico essa rappresenta momenti fondamentali dello sviluppo psicologico dell'essere umano, affonda le sue radici negli archetipi culturali, nei riti di iniziazione all'età adulta, secondo una struttura identificabile e descrivibile. Nella fiaba si affrontano e si controllano impulsi negativi e paure, "proiettandosi" nei personaggi fantastici, superando, insieme all'eroe, qualsiasi ostacolo. Le fiabe, infatti, sono capaci di parlare dei problemi esistenziali più difficili e, attraverso l'immane lieto fine, comunicano ai lettori fiducia e sicurezza in se stessi e nel mondo. Le fiabe, inoltre, delineano con chiarezza i valori che intendono trasmettere: il mondo è diviso in buoni e cattivi, in bianco e nero. Nel mondo delle fiabe le cose vanno proprio come dovrebbero andare, con giustizia. La gentilezza, la bontà e la generosità sono sempre ripagate, mentre la scortesia e la malvagità vengono punite; l'amicizia, la fedeltà e l'onestà sono sacre e rappresentano la strada per raggiungere la meta.

Ne consegue che, anche nel nostro millennio, per adulti e per bambini, la fiaba e la favola costituiscono generi letterari tutt'altro che secondari per la comunicazione e la trasmissione di valori, principi, messaggi e modelli. Alla radice della fiaba e della favola c'è quell'immaginario collettivo che ognuno può sentire come proprio.

Le trame, le emozioni, le vicissitudini narrate riguardano ognuno di noi. Proprio per questo motivo, nel tentativo di rendere più immediatamente comprensibili *Le Raccomandazioni di AURORA*, e più accattivanti le proposte di buone pratiche avanzate in questo volume, abbiamo deciso di inserirci, molto modestamente, nel solco di un'antichissima tradizione narrativa.

*I regali della principessa Aurora* è una favola, per l'intento didattico, ma si ispira ai personaggi di una fiaba, conservando – in una certa misura – le funzioni dell'investigazione (la ricerca delle informazioni), del tranello (la cattiva registrazione) e dell'esecuzione del compito grazie all'intervento dell'eroe (il cancelliere)<sup>106</sup>. Con questa contaminazione si spera di raggiungere un duplice scopo: quello di far comprendere, sia pure con tono leggero, l'importanza di una corretta descrizione dei corrispondenti e un'efficace redazione degli oggetti nel protocollo informatico e quello di incoraggiare tutti coloro che lavorano in un archivio a identificarsi non più in un poco poetico paio di "mezze maniche", ma piuttosto in un'affascinante principessa che una cattiva strega non riesce a uccidere e in un coraggioso principe che sconfigge il drago. L'attribuzione di un significato archivistico alla strega e al drago

(che, poi, sono la stessa cosa, essendosi la strega trasformata in drago), la lasciamo ai lettori.

### **I regali della principessa Aurora**

La fiaba de *La bella addormentata nel bosco* può essere utile per inquadrare il problema con molta semplicità. Come è noto, la bella addormentata, al secolo (disneyano) principessa Aurora, al termine di una serie di avventure, convola a giuste nozze con il principe Filippo. E tutti vissero felici e contenti. Possiamo immaginare che, dopo tanta fatica, le nozze siano state fastose e che a esse siano stati invitati i sovrani del tempo, confinanti e lontani, e una quantità di signori di rango inferiore, ma comunque importanti, anche perché gli sponsali riunivano due regni vicini e davano vita a un nuovo organismo nella scena politica del mondo delle fiabe.

Gli invitati, come è ovvio, avranno inviato moltissimi regali, tutti di grande valore e significativi. E qui, certamente, la corte di Filippo e Aurora si sarà dovuta prendere adeguata cura di tutti questi doni, non tanto per il loro intrinseco valore, quanto piuttosto perché ciascuno di essi aveva un significato politico, collegato al nome di chi l'aveva inviato, rappresentante di una potenza con la quale il regno di Filippo e Aurora avrebbe dovuto intrattenere rapporti. In merito a questo, occorre dire che il mondo delle fiabe, in simili circostanze, si comporta esattamente come quello reale.

E, dunque, ciascun regalo sarà stato non solo accuratamente riposto in modo da essere poi immediatamente reperito all'occorrenza (secondo un metodo già ampiamente sperimentato per *I calzini del principe Carlo*), ma al suo arrivo sarà stato annotato, in un apposito registro, chi lo aveva inviato, anche descrivendo il dono in modo sintetico ma chiaro. Possiamo infatti immaginare che siano arrivati infiniti servizi di piatti con stemmi e dorature, tessuti finissimi e ricamati, gioielli preziosi per la sposa, argenterie a non finire e via di questo passo. Ma, se nel caso di un matrimonio qualsiasi è già un problema ricordarsi che cosa ha regalato la vecchia zia Amelia, figuriamoci di fronte alle centinaia di regali ricevuti dalla coppia regale che, qualche volta, neanche aveva avuto modo di vederli.

Per questo, il registro con le accurate annotazioni era importantissimo, soprattutto perché sarebbe divenuto fondamentale ricordarsi chi aveva donato cosa, quando le relazioni diplomatiche avrebbero imposto scambi di visite reciproche, inviti e incontri. Se, infatti, dovendo invitare zia Amelia (che è ricca, nubile e senza altri eredi che i suoi gatti) è buona politica mettere in tavola quella fruttiera che ci ha a suo tempo inviato, nel caso di una visita di Stato del re di Baviera (sappiamo dalla realtà storica che i signori di Baviera potevano essere anche molto suscettibili) sarà assolutamente consigliabile che Aurora indossi quella spilla con stemma bavarese che fu allora inviata, e che a tavola compaia il servizio di piatti bordato in porpora e oro zecchino che fece a suo tempo parte del munifico dono.

Ma se nel registro sono stati annotati molti servizi di piatti in porcellana, semplicemente con la dicitura "servizio di piatti in porcellana di pezzi...", senza specificare che il bordo era color porpora, come si farà a distinguere quello del re di Baviera da quello bordato in oro e blu del marchese di Westfalia, o da quello con doppio bordo dorato del re di Francia?

Commettere un errore potrebbe essere fatale, e anche usare un altro servizio di piatti, magari appartenuto da sempre agli antenati di Filippo e Aurora. Filippo, dopo



aver combattuto un drago, non ha nessuna voglia di rimettersi a dare battaglia e così è costretto a riunire il Consiglio della Corona per interrogare tutti i servitori presenti al castello quando arrivarono i doni, per cercare di ricordare quale fosse il servizio di piatti giusto.

Tutto questo, solo perché il dono non è stato descritto bene nell'apposita fincatura del registro. E non parliamo poi di quello che potrebbe accadere se l'incaricato della registrazione avesse annotato i nomi di chi inviava il dono in modo impreciso o con abbreviazioni: duca di Spagna? S.A.S.Pr.Ass.? Chi sono costoro?

Fortunatamente, al momento del matrimonio (e più tardi anche per la nascita dell'erede al trono), il cancelliere del regno aveva dato precise istruzioni perché i nomi fossero scritti seguendo indicazioni rigorose e uniformi e la descrizione del dono fosse fatta secondo regole ferree e chiare.

Così, nella cena di gala per la visita del re di Baviera, Aurora indossava la spilla giusta e il servizio di piatti scintillante sulla tavola era quello che doveva essere, con tanto di stemma, cosicché il nobile ospite, per quanto di cattivo carattere, per una volta non trovò niente da ridire.

**APPENDICE B**  
**ABBREVIAZIONI, SIGLE E ACRONIMI**

XXX XXX XXX

**APPENDICE C**  
**LA NORMALIZZAZIONE DELLE DESCRIZIONI**  
**NEL PROTOCOLLO INFORMATICO**  
**“PROTOCHORROR”**

**Ironia senza sarcasmo**

Tutti gli operatori di protocollo, chi più chi meno, si saranno imbattuti almeno in una registrazione incoerente. Riteniamo che un po' di ironia, senza sarcasmo, non sia mai offensiva. In questa appendice sono inserite, pertanto, alcune tra le registrazioni di protocollo più stravaganti, che contengono errori causati da imperizia, distrazione, fretta e inerzia.

