



**DOCUMENTI
DIGITALI**

REPORT
2019



La redazione del report 2019 del Cantiere Documenti digitali è stata curata da un gruppo di lavoro coordinato da Maria Guercio, con il supporto di Eleonora Bove (FPA).

I contenuti del report rappresentano il risultato del lavoro di rielaborazione degli spunti emersi nel corso del dibattito tra tutti i protagonisti del Cantiere.

CANTIERI DELLA PA DIGITALE

Cantiere Documenti digitali - Report 2019 - Edizioni ForumPA – ISBN 9788897169635

I contenuti sono rilasciati nei termini della licenza

[Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia \(CC BY-NC-SA 3.0 IT\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/it/)



Finito di impaginare: aprile 2020

con il contributo di:



Gruppo **Filippetti**

Intesys
openway





DOCUMENTI DIGITALI

REPORT 2019



Indice

Introduzione.....	5
Il tavolo di lavoro del Cantiere documenti digitali 2019	5
1. Fascicolazione: prassi delle PA.....	7
e ruolo della formazione a distanza	7
1.1 Premessa.....	7
1.2 Le prassi di fascicolazione: i risultati del questionario 2019	8
A. Analisi questionario e sintesi metadati in tema fascicolazione	9
B. Analisi dei metadati aggiuntivi emersi dalla ricognizione	20
C. Confronto fra Linee guida (in bozza) e metadati emersi dalla ricognizione.....	23
1.3 Il ruolo della formazione: un esempio di formazione a distanza, FAD	27
1.4 Riferimenti bibliografici.....	30
1.5 Gruppo di lavoro	31
2. Indicizzazione delle informazioni documentali	32
2.1 Il contesto	32
2.2 Indicizzazione e classificazione: unità documentarie e componenti.....	33
2.3 Dalla ricerca del documento alla ricerca delle informazioni (il mito della full text indexing).....	34
2.4 La rappresentazione del contenuto digitale di un documento	34
2.5 Gli standard.....	36
2.6 Linguaggi per l'indicizzazione	37
2.7 Cenni di indicizzazione semantica.....	40
2.8 Cenni di Folksonomy	42
2.9 Laboratori di sperimentazione	43
2.10 Laboratorio di workflow assistito.....	44
2.11 Riferimenti bibliografici.....	45
2.12 Gruppo di lavoro	46
3. Il Piano di conservazione nella norma.....	47
e nella prassi archivistica italiana	47
3.1 Premessa: valutazione, selezione e scarto nella norma e nella prassi archivistica.....	47
Quadro dell'evoluzione normativa europea e italiana	50
3.2 I piani di conservazione in Italia: punti di forza e criticità	52
3.3 Le implicazioni della digitalizzazione e della dematerializzazione dei processi in riferimento al piano di conservazione	54
3.4 Gruppo di lavoro	56
4. L'utilizzo di SKOS per un'ontologia.....	57
del piano di conservazione.....	57

4.1 Premessa.....	57
4.2 SKOS - Simple Knowledge Organization System.....	59
4.3 Motivazioni	59
4.4 Metodologia.....	60
4.5 Identificazione e Relazioni	61
4.6 Concetti generali.....	63
4.7 Descrizione generale del Piano di conservazione	64
Dettaglio delle informazioni su di un concetto	65
4.8 Attributi del concetto.....	66
4.9 Storizzazione dei termini	69
4.10 Utilizzo del Piano di conservazione SKOS.....	70
4.11 Utilizzo del Piano di conservazione SKOS in ambito eArchiving Building Bloks	72
4.12 Conclusioni.....	73
5. L'evoluzione della gestione dei procedimenti amministrativi nella PA verso il Digital Transaction Management (DTM).....	75
5.1 Introduzione.....	75
5.2 Il Piano Triennale 2019-2021	75
5.3 Generalità sul DTM	76
5.4 Alcune funzionalità del DTM	77
5.5 L'evoluzione del DTM.....	78
5.6 Il DTM nel settore privato	78
5.7 Il DTM nel settore pubblico nazionale	79
5.8 Conclusioni.....	82
Allegato 1.....	85
SKOS: esempio completo di modellazione del piano di conservazione	85

- Progressivo: Progressivo numerico calcolato nell'ambito della chiave Anno\Titolo\Classe\Sottoclasse

Chiave descrittiva

Metadato funzionale volto a riassumere il contenuto del documento o comunque a chiarirne la natura. È costituito da seguenti sottocampi:

- Oggetto: come da codifica dell'oggettario;
- Descrizione: testo libero

Data apertura

Data di apertura del fascicolo o della serie documentale.

Data chiusura

Data di chiusura dell'aggregazione documentale.

Procedimento/Processo

Metadato funzionale volto ad indicare il procedimento o processo a cui il fascicolo afferisce, nonché lo stato di avanzamento e le relative fasi.