Si tratta di un “campionario” scarno rispetto all'esistente nelle banche dati delle amministrazioni pubbliche, ma certamente rappresentativo. Tra queste, la migliore (per così dire) è quella del protocollista che nel campo oggetto ha scritto: «Vedi contenuto documento». Impossibile commentare.

Alcune casistiche sono state aggiunte dal gruppo nazionale ALBA di AURORA.

**1. Non conformità alla RO1, RO2, RO3 e RO4**

Oltre all'errore da sincope (*protollo* invece di *protocollo*), la registrazione non offre alcuna indicazione utile alla ricerca, descrivendo un riferimento muto.

<b>Mittente</b>	[REDACTED] , [REDACTED]@cert-unile.it <a href="#">Ricezione Telematica (Segnatura.xml)</a> (14/11/2008 - 14:53:06) <a href="#">Ricezione telematica</a> (14/11/2008 - 14:53:06)
<b>Dati doc.</b>	Prot n. 2008 [REDACTED] 0000880 del 14/11/2008
<b>Oggetto</b>	Richiesta rettifica nota protollo numero 878 del 13 novembre 2008 di questo Dipartimento.
<b>Allegati</b>	1 - nota prot. n. 878/III/13 del 13 novembre u.s.;
<b>Classif.</b>	III/13 - Progetti e finanziamenti

**2. Non conformità alle RG2, RG5, RG6 e RO1, RO2, RO3, RO4 e RO5**

La registrazione ha un riferimento muto a un numero di protocollo, ha l'iniziale della registrazione in minuscola, non inserisce gli spazi dopo il punto e non scrive la data per esteso.

<b>Mittente</b>	[REDACTED]@cert-unile.it Ricezione Telematica (Segnatura.xml) (20/11/2008 - 17:00:07) Ricezione telematica (20/11/2008 - 17:00:07)
<b>Dati doc.</b>	Prot n. 2008-[REDACTED]0001156 del 20/11/2008
<b>Oggetto</b>	requisiti di trasparenza risposta a nota prot.n.50328 del 10.11.2008
<b>Allegati</b>	2 - 0 - nessun allegato; 0 - nessun allegato;
<b>Classif.</b>	III/1 - Ordinamento didattico

### 3. Non conformità alle RG5 e RO4

La registrazione ha un riferimento muto all'accordo sull'orario di lavoro e non è scritta la data per esteso. Inoltre, manca l'azione espressa.

<b>Destinatari</b>	
	[REDACTED], Università degli Studi di Lecce - [REDACTED] [REDACTED] - 73100 LECCE (LE) - Italia
<b>A mezzo</b>	Posta Ordinaria
<b>Oggetto</b>	1) - entrata antimeridiana nella fascia oraria 7,30-9,30; 2) - pausa pranzo 15 minuti; art. 6, c. 3 e art. 4 c. 6 dell'Accordo sull'orario di lavoro del Personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Lecce, siglato in data 05/05/2005.
<b>Allegati</b>	0 - nessun allegato;
<b>Classif.</b>	VII/4 - Contratti e mansionario

### 4. Non conformità alle RO4 e RO16

Al di là dell'errore da sincope (*pamento* invece di *pagamento*), la registrazione non offre alcuna indicazione utile alla ricerca, essendo priva della parola chiave riferita all'azione. «Pagamento supplenze e contratti» potrebbe indicare la presenza di un ordine di pagamento, che c'è una contestazione o che si informa sull'importo per l'annualità in corso. Infine, la registrazione non contiene la descrizione degli allegati e termina con il punto fermo.

Mittente int.	[REDACTED]
A mezzo	Posta a mano
Oggetto	Pamento supplenze e contratti.
Allegati	0 - nessun allegato;
<b>Responsabilità</b>	
<i>Minuta</i>	
Classif.	VII/6 - Retribuzione e compensi
	<>
UOR-RPA	[REDACTED] 28/12/2006 ✓
<b>Originale</b>	
Classif.	VII/6 - Retribuzione e compensi
Fascicolo	2006-VII/6.3 «Retribuzione e compensi.»
UOR-RPA	[REDACTED]

### 5. Non conformità alle RG2, RG5, RO1 e RO4

La registrazione non contiene la descrizione degli allegati, l'oggetto inizia con i due punti, l'uso delle maiuscole è improprio, la data non è riportata per esteso e l'oggetto non è comunque esaustivo.

Mittente int.	[REDACTED]
A mezzo	Posta a mano
Oggetto	: modifica a nota protocollo n. 24995 in data 2.08.2006: richiesta di attivazione di n. 2 contratti di prestazione professionale nell'ambito del Progetto Nemed (Network of Multigrade Educations) n. 114323-CP-1-2004-CR COMENIUS – CP3PP – D.ssa [REDACTED], nata a [REDACTED] (GR) il 16/02/197, residente in [REDACTED], via E. Valentini,10, codice fiscale: [REDACTED], - D.ssa [REDACTED], nata ad [REDACTED] (TR), il 6.08.1948, codice fiscale: [REDACTED], responsabile locale del Progetto sopra citato
Allegati	1 - 2;

### 6. Non conformità alle RG2, RO1 e RO4

La registrazione non offre alcun elemento utile alla ricerca e non esprime l'azione contenuta nel documento. Inoltre l'abbreviazione *aggreg* è inusuale e non regolamentata; il corrispondente è scritto tutto in maiuscolo, mentre l'iniziale dell'oggetto è minuscola.

Registrazione:	PG/2007/0013006	In entrata	del	22/01/2007 09:09:03																				
Effettuato da:	[REDACTED]																							
<table border="1"> <tr> <td>Mittenti</td> <td>Destinatari</td> <td>Ricezione</td> <td>Altri dati reg.</td> </tr> <tr> <td colspan="4">           Descrizione            DOMUS SCRL         </td> </tr> </table>					Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.	Descrizione DOMUS SCRL															
Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.																					
Descrizione DOMUS SCRL																								
Oggetto: programmazione di attività esterne centri di aggreg																								
<input type="checkbox"/> Documenti collegati <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Inter Aoo																								
<table border="1"> <tr> <td>Dov'è</td> <td>Ultima spedizione</td> <td>Classif. &amp; conservazione</td> <td>Fascicolo</td> <td>Altri dati copia</td> </tr> <tr> <td colspan="5">           Voce di indice: Attività ricreativa e di socializzazione         </td> </tr> <tr> <td colspan="5">           Classificazione: CATEGORIA VII: Servizi alla persona - CLASSE 13: Attività ricreativa e di socializzazi         </td> </tr> <tr> <td colspan="5">           Tip.Documentale:    Tempo Conservazione: Illimita    Doc.scartabile dal:         </td> </tr> </table>					Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Altri dati copia	Voce di indice: Attività ricreativa e di socializzazione					Classificazione: CATEGORIA VII: Servizi alla persona - CLASSE 13: Attività ricreativa e di socializzazi					Tip.Documentale:    Tempo Conservazione: Illimita    Doc.scartabile dal:				
Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Altri dati copia																				
Voce di indice: Attività ricreativa e di socializzazione																								
Classificazione: CATEGORIA VII: Servizi alla persona - CLASSE 13: Attività ricreativa e di socializzazi																								
Tip.Documentale:    Tempo Conservazione: Illimita    Doc.scartabile dal:																								

### 7. Non conformità alle RC3 e mancato rispetto di tutte le raccomandazioni RO

La registrazione non offre alcun elemento utile alla ricerca e non esprime l'azione contenuta nel documento. La punteggiatura nel corrispondente non è utilizzata correttamente e, inoltre, l'abbreviazione *dichiaraz* è inusuale e non regolamentata (se non in stenografia).

Registrazione:	PG/2007/0013017	In entrata	del	22/01/2007 09:13:05																								
Effettuato da:	[REDACTED]																											
<table border="1"> <tr> <td>Mittenti</td> <td>Destinatari</td> <td>Ricezione</td> <td>Altri dati reg.</td> </tr> <tr> <td colspan="4">           Descrizione            [REDACTED] C.F. [REDACTED]         </td> </tr> </table>					Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.	Descrizione [REDACTED] C.F. [REDACTED]																			
Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.																									
Descrizione [REDACTED] C.F. [REDACTED]																												
Oggetto: dichiaraz																												
<input type="checkbox"/> Documenti collegati <input type="checkbox"/> Email																												
<table border="1"> <tr> <td>Dov'è</td> <td>Ultima spedizione</td> <td>Classif. &amp; conservazione</td> <td>Fascicolo</td> <td>Sottofascicolo</td> <td>Altri dati copia</td> </tr> <tr> <td colspan="6">           Voce di indice: Tutela e curatela di incapaci         </td> </tr> <tr> <td colspan="6">           Classificazione: CATEGORIA VII: Servizi alla persona - CLASSE 11: Tutela e curatela di incapaci         </td> </tr> <tr> <td colspan="6">           Tip.Documentale:    Tempo Conservazione: Illimita    Doc.scartabile dal:         </td> </tr> </table>					Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Sottofascicolo	Altri dati copia	Voce di indice: Tutela e curatela di incapaci						Classificazione: CATEGORIA VII: Servizi alla persona - CLASSE 11: Tutela e curatela di incapaci						Tip.Documentale:    Tempo Conservazione: Illimita    Doc.scartabile dal:					
Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Sottofascicolo	Altri dati copia																							
Voce di indice: Tutela e curatela di incapaci																												
Classificazione: CATEGORIA VII: Servizi alla persona - CLASSE 11: Tutela e curatela di incapaci																												
Tip.Documentale:    Tempo Conservazione: Illimita    Doc.scartabile dal:																												

### 8. Non conformità alle RG2, RG3, RG5 e RO4

La registrazione non offre alcun elemento utile alla ricerca e non esprime l'azione contenuta nel documento riguardo al parere sospensivo. L'oggetto e il corrispondente sono scritti in maiuscolo, mentre la data non è scritta per esteso e l'acronimo VVFF non va scritto puntato, ma va previsto eventualmente nelle sigle ammesse.

Registrazione:	PG/2008/0151820	In entrata	del	28/08/2008 08:43:44																								
Effettuato da:	[REDACTED]																											
<table border="1"> <tr> <td>Mittenti</td> <td>Destinatari</td> <td>Ricezione</td> <td>Altri dati reg.</td> </tr> </table>					Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.																				
Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.																									
Descrizione COMANDO PROVINCIALE DEI VIGILI DEL FUOCO p. IVA 80008750343																												
Oggetto: PERVENUTO PARERE SOSPENSIVO DAI VV.FF. EMESSO IN DATA 14/08/2008 P.G.12651																												
<input type="checkbox"/> Documenti collegati <input type="checkbox"/> Email																												
<table border="1"> <tr> <td>Dov'è</td> <td>Ultima spedizione</td> <td>Classif. &amp; conservazione</td> <td>Fascicolo</td> <td>Sottofascicolo</td> <td>Altri dati copia</td> </tr> <tr> <td>Voce di indice:</td> <td colspan="5">Edilizia privata</td> </tr> <tr> <td>Classificazione:</td> <td colspan="5">CATEGORIA VI: Pianificazione e gestione del territorio - CLASSE 3: Edilizia privata</td> </tr> <tr> <td>Tip.Documentale</td> <td></td> <td>Tempo Conservazione:</td> <td>Illimita</td> <td>Doc.scartabile dal:</td> <td></td> </tr> </table>					Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Sottofascicolo	Altri dati copia	Voce di indice:	Edilizia privata					Classificazione:	CATEGORIA VI: Pianificazione e gestione del territorio - CLASSE 3: Edilizia privata					Tip.Documentale		Tempo Conservazione:	Illimita	Doc.scartabile dal:	
Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Sottofascicolo	Altri dati copia																							
Voce di indice:	Edilizia privata																											
Classificazione:	CATEGORIA VI: Pianificazione e gestione del territorio - CLASSE 3: Edilizia privata																											
Tip.Documentale		Tempo Conservazione:	Illimita	Doc.scartabile dal:																								

## 9. Non conformità alle RG2, RC16 e RO4

Era sufficiente scrivere *Anonimo* una sola volta: così sembra *Cognome e Nome* ricavato da un software che prevede due campi obbligatori. Manca, inoltre, l'azione espressa, mentre i campi sono riportati in maiuscolo.

Registrazione:	PG/2008/0159820	In entrata	del	11/09/2008 09:48:33																								
Effettuato da:	[REDACTED]																											
<table border="1"> <tr> <td>Mittenti</td> <td>Destinatari</td> <td>Ricezione</td> <td>Altri dati reg.</td> </tr> </table>					Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.																				
Mittenti	Destinatari	Ricezione	Altri dati reg.																									
Descrizione ANONIMO ANONIMO																												
Oggetto: VIA BARILLA N. 21 - DISTURBO DELLA QUIETE PUBBLICA CREATO DA RUMORE DI CONDIZIONATORE																												
<input type="checkbox"/> Documenti collegati <input type="checkbox"/> Email																												
<table border="1"> <tr> <td>Dov'è</td> <td>Ultima spedizione</td> <td>Classif. &amp; conservazione</td> <td>Fascicolo</td> <td>Sottofascicolo</td> <td>Altri dati copia</td> </tr> <tr> <td>Voce di indice:</td> <td colspan="5">Informazioni e relazioni con il pubblico</td> </tr> <tr> <td>Classificazione:</td> <td colspan="5">CATEGORIA I: Amministrazione generale - CLASSE 8: Informazioni e relazioni con il</td> </tr> <tr> <td>Tip.Documentale</td> <td></td> <td>Tempo Conservazione:</td> <td>Illimita</td> <td>Doc.scartabile dal:</td> <td></td> </tr> </table>					Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Sottofascicolo	Altri dati copia	Voce di indice:	Informazioni e relazioni con il pubblico					Classificazione:	CATEGORIA I: Amministrazione generale - CLASSE 8: Informazioni e relazioni con il					Tip.Documentale		Tempo Conservazione:	Illimita	Doc.scartabile dal:	
Dov'è	Ultima spedizione	Classif. & conservazione	Fascicolo	Sottofascicolo	Altri dati copia																							
Voce di indice:	Informazioni e relazioni con il pubblico																											
Classificazione:	CATEGORIA I: Amministrazione generale - CLASSE 8: Informazioni e relazioni con il																											
Tip.Documentale		Tempo Conservazione:	Illimita	Doc.scartabile dal:																								

## 10. Non conformità alle RG2, RG3, RO4 e RS11

La registrazione non offre alcun elemento utile alla ricerca e non esprime l'azione contenuta nel documento. Inoltre l'acronimo *RDA* è inusuale, non è regolamentato ed è scritto in maiuscolo. L'oggetto, inoltre, è inferiore ai trenta caratteri.

Protocolloasp.gov.it

Amministrazione:  Area organizzativa: [ADD](#) [Amministr](#) [Home](#) [Aiuto](#) Versione: 4.0 [Uscita](#)  
 Utente:  Ruolo: [operatore](#) Scadenza sessione: 20 minuti  
 Ufficio: [Amministrazione Centrale](#) [Vai al percorso guidato](#)

Registro: **REGISTRO UFFICIALE** Stato: **Ingresso - 10/11/2008** [GEDOC]

**REGISTRO UFFICIALE: PROTOCOLLO in Ingresso, N.5220, data: 01/08/2008 - oggetto: RDA**

Profilo | Classificazione | Collegati | Info/Note | Documento | Allegati

Oggetto: RDA

Mittenti

Nominativo	Indirizzo	Mezzo sped.	Per Conoscenza
Of	-	Raccomandata A/R	No

Data documento: 30/07/2008 (gg/mm/aaaa) Protocollo mittente:  40  
 Data ricezione: 01/08/2008 (gg/mm/aaaa) Firmatario:  50  
 Riservato:  Dati sensibili:   
 Tipologia: Documento Generico

I campi con questo colore sono obbligatori. Per muoversi fra i pannelli potete anche usare il tasto ESC

## 11. Non conformità alle RG2, RO4 e RS11

La registrazione non offre alcun elemento utile alla ricerca e non esprime l'azione contenuta nel documento. Il campo oggetto, inoltre, è compilato con l'iniziale minuscola ed è inferiore ai trenta caratteri.