Indice documenti

Elenco degli identificativi dei documenti contenuti nel fascicolo che ne consentono la reperibilità. Array di dati

Posizione fisica Aggregazione Documentale

Posizione fisica dell'aggregazione: Sede, Piano, Stanza

IdAggPrincipale

Identificativo univoco e persistente del fascicolo principale nel caso in cui si stia definendo un sottofascicolo

Tempo di conservazione

Tempo di conservazione del documento desunto dal Piano di conservazione formalmente integrato al titolario di classificazione.

Note

Eventuali indicazioni aggiuntive

1.3 Il ruolo della formazione: un esempio di formazione a distanza, FAD

di **Loredana Bozzi, Luca Lanaro, Armando Tomasi**, *Provincia Autonoma di Trento* e **Paola Ciandrini**, *Università di Macerata*

L'indagine 2019 sulle prassi di fascicolazioni condotta da Cantiere Documenti digitali rivela che circa il 95% delle organizzazioni⁹ percepisce l'importanza della pratica della fascicolazione per una gestione documentale conforme alla normativa, in termini di efficacia ed efficienza: circa l'85% delle amministrazioni definisce la fascicolazione come *fondamentale*, ma nonostante gli incoraggianti presupposti emerge un basso grado di diffusione della pratica della corretta fascicolazione. Il questionario indica due ulteriori aspetti suscettibili di riflessioni: le funzionalità dei software di gestione documentale in uso sono poco conosciute dalla comunità di utenti e solo il 39.1% delle amministrazioni dichiara di aver fruito di una formazione esauriente a livello e pratico e teorico, mentre il rimanente indica assenza o incompletezza delle occasioni formative.

Con gli impellenti e massicci cambiamenti organizzativi che il digitale propone – e impone – cresce la necessità di trasferire competenze nuove a numeri elevati di responsabili e collaboratori, contrastata tuttavia

⁹ Riferimento al campione di rilevamento, 92 soggetti.

dall'endemica carenza di risorse economiche e umane che ostacola la realizzazione sistematica di progetti formativi adeguati entro le pubbliche amministrazioni. La riflessione deve partire dal concetto stesso di modello formativo: fino agli anni Novanta il modello di riferimento per progetti educativi era concepito in una cornice di condivisione spazio-temporale tra il formatore e il discente. Questa compresenza fisica necessita però di grandi risorse: docenti, aule, spostamenti dei discenti dai luoghi di abitazione o di lavoro al luogo in cui viene erogata la formazione.

La diffusione delle reti telematiche e di tecnologie sempre più performanti offre oggi i presupposti per ripensare ai precedenti modelli formativi, integrandoli con proposte che vedono traslare la percorribilità di uno scenario di tradizionale verso la formazione a distanza, FAD. La FAD, che può essere effettuata con metodologie e tecnologie diverse, rappresenta una soluzione più flessibile, economica e sostenibile rispetto alla didattica in presenza. I vantaggi di questo approccio educativo alternativo sono misurabili in termini di

- **efficacia:** offerta di contenuti multimediali e trasversali (video, animazioni, testi),
- **logistica:** libertà da limiti spaziali fisici; la FAD è a chilometro zero: l'utente ne può fruire dalla propria abitazione o sede di lavoro, senza necessità di spostamento, caratteristica che rende la FAD compatibile con soluzioni di smart working o telelavoro,
- **tempo:** libertà da limiti temporali; la FAD può essere sempre disponibile, senza limitazioni di orario,
- **fruizione personalizzata di contenuti:** è possibile calibrare la fruizione dei contenuti scegliendo la modalità preferita (fruizione sequenziale dei moduli del percorso formativo in luogo di fruizione di mini-sessioni in giorni e orari differenziati), possibilità di focalizzarsi e ripetere parti più complesse e di dedicare minor tempo alle parti già note,
- **tracciabilità:** il processo di fruizione/apprendimento è controllabile – da discenti, docenti e proponenti – mediante il monitoraggio sulla consultazione dei moduli formativi e su eventuali test di verifica,
- **rapporto costi/benefici:** i costi della modalità FAD sono mediamente inferiori del 30/40% rispetto alla tradizionale modalità in presenza, condizione strategica in funzione di un alto numero di utenti perché i costi della FAD non aumentano in misura proporzionale al numero di utenti. Un modulo e-learning, una volta realizzato, è fruibile da più utenti e in più occasioni, senza costi aggiuntivi; inoltre, i materiali digitali possono essere modificati, ricalibrati o riutilizzati con estrema facilità. Si pensi, per esempio, alla facilità di dotare il modulo formativo di sottotitoli, senza necessità di interpreti LIS per i non udenti, oppure all'adozione di font, colori e schemi per i dislessici.

Lo scenario formativo in modalità FAD non può tuttavia prescindere da una serie di elementi che ne garantiscano la solidità: chi si propone come erogatore di FAD deve possedere competenze metodologiche specifiche di progettazione e gestione della formazione a distanza o *e-learning*. Si tratta di strutturare una fase di macro-progettazione nella quale, individuati i bisogni formativi dei destinatari della formazione, si definiscono i contenuti del corso, la struttura didattica di dettaglio, la linea grafica, il layout e si costruisce il percorso formativo, ottenendo in output un progetto formativo.