Protocolloasp.gov.it

Amministrazione:  Area organizzativa: [ADD](#) [Amministr](#) [Home](#) [Aiuto](#) Versione: 4.0 [Uscita](#)  
 Utente:  Ruolo: [operatore](#) Scadenza sessione: 20 minuti  
 Ufficio: [Amministrazione Centrale](#) [Vai al percorso guidato](#)

Registro: **REGISTRO UFFICIALE** Stato: **Ingresso - 10/11/2008** [GEDOC]

**REGISTRO UFFICIALE: PROTOCOLLO in Ingresso, N.36, data: 03/01/2008 - oggetto: visiting committee**

Profilo | Classificazione | Collegati | Info/Note | Documento | Allegati

Oggetto: visiting committee

Mittenti

Nominativo	Indirizzo	Mezzo sped.	Per Conoscenza
Mo	in	Posta Prioritaria	No

Data documento:  (gg/mm/aaaa) Protocollo mittente:  40  
 Data ricezione: 03/01/2008 (gg/mm/aaaa) Firmatario:  50  
 Riservato:  Dati sensibili:   
 Tipologia: Documento Generico

I campi con questo colore sono obbligatori. Per muoversi fra i pannelli potete anche usare il tasto ESC



## 12. Non conformità alla RG5, RO4 e RO13

La registrazione ha un riferimento muto a una data di un documento, privo del riferimento al numero di protocollo e non viene espressa l'azione. La data non è scritta per esteso.

0014648)		Nuovo RPA   Nuovo CC	
Destinatario	Università degli Studi di Padova - Istituto di medicina del lavoro Servizio di Medicina Preventiva Lavoratori Univ., Via N. Giustiniani, 2 - 35128 Padova		
Oggetto	Risposta a lettera del 19-10-1999		
Allegati	01 : lettera del 06.05.1999		
Mezzo di trasmissione	Posta Ordinaria		
Classificazione	VII/12 - Tutela della salute e sorveglianza sanitaria (scarto illimitato)		
UOR-RPA	Servizio F [ ]		13/05/2005
Storico trasferimenti	Servizio R [ ]		02/05/2005
	UFFICIO F [ ]		06/04/2000
FILE ASSOCIATI	Nome		Ultimo intervento

## 13. Non conformità alle RG2 e RO4

La registrazione non offre alcun elemento utile alla ricerca e non esprime l'azione contenuta nel documento. L'uso delle maiuscole non è corretto.

The screenshot shows the Protocollasp.gov.it interface. At the top, there are fields for 'Amministrazione', 'Area organizzativa', 'Utente', and 'Ruolo'. The main content area displays a protocol record with the following details:

- Registro: REGISTRO UFFICIALE
- Stato: Ingresso - 10/11/2008
- REGISTRO UFFICIALE: PROTOCOLLO in Uscita, N.72, data: 08/01/2008 - oggetto: Appunto per il Commissario Straordinario
- Oggetto: Appunto per il Commissario Straordinario
- Destinatari table:

Nominativo	Indirizzo	Mezzo sped.	Per Conoscenza
D[ ]	-	Consegna a mano	No
- Data documento: 08/01/2007
- Firmatario: Dott. Al [ ]
- Data di spedizione: 08/01/2008
- Ufficio proponente: DA [ ]
- Nome tipologia: Documento Generico

At the bottom, there are buttons for 'Nuovo protocollo', 'Nuovo protocollo con questi dati', 'Salva', 'Assegna', and 'Annulla Documento'.

## 14. Non conformità alle RO4, RO13 e RS11

L'oggetto *vedi contenuto documento* rappresenta la sintesi di molti aspetti negativi: l'inerzia, l'incoerenza, un pizzico di disonestà intellettuale e, non ultimo, la rinuncia al

proprio ruolo di operatore di protocollo. Infine, la registrazione dell'oggetto è inferiore a trenta caratteri.

<input checked="" type="checkbox"/>	Invia e-mail di notifica	<b>DESTINATARIO (UOR / RPA)</b>	
Servizio			
<b>Copie Conoscenza (Ufficio / Persona)</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>			
<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>Oggetto</b>			
Vedi contenuto documento			
Allegati (Num.-Descrizione)		0 - nessun allegato	
<b>MINUTA</b>			
<b>MITTENTE</b>	UOR	RPA	
Voce di indice	Dottorato di ricerca - Co-tutele		
Classificazione	III/6 - Corsi di dottorato di ricerca		

### 15. Non conformità alle RG3, RO4 e RS11

La registrazione non offre alcun elemento utile alla ricerca e non esprime l'azione contenuta nel documento. Inoltre, l'acronimo *SKADS* è inusuale e non regolamentato, mentre l'uso delle maiuscole nel corrispondente non è corretto. Infine, la registrazione dell'oggetto è inferiore a trenta caratteri.

Protocolloasp.gov.it		Amministrazione: [ ]	Area organizzativa: <b>ADD Amministratore</b> Home Aiuto	Versione: 4.0 Uscita		
Utente: [ ]		Ruolo: <b>operatore</b>		Scadenza sessione: 20 minuti		
Ufficio: <b>Amministrazione Centrale</b>		Vai al percorso guidato				
Registro: <b>REGISTRO UFFICIALE</b> Stato: <b>Ingresso - 10/11/2008</b> [GEDOC]						
<b>REGISTRO UFFICIALE: PROTOCOLLO in Ingresso, N.102, data: 08/01/2008 - oggetto: boards SKADS</b>						
Profilo	Classificazione	Collegati	Info/Note	Documento	Allegati	
Oggetto: boards SKADS						
<b>Mittenti</b>						
Nominativo	Indirizzo	Mezzo sped.	Per Conoscenza			
Dipartimento Progetti	Viale Del Parco Mellini 84 - Roma - ROMA	Consegna a mano	No			
Data documento:	08/01/2008	Protocollo mittente:				
Data ricezione:	08/01/2008	Firmatario:	G [ ]			
Riservato:	<input type="checkbox"/>	Dati sensibili:	<input type="checkbox"/>			
Tipologia:	Documento Generico					
I campi con questo 001018 sono obbligatori. Per muoversi fra i pannelli potete anche usare il tasto ESC						
Nuovo protocollo		Nuovo protocollo con questi dati		Salva	Assegna	Annulla Documento

## 16. Non conformità alla RO4

La registrazione non esprime alcuna azione. Anzi, dichiara di rinunciare per incomprendibilità della scrittura del documento. Per contro, anche l'annotazione contiene un errore di ortografia (*mittenete*)

Mittente	[redacted] o, Via Donizetti, [redacted]
Oggetto	La scrittura del mittente è illeggibile per cui non si comprende il contenuto.
Dati documento	Raccomandata AR
Allegati	8 : foglio di formule
Classificazione	I/8 - Informazioni, relazioni con il pubblico e accesso ai documenti (scarto illimitato)
FASCICOLO	2007-I/8.1 [redacted] anno 2007» <span style="float: right;">✘</span>
UOR-RPA	AREA ARCHIVIO GENERALE DI ATENEO - [redacted] 17/01/2007 <span style="float: right;">📄</span>
CC	(1 nominativo) <span style="float: right;">-</span>
	Servizio [redacted] <span style="float: right;">-</span>
	F [redacted] a 05/01/2007 <span style="float: right;">🕒 ✘</span>
Annotazioni	al Servizio [redacted] a è stato assegnato in data odierna il prot. n. 7063 repertorio n. 79 dello stesso mittente. [redacted] (AREA ARCHIVIO GENERALE DI ATENEO) : 07/02/2007 - 09:59:23

## 17. Non conformità alle RG2 e RO15

La registrazione non riporta la descrizione degli allegati e rinvia maldestramente alla scansione. L'operatore di protocollo, in questo caso, accortosi della non conformità, ha integrato nel campo [Annotazioni] la descrizione degli allegati in maniera corretta. L'uso delle maiuscole non risulta corretto.

Mittente int.	Servizio Prevenzione, Protezione, Ambiente e Sicurezza - [redacted] io
Oggetto	Servizio Veterinario Centralizzato di Ateneo e Comitato Etico di Ateneo per la Sperimentazione Animale - Assegnazione di una unità operativa con mansioni di segreteria
Allegati	5 : vedi scanner
Mezzo di trasmissione	Posta Ordinaria
<b>Minuta</b>	
Classificazione	VII/2 - Assunzioni e cessazioni (scarto illimitato)
Fascicolo	<a href="#">Seleziona un fascicolo...</a>
UOR-RPA	Servizio Prevenzione, Protezione, Ambiente e Sicurezza - [redacted] 08/02/2008 <span style="float: right;">📄</span>
<b>Originale</b>	
Classificazione	VII/2 - Assunzioni e cessazioni (scarto illimitato)
Riferimenti	geom. [redacted]
UOR-RPA	Servizio Organizzazione - [redacted] 18/02/2008 <span style="float: right;">📄</span>
Storico trasferimenti	DIREZIONE AMMINISTRATIVA - [redacted] 08/02/2008 <span style="float: right;">📄</span>
CC	(3 nominativi di cui 2 attivi) <span style="float: right;">-</span>
	Servizio Organizzazione <span style="float: right;">-</span>
	[redacted] 08/02/2008 <span style="float: right;">📄</span>
	Servizio segreteria del rettore e pro rettori <span style="float: right;">-</span>
	[redacted] io 08/02/2008 <span style="float: right;">🕒 ✘</span>
	Servizio segreteria direzione amministrativa e dirigenti <span style="float: right;">-</span>
	Servizio segreteria direzione amministrativa e dirigenti 18/02/2008 <span style="float: right;">🕒 ✘</span>
Annotazioni	descrizione degli allegati: 1) verbale n. 1/2006 del Senato accademico del 23/01/2006; 2) verbale n. 2/2006 del Consiglio di amministrazione del 3/2/2006; 3) copia decreto n. 834/2006; 4) copia decreto n. 3041/2007; 5) copia prot. 1191/2008. [redacted] (AREA ARCHIVIO GENERALE DI ATENEO) : 18/02/2008 - 10:41:49

## 18. Non conformità alle RG2, RG5, RC1, RC13 e RO4

La registrazione non descrive correttamente il corrispondente. Inoltre, la stringa *Gentili signori in indirizzo* renderà vana ogni ricerca, mentre il campo oggetto ha omesso i nomi degli interessati, con spazi in bianco. La data non è scritta per esteso e l'uso delle maiuscole non è corretto. L'azione, infine, non è espressa.

## 19. Non conformità alle RG2, RC8 e RO4

Rilevato il refuso *abilitazione*, il corrispondente inizia con il complemento di termine "Ai". Inoltre, l'uso delle maiuscole è incongruo (*Responsabili, Medico Chirurgo*), l'oggetto inizia con la minuscola e l'azione non è espressa in alcun modo.

Destinatario	Ai Responsabili dei reparti interessati all'esame di stato per medico chirurgo D.M. 445/2001, Loro Sedi
Oggetto	nominativi candidati che frequenteranno i vari reparti per gli esami di Stato per l'abilitazione all'esercizio della professione di Medico Chirurgo - seconda sessione 2008
Allegati	0 : nessun allegato
Mezzo di trasmissione	Posta Ordinaria
Classificazione	V/9 - Esami di Stato e ordini professionali (scarto illimitato)
FASCICOLO	2008-V/9.18 «Medico Chirurgo - Seconda Sessione 2008»

## 20. Non conformità alle RG2, RG3, RC7, RO4, RO13, RO16 e RS11

Il corrispondente reca un'abbreviazione inusuale, *SCIENTI* in luogo di *scientifica*, tra l'altro scritta tutto in maiuscolo. La denominazione, inoltre, è storpiata (probabilmente a causa di una limitatezza dei caratteri disponibili) e non è seguita dall'acronimo. La corretta descrizione del corrispondente avrebbe dovuto invece essere: *Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica - MURST*. Inoltre compare una "X", probabilmente causata da un campo obbligatorio, prima del toponimo *Roma*. L'oggetto, infine, è praticamente muto, scritto in maiuscolo, concluso con il punto fermo e contenente una parola inesistente nella lingua italiana: *ampliamente*.

Mittente	MINISTERO DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA SCIENTI, X ROMA
Oggetto	AMPLIAZIONE RETTIFICA (VEDI PROT. N. 44575).
Dati documento	Prot. n. 4742 del 30/10/1992
Allegati	0 : nessun allegato

## 21. Non conformità alle RG2, RG3, RO4 e RO2

La registrazione del corrispondente e dell'oggetto risulta tutto in maiuscolo, l'oggetto contiene alcune abbreviazioni non consentite e comunque contrarie a qualsiasi normalizzazione della ricerca. Manca l'azione espressa.

Dati Principali	Altri Dati	Classificazioni	Assegnazioni
Stato:	Completo	Supporto:	Cartaceo
		Spedizione:	Lettera
		Origine:	Entrata
Oggetto:	RICH DI VIS MED SPORT N° 140 ATLETI VOLLEY		
Mittente:	VOLLEY SACRA FAMIGLIA VIA AOSTA 06 PD		
Classificazione:			
Utente/Unità Assegnataria:	U.O. Medicina dello Sport ai Colli		
Riferimenti:			
Protocollo Mittente:		del:	

## 22. Non conformità alle RG1, RG3, RG5, RG6 e RC1.

Non è descritto alcun corrispondente significativo e l'anagrafica inizia con il complemento di termine e un "tutti" quantomai privo di significato.

Destinatario	A tutti gli interessati, -
Oggetto	Delibera 11/2009 - CdF 27.01.2009 - 2.3.1.4 Programmazione didattica A.A. 2009/2010 relativa agli anni di corso la cui validità triennale è scaduta, e non interessati dal riassetto previsto dal D.M. 1.8.2005 e dal D.M. 29.3.2006
Allegati	0 : nessun allegato
Mezzo di trasmissione	Posta Ordinaria
Classificazione	II/2 - Consiglio di facoltà
FASCICOLO	2009-II/2.2.1 «Delibere Consigli di Facoltà - Anno 2009»
UOR-RPA	Presidenza della Facoltà di Medicina e Chirurgia - 29/01/2009

## 23. Non conformità alle RG1 e RC8

Non è descritto alcun corrispondente significativo.

<b>Destinatari</b>		
· <u>Doppie Carriere Carriere Multiple</u>		
<b>A mezzo</b> Posta Ordinaria		
<b>Oggetto</b>		
Iscrizione a più atenei – regolarizzazione della posizione amministrativa		
<b>Allegati</b> -;		
<b>Classif.</b> V/4 - Cursus studiorum e provvedimenti disciplinari (scarto illimitato)		
<b>Responsabilità</b>		
UOR-RPA DSSOF-SSTUDOF -		19/02/2009
<b>Documenti informatici</b>		
<b>File</b>	<b>Stato</b>	<b>Ultima versione</b>
Carriere multiple - LETTERA		
GENERICA.zip		30/06/2008 - 16:10:33

#### 24. Non conformità alle RG2, RG3, RG5, RO1 e RO5

L'oggetto è muto e contiene rinvii incomprensibili, con abbreviazioni altrettanto non significative. L'oggetto è ricopiato (si noti il "FW:") da una e-mail in maniera acritica.

<b>Protocollo in Arrivo</b>			
<b>Numero</b>	0043640 / 001	<b>Struttura</b>	AB1
<b>Data</b>	03/03/2009	<b>Ora</b>	13:09
		<b>Anno</b>	2009
<b>Riservato</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Protocollista</b>	
		<b>Dettaglio</b>	
<b>Oggetto</b>	FW: SOSTITUISCE INVIO PRECEDENTE PROT. 0501 DEL 26.02.09 - NOTA SU INCONTRO CSR 25.02.09		
<b>Pratica</b>		<b>N.Reg.Emergenza</b>	
		<b>Data Emergenza</b>	
<b>Note</b>		<b>Tipo Doc/Trasm</b>	E-MAIL / ON LINE
		<b>Spec. al Tipo Doc.</b>	
<b>Anno N.ro Prot. Mittente</b>		<b>Data Documento</b>	27/02/2009
		<b>Data Timbro Postale</b>	02/03/2009

#### 25. Non conformità alle RG2, RG3, RC1, RC8, RO3 e RO8

La registrazione contiene solo caratteri minuscoli. La sigla usata è incomprensibile (vdt = videoterminalisti); inoltre il sostantivo cui si riferisce non è esaustivo del concetto che si vuole o si dovrebbe esprimere. Il trattino è utilizzato senza spazi e in fine del corrispondente, indicato in modo non preciso. Manca l'indicazione del contesto gerarchico di cui fa parte il "direttore di settore interessato". Infine, l'oggetto non indica in modo univoco il contenuto del documento, e manca un elemento essenziale: che si tratta di visite sanitarie di controllo per dipendenti in servizio che fanno uso di videoterminali.

... >> Ricerca documenti

Registro Stato **Aperto**

PROFILO **PROTOCOLLO** CLASSIFICA ALLEGATI VERSIONI TRASMISSORI

Ingresso  Uscita  Privato

Segnatura  
02/01/2009 11:47 0000074-02/01/2009

Oggetto \*  
variazioni calendario di gennaio vdt

Mittente

Destinatario

Destinatari \*  
ospedale d medicina del lavoro-  
direttore di settore interessato

## 26. Non conformità alle RG2, RC5, RO3, RO4, RO6 e RO7

La registrazione contiene solo caratteri maiuscoli. Nella descrizione del corrispondente è stato scritto prima il nome poi il cognome e vengono riportati due nomi nello stesso campo per il destinatario, quando invece risultano necessarie due anagrafiche distinte. L'oggetto non viene redatto in modo univoco, né viene descritta correttamente l'azione, anzi potrebbe trattarsi di una trascrizione dell'oggetto generico inserito nel documento oppure dell'oggetto del fascicolo cui il documento inerisce.

... >> Ricerca documenti

Registro Stato **Aperto**

PROFILO **PROTOCOLLO** CLASSIFICA ALLEGATI VERSIONI TRASMISSORI

Ingresso  Uscita  Privato

Segnatura  
07/01/2009 08:54 0000213-07/01/2009-REG\_I

Oggetto \*  
ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Mittente

Destinatario

Destinatari \*  
FRANCESCA STEPHANE N.

## 27. Non conformità alle RG2, RC8, RO3, RO6 e RO7

La registrazione contiene solo caratteri minuscoli. Manca l'indicazione del contesto gerarchico di cui fanno parte i destinatari. L'oggetto non viene redatto in modo unico, né viene descritta correttamente l'azione, anzi potrebbe essere una trascrizione dell'oggetto generico inserito nel documento oppure l'oggetto del fascicolo cui il documento inerisce.

The screenshot shows a web-based document management interface. At the top, there are tabs for 'DOCUMENTI', 'RICERCA', and 'GESTIONE'. Below this is a search bar with the text '... >> Ricerca documenti'. The main area is titled 'Registro' and has a 'Stato' button set to 'Aperto'. There are several sub-tabs: 'PROFILO', 'PROTOCOLLO', 'CLASSIFICA', 'ALLEGATI', 'VERSIONI', and 'TRASMESSI.NI'. The 'PROTOCOLLO' tab is active. Below the tabs, there are buttons for 'Ingresso', 'Uscita', and 'Privato'. The 'Segnatura' field contains the date '08/01/2009 15:52' and the alphanumeric code '0000635-08/01/2009-REG'. The 'Oggetto' field contains the text 'bilancio di previsione 2009 - adempimenti'. The 'Mittente' field is empty. The 'Destinatario' field is empty. The 'Destinatari' field contains a list of recipients: 'presidente consiglio comunale' and 'capi gruppo consiliari'. The 'Destinatari CC' field contains a list of recipients: 'segretario generale' and 'consiglieri comunali'.

## 28. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4 e RS11

L'oggetto, inferiore ai trenta caratteri, non esprime alcuna indicazione operativa su luogo, data, orario e soprattutto motivo di convocazione della riunione. Si noti anche la classificazione: *Oggetti diversi*.

The screenshot shows a web-based document management interface. At the top, there are logos for 'jEnte' and 'Area Affari Generali'. The main area is titled 'Visualizzazione protocollo REGISTRO GENERALE 2008 / (Arrivo) SEZIONE GENERALE'. Below this, there are several tabs: 'jEnte Home', 'Protocollo', 'Preferiti', 'Inizio', 'Help', and 'LogOff'. The 'Protocollo' tab is active. Below the tabs, there are several fields: 'Protocollo in: ARRIVO', 'Anteatto Tipo Documento: lettera', 'Tramite: posta prioritaria', 'Mittente: Citta' di /', 'Smistamenti: CPI /', 'Oggetto: Convocazione riunione', 'Classifica: 17 XVII Oggetti diversi', 'Fascicolo:'. Below these fields, there are several rows of data: 'ESTREMI: Data, Allegati, Numero, Importo', 'ATTRIBUTI: Primo Attributo, Secondo Attributo', 'Affare', 'Annotazioni', 'Data Arrivo: 25/03/2008', 'Data Arrivo: 25/03/2008 alle 12:09', 'Visibilità: 4'.



## 29. Non conformità alle RG7, RC3, RC4, RC17, RO5, RS9 e RS11

Il documento, scritto in lingua inglese, è giunto in allegato ad un messaggio di posta elettronica. L'operatore si è limitato a replicare nel campo oggetto del protocollo informatico il contenuto, assai sintetico (RO1) del campo oggetto del messaggio di posta elettronica (RO6) e riportando anche la sigla RE:, parte di campo generata automaticamente dal sistema di posta elettronica del mittente (RG7). Per descrivere il mittente, l'operatore di protocollo si è basato sull'intestazione del documento allegato al messaggio di posta elettronica e ha riportato, correttamente, la denominazione nella medesima lingua in cui compariva nel documento (RC4). Tuttavia, ha omesso di indicarne una parte (RC3). Il software utilizzato non consente di indicare il mezzo di invio, né di associare al mittente più di un indirizzo di posta (RC17 e RS9). Inoltre, il sistema non prevede il controllo del numero minimo di 30 caratteri non ripetibili di cui è raccomandato l'inserimento nel campo oggetto (RS11).

The screenshot shows a software interface for document registration. The top bar includes navigation tabs: 'Registrazione', 'Classificazione', and 'Storia'. Below this, there are two main sections: 'Protocollo in Entrata' and 'Assegnazione ad Ufficio di competenza'. The 'Protocollo in Entrata' section contains fields for 'N°' (1862) and 'Data' (27/11/2007). The 'Oggetto del Documento' field contains the text 'RE PRIVATE SALE CHRISTIE'S.'. The 'Assegnazione ad Ufficio di competenza' section contains a text box with 'IST - Attività istituzionale'. Below these sections is a 'Documento' section with fields for 'Data' (26/11/2007), 'Arrivo' (27/11/2007), 'N°', 'Classifica', and 'Alleg.'. The 'Mittente' section contains a form with fields for 'Tipologia' (Società), 'Rag.Soc.' (CHRISTIE'S), 'Nome', 'Indirizzo' (8 KING STREET, ST. JAMES'S), 'Località / Stato estero' (LONDON SW1Y6QT), 'CAP', 'Comune', 'Provincia', and 'Tel./Fax'.

## 30. Non conformità alle RO1, RO6 e RS11

Il documento è giunto per posta elettronica. L'operatore di protocollo si è limitato a replicare nel campo oggetto del protocollo informatico il contenuto, assai sintetico e sorprendente, del campo oggetto del messaggio di posta elettronica. Il software utilizzato non prevede il controllo del numero minimo di 30 caratteri non ripetibili, di cui è raccomandato l'inserimento nel campo oggetto.

### 31. Non conformità alle RC1, RS1 e RO4

La domanda è giunta tramite il sistema “Istanze on line” al quale si accede tramite CIE o Spid, il software non permette di individuare in modo corretto il mittente. Manca l’azione espressa nell’oggetto.

### 32. Non conformità alle RC1, RS1, RO1, RO2, RO3 e RO4

Il sistema non permette di modificare il mittente, l’oggetto non è determinabile.

Protocollo

Riscontro (1) Allegati (2) Variazioni E-mail Notifiche IO Altri dati Pubblicazione Operatori Stampa Nuovo protocollo

Protocollo n. \* 43140 del 24-11-2022 ore 12:32:48 area omogenea COMUNE DI SONA stato \* Aperto

tipo \* Arrivo arrivato il 24-11-2022 alle ore 11:48:00 tipo spedizione E-MAIL mail ente sona.vr@cet-tp-veneto.net

documento del 24-11-2022 scad. pratica protocollo mittente del riscontro Protocollo riscontrato

oggetto Delivery Status Notification

copia ultimo oggetto

categoria 11 SERVIZI DEMOGRAFICI

classe 2 ANAGRAFE E CERTIFICAZIONI

cognome o rag. soc. / nome e-mail

Anagrafiche mittenti

tipo	denominazione	indirizzo	comune	AOO/UE	e-mail	sped.
GIU	LEGALMAIL (COMUNICAZIONI)_LEGALMAIL@LEGALMAIL.IT	<non selezionato>			mailer-daemon@legalmail.it	E-MAIL

Totale elementi: 1

Uffici destinatari

denominazione	p.c.	elimina
DEMOGRAFICI	no	X

Totale elementi: 1

accessi prof. \* Tutti

comunicazioni \*  Invio comunicazione

note

da

In attesa di presa in carico

Assistenza Consultazione nominativa

Modifica Salva Annulla

### 33. Non conformità alle RC1, RS1 e RG8, a nessuna raccomandazione che riguarda la redazione dell'oggetto

Caso di registrazione in arrivo dal sistema ANPR, in cui non si evince il corrispondente che ha effettuato la richiesta del cambio di residenza (in allegato compare solo un codice fiscale – in questo caso le persone che hanno cambiato residenza sono 3, ma non si tratta di SOGEI), né l'oggetto risulta essere corretto (trattasi di comunicazione del cambio della residenza anagrafica). Nel campo oggetto viene riportato il mezzo di trasmissione.

Protocollo

Riscontro (0) Allegati (3) Variazioni E-mail Notifiche IO Altri dati Pubblicazione Operatori Stampa

Protocollo n. \* 44107 del 01-12-2022 ore 09:52:39 area omogenea COMUNE DI SONA stato \* Aperto

tipo \* Arrivo arrivato il 01-12-2022 alle ore 09:30:00 tipo spedizione E-MAIL mail ente sona.vr@cet-tp-veneto.net

documento del 01-12-2022 scad. pratica protocollo mittente del riscontro In attesa di riscontro

oggetto **POSTA CERTIFICATA ANPR - Servizi al cittadino - Notifica cambio stato per richiesta N. 27808363**

copia ultimo oggetto

categoria 11 SERVIZI DEMOGRAFICI

classe 2 ANAGRAFE E CERTIFICAZIONI

cognome o rag. soc. / nome e-mail

Anagrafiche mittenti

tipo	denominazione	indirizzo	comune	AOO/UE	e-mail	sped.
GIU	SOGEI SRL	<non selezionato>	SAN MARTINO BUON ALB.		notprivat@sogei-sogei.it	E-MAIL

Totale elementi: 1

Uffici destinatari

denominazione	p.c.	elimina
DEMOGRAFICI	no	X

Totale elementi: 1

accessi prof. \* Tutti

comunicazioni \*  Invio comunicazione

note

da

In attesa di presa in carico

Assistenza Consultazione nominativa

Modifica Salva Annulla

### 34. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RC1 e RC5

Oggetto e corrispondente incompleti, non parlanti.

Comunicazione assegnazione nuovo ufficio

Numero protocollo: 197/2012 Data di protocollazione: 10/01/2012

Documento Allegati Dati di contesto

Classificazione: VII/03 - Comandi, distacchi, mobilità, trasferimenti, aspettativa, maternità, rinuncia incarichi, dimissioni

Segnatura: 2012-0002197

Pagina 1 di 1

Mittente

Destinatari

Esterni all'ateneo

Nome:   
 Alla c.a.: non disponibile  
 PEC: non disponibile  
 Email: non disponibile

A mezzo: Posta a mano

INVIÀ MESSAGGIO  
(A questo destinatario non viene inviato il messaggio)

ALTRE INFORMAZIONI

### 35. Non conformità alle RO1, RO2, RC1, RC5 e RG3

Oggetto e corrispondente incompleti, dubbia la correttezza della classificazione. Uso improprio di sigle e acronimi.

Comunicazione CIG - Progetto ALCOTRA POT

Numero protocollo: 3249/2022 Data di protocollazione: 02/03/2022

Documento Allegati Dati di contesto

Classificazione: VIII/02 - Costi e uscite

Segnatura: 2022-0003249

Mittente

Nome:  
 Firmatario: non disponibile  
 PEC: non disponibile  
 Email: @gmail.com  
 Numero protocollo mittente: non disponibile  
 Data protocollo mittente: 25/02/2022

ALTRE INFORMAZIONI

### 36. Non conformità alle RO1, RO2, RO4, RO13, RC1 e RC5

Oggetto prolisso e corrispondente incompleto.

**Programma regionale Valle d'Aosta FSE+ 2021/27 2021IT05SFPR017) e Programma operativo "Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione 2014/20 (FSE) (2014IT05SFOP011) – Convocazione Comitato di sorveglianza in data 6 dicembre 2022 ore 9.00 presso la sala Maria Ida Vigliani in Piazza Daffayes 1 - Aosta**

Numero protocollo: 19424/2022      Data di protocollazione: 01/12/2022

Documento    Allegati (3)    Dati di contesto

**Classificazione:** II/13 - Progetti e finanziamenti

Segnatura: 2022-0019424

CONVOCAZIONE CDS FSE...

**Mittente**

Nome: n.d.  
 Firmatario: non disponibile  
 PEC: non disponibile  
 Email: non disponibile  
 Numero protocollo mittente: 0000101  
 Data protocollo mittente: non disponibile

RICEVUTE

### 37. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO13, RO16 e RG2

Oggetto “Centro interuniversitario CRISIS.” non specifica l’azione, è presente un punto a fine frase. Uso improprio delle maiuscole in anagrafica.

Documento in partenza

Centro Interuniversitario CRISIS.

Numero protocollo: 15263/2022      Data di protocollazione: 28/05/2022

Documento - Allegati (2)    Dati di contesto

**Classificazione:** IU/14 - Accordi per la didattica e per la ricerca

Segnatura: 2022-0015263

Nome file: Lettera\_trasmisione\_CRISIS.pdf

Descrizione: Convenzione CRISIS  
 Nome file: Convenzione\_Centro\_CrISIS\_signed\_Unito\_BS.pdf

**Mittente**

Destinatari      INVIÀ MESSAGGIO A TUTTI

Contatti all'invio

Nome: Università Degli Studi Di Torino - AMMINISTRAZIONE CENTRALE - DIREZIONE AFFARI GENERALI E PATRIMONIO CULTURALE - STAFF PROGETTI INTERUNIVERSITARI E CONVENZIONI IN AMBITO DI PATRIMONIO CULTURALE  
 Alla c.a.: non disponibile  
 PEC: stefano@pec.unito.it  
 Email: g.unito.it

RICEVUTE    PROTOCOLLATO

### 38. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4 e RO5

Nell'oggetto viene indicato il riferimento della nota registrata in arrivo, per capire di cosa si tratta bisogna aprire il documento allegato.

The screenshot shows an email interface with the following details:

- Document title:** Trasmissione risposta nota Dipartimento della Funzione pubblica prot. n.3180/2023
- Numero protocollo:** 2023/2023
- Data di protocollazione:** 17/02/2023
- Classificazione:** V/01 - Orientamento, informazione e tutorato
- Segnatura:** 2023- 000253
- Nome file:** Mail risposta Dip Funzione Pubblica.pdf
- Descrizione:** Nota prot. 3180/2023
- Nome file:** 2023-02-09\_Nota CD a Università\_signed.pdf
- Mittente:** Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica
- Alia e.a.:** non disponibile
- PEC:** protocollo\_dfp@mailbox.governo.it
- Email:** non disponibile

### 39. Non conformità alle RO1, RO2, RC1, RC5 e RS11

Oggetto e corrispondente incompleti, utilizzo non corretto della punteggiatura, oggetto inferiore ai trenta caratteri

The screenshot shows a protocol management system interface with the following details:

- Protocollo n.:** 2758
- del:** 20-01-2023
- ore:** 11:00:25
- area omogenea:** COMUNE DI SONA
- stato:** Aperto
- tipo:** Arrivo
- arrivato il:** 20-01-2023
- alle ore:** 09:01:00
- tipo spedizione:** E-MAIL
- mail ente:** sona.vr@cert.ip-veneto.net
- documento del:** 20-01-2023
- scad. pratica:** scad. pratica
- protocollo mittente:** protocollo mittente
- del:** del
- riscontro:** In attesa di riscontro
- oggetto:** Nuova segnalazione ricevuta!
- categoria:** 1 AMMINISTRAZIONE GENERALE
- classe:** 7 SISTEMA INFORMATIVO

**Anagrafiche mittenti:**

tipo	denominazione	indirizzo	comune	AOO/UO	e-mail	sped.
GIU	MY CITY	<a href="#">cron.selezionato</a>			<a href="#">potreply@mycity.it</a>	<a href="#">E-MAIL</a>

**Uffici destinatari:**

denominazione	p.c.	elimina
INTERVENTI SULLE INFRASTRUTTURE ST	<a href="#">da</a>	<a href="#">X</a>

**Fascicoli:**

apertura	denominazione	cat	cia	sol	numero	n.man.	tipo
Totale elementi: 0							

**accessi prot.:** Tutti

**comunicazioni:** Componenti dell'ufficio

**note:** da

**in attesa di presa in carico**

Buttons: [Modifica](#) [Salva](#) [Annulla](#)

#### 40. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO5, RG2 e RG5

Oggetto non parlante, tutto in maiuscolo, espressione non corretta della data.

PREVENTIVO DI SPESA COME DA VS RICHIESTA DEL 08/11

Numero protocollo 186845/2022 Data di protocollazione: 21/11/2022

Documento Allegati (2) Dati di contesto

Classificazione: X/04 - Acquisizione e fornitura di beni mobili, di materiali e attrezzature non tecniche e di servizi

Tipologia: E-mail

Segnatura: 2022-UNLECLE-0186845

testo\_email.txt

#### 41. Non conformità a nessuna raccomandazione per la redazione dell'oggetto

L'oggetto è descritto come un testo email.

Documento in partenza

Gentilissimo,  
per procedere con il pagamento della fattura abbiamo bisogno della compilazione con firma digitale o autografa + documento di riconoscimento della dichiarazione di tracciabilità allegata.

Un cordiale saluto

Numero protocollo 54691/2020 Data di protocollazione: 28/10/2020

Documento Allegati (0) Dati di contesto

Classificazione: VIII/02 - Costi e uscite

Tipologia: E-mail

#### 42. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO10 e RG5

Non viene espressa nessuna azione e l'oggetto contiene riferimenti normativi e codici del concorso non parlanti, date non espresse correttamente.

**Oggetto**  
Protocollo nr: 277 - del 11/01/2021 - 38 - D.G. Personale Comunicazione ai sensi dell'art. 29, 2Â° comma, del DPR n. 600/73 **COGNOME NOME**

**Oggetto**  
Protocollo nr: 10209 - del 23/12/2020 - **ACRONIMO ENTE - FORMA SCIOLTA ENTE** comunicazione di esclusione dal concorso pubblico, per titoli ed esame ,  
avente codice identificativo Primo-Ric.11-2019-00B - Bando n. 2/2019 (Determina n. 297/2019)

### **43. Non conformità alle RO1, RO2, RO3, RO4, RO10, RO16 e RG5**

Utilizzo di riferimenti normativi che non esplicitano in modo chiaro ed equilibrato l'oggetto, punto a fine frase, date non espresse correttamente.

#### **Oggetto**

Circolare MEF- RGS n. 28 del 30/12/2020 - Indicazioni concernenti il versamento ad apposito capitolo dello stato di previsione dell'entrata del bilancio dello Stato delle risorse assegnate a seguito dei provvedimenti emanati per la gestione dell'emergenza COVID-19 e non utilizzate al 15 dicembre, secondo le disposizioni dettate dall'articolo 265, commi 8 e 9, del decreto- legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77 e dall'articolo 34, commi da 12 a 14, del decreto - legge 28 ottobre 2020, n. 137, convertito con modificazioni, dalla legge 18 dicembre 2020, n. 176.



## APPENDICE D

### indice di parole notevoli

#### A

abbreviazione; 96  
abrasione  
acronimo; 97; 98; 101; 104  
aggiunta  
aggregazione; 50  
allegato; 94; 95; 102; 108  
alterazione  
anagrafica; 47; 104; 106  
anagrafica, intestazione di -; 84  
analisi; 50  
annotazione; 101  
anonimo; 97  
apocope  
apostrofo  
Archivi & computer, rivista; 82  
atto  
- pubblico  
Aurora, progetto  
azione; 94; 96; 97; 98; 99; 101; 103; 104;  
106; 107

#### B

banca dati; 53  
Bruxelles; 81

#### C

campo; 97; 98; 102; 103; 104; 106; 109  
carattere; 53; 85; 98; 100; 101; 104; 106;  
107; 108; 109  
casistica; 52  
Centro nazionale per l'informatica nella  
pubblica amministrazione (CNIPA); 81  
Cineca (consorzio)  
codice fiscale; 52  
cognome; 106  
comma  
Commissione europea

complemento di termine; 103; 104  
contenuto; 100; 106; 109  
contratto; 94  
controllo; 85  
convocazione; 108  
correzione  
corrispondente; 96; 97; 101; 103; 104;  
105; 106  
corrispondenza; 53

#### D

denominazione; 47; 103; 109  
descrizione; 47; 94; 95; 102; 104; 106  
destinatario; 106; 107  
dipendente; 106  
disonestà intellettuale; 100  
DM 12 maggio 2006; 53  
DM 19 giugno 2009; 53  
documento; 96; 97; 98; 99; 100; 101; 106;  
107; 108; 109  
DPR 28 dicembre 2000, n. 445

#### E

eccezione; 47; 85  
e-mail; 105; *vedi* posta elettronica  
ente; 52  
errore; 93; 94; 101  
esteso, per -; 93; 94; 95; 97; 99; 103

#### F

fascicolo; 106; 107  
forma  
- linguistica; 52  
frase

#### G

gestione documentale; 82

## I

identificazione; 52  
indicazione; 53; 106; 107  
indirizzo; 52  
inerzia; 100  
intestazione; 109  
IULM

## L

lacuna  
lettera  
- anonima; 52  
lettura  
lingua  
- italiana; 104  
- straniera  
lista  
- controllata; 85  
Lussemburgo; 81

## M

mail. *vedi* posta elettronica  
maiuscola, lettera; 103  
maiuscolo, carattere; 103  
manuale di gestione; 52  
Michetti Giovanni; 82  
Ministero dell'istruzione, della università  
e della ricerca (MIUR); 47  
Ministero dell'università e della ricerca  
scientifica e tecnologica – (MURST);  
104  
mittente; 109  
Moreq. Model Requirements for the  
Management of Electronic Records; 81

## N

nome; 53; 103; 106  
nome proprio  
normalizzazione; 104  
normativa  
numero; 52; 53; 85; 93; 99; 109  
- arabo  
- ordinale; 53

- romano; 85

## O

oggetto; 95; 96; 97; 98; 100; 101; 103;  
104; 105; 106; 107; 108; 109  
operatore; 109  
orario; 94; 108

## P

pagamento; 94  
parentesi; 53  
parola; 85  
parola chiave; 94  
partita IVA; 52  
persona giuridica  
posta elettronica; 52; 108; 109  
procedura; 53  
protocollista; 100; 102  
protocollo; 93; 99; 109  
- sistema di -; 52  
protocollo informatico; 109  
provincia; 53  
provvedimento; 53  
punto fermo; 94; 104

## R

radar  
RAI  
redazione  
refuso; 103  
registrazione; 95; 100; 101; 104; 106; 107  
- atto pubblico della -; 93; 94; 96; 97; 98;  
99; 101; 102; 103  
ReMANO, Software specificaties voor  
Records Management Applicaties voor  
de Nederlandse Overheid 2004; 82  
ricerca dei documenti; 93; 94; 96; 97; 98;  
99; 101; 103  
rinuncia; 100  
riunione; 108  
Roma; 104  
ruolo; 100

## **S**

segno  
- fonetico  
sigla; 53; 106; 109  
sintassi; 52  
sintesi; 100  
sito web; 81; 82  
società (impresa)  
software; 53; 81; 97; 109  
soggetto (produttore)  
sostantivo; 106  
SPAL  
standard; 82  
stringa; 103  
struttura; 53

## **T**

telefono  
- fisso; 52

- mobile; 52

termine  
testo  
trascrizione; 106; 107  
trattino; 53; 106

## **U**

ufo  
UNI EN ISO 3166; 52  
UNI ISO 15489; 82  
università  
Università Iuav di Venezia  
uso

## **V**

variazione