La successiva fase di micro-progettazione riguarda la definizione in dettaglio dei contenuti dei singoli moduli. A seguire occorre sviluppare i contenuti definiti nella fase precedente e renderli disponibili *on line*, su una piattaforma tecnologica.

La strutturazione di un percorso formativo FAD è abitualmente affrontata per moduli: ogni modulo, che deve rivelarsi autonomo e consistente, contemporaneamente e logicamente deve essere inserito nel progetto formativo complessivo. I moduli sono progettati per offrire un percorso formativo sequenziale, ma parallelamente possono essere fruiti anche in modo indipendente dagli altri. È buona prassi realizzare moduli

di durata breve, per consentire il massimo livello di flessibilità ai fruitori e per l'eventuale *riuso*: più il modulo è esteso, meno sarà riutilizzabile. Per agevolare fruibilità e usabilità è opportuno:

- **descrivere sinteticamente gli obiettivi e i contenuti del modulo** per dar modo all'utente di scegliere il modulo aderente alle proprie necessità e aspettative,
- **esplicitare la durata del modulo** (solitamente in minuti) affinché il destinatario possa pianificare il proprio percorso,
- **concludere il modulo con una sintesi degli argomenti trattati**, per consolidare l'apprendimento.

I contenuti degli oggetti formativi possono inoltre beneficiare di diffuse tecnologie che consentono la multimedialità e l'interattività: si possono quindi progettare contenuti testuali, contenuti audio, contenuti audiovisivi, animazioni, simulazioni, test interattivi con calcolo dei punteggi, etc.

Le linee guida per una buona progettazione di percorsi formativi – e in particolare per quelli in e-learning – sono sintetizzate in una Direttiva della Presidenza del consiglio dei Ministri del 2004¹⁰, che propone una strutturazione

- *life-centered*, contestualizzata rispetto all'esperienza personale dei corsisti,
- *task-centered*, contestualizzata rispetto allo svolgimento di compiti operativi,
- *problem-centered*, basato sulla risoluzione di problemi.

L'obiettivo di fondo è quello di organizzare l'esperienza formativa in modo che essa sia strettamente e direttamente collegata ai problemi reali e non puramente teorica e astratta.

La frattura fra il livello teorico e quello operativo – segnalata anche dalla indagine sulle prassi di fascicolazione condotta da Cantieri Documenti digitali 2019 – può quindi essere evitata se la pianificazione della formazione tiene conto primariamente del destinatario, inteso non come *destinatario archetipico* ma come un **destinatario collocato nell'organizzazione dell'ente**, un portatore di problemi concreti mosso dall'aspettativa di individuare soluzioni. Per questo motivo è auspicabile che i riferimenti al contesto operativo inclusi nelle proposte formative sia ideata dallo stesso ambito organizzativo in cui è elargita: chi progetta la formazione deve essere consapevole che il piano formativo produrrà un impatto sull'organizzazione del lavoro e che – se ben strutturato – potrà divenire un volano per il conseguimento degli obiettivi di innovazione, sia sul versante organizzativo sia su quello tecnologico.

Mettere il destinatario al centro della formazione significa anche riflettere sull'apprendimento e, in particolare, sull'**apprendimento di competenze**: le tecnologie sono talmente pervasive che determinano una contaminazione tra apprendimento e lavoro, tra apprendimento formale e informale, tra competenze intese come applicazione di conoscenza in contesti di *problem solving*. In sintesi, ciò che emerge è la necessità di una **formazione continua, che accompagni i destinatari e faciliti i cambiamenti richiesti dall'organizzazione**.

¹⁰ Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 6 agosto 2004, *Progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni*, pubblicata dalla Gazzetta Ufficiale n. 229 del 29 settembre 2004. La Direttiva intende promuovere una corretta utilizzazione delle nuove metodologie e tecnologie nel campo della formazione a distanza, fornendo indicazioni metodologiche di carattere generale e rinviando, per il resto, alle allegate *Linee guida per i progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni*, elaborate dal CNIPA. La Direttiva si rivolge alle amministrazioni dello Stato, compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le istituzioni universitarie, gli enti pubblici non economici nazionali, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN) e alle agenzie di cui al Decreto Legislativo 300/99 (Riforma dell'organizzazione del Governo).

Un modello di formazione a distanza è stato proposto ai numerosi utenti della federazione trentina di enti pubblici che utilizzano il sistema di gestione documentale Pi.Tre. La pianificazione e la progettazione della formazione è stata effettuata dalla struttura organizzativa della Provincia autonoma di Trento, che esercita le competenze nell'ambito della digitalizzazione e in particolare del sistema di gestione documentale. La fase di realizzazione ha visto la collaborazione di TSM-Trentino School of Management, scuola costituita dalla Provincia autonoma di Trento, dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol e dall'Università degli Studi di Trento. L'offerta di moduli *e-learning* è ampia, ma in questa sede si esaminano soltanto i moduli relativi ai temi della classificazione e della fascicolazione entro il progetto citato.

Nella fase di macro-progettazione sono stati individuati i bisogni formativi dei destinatari:

- apprendere i concetti di **piano di classificazione e classificazione**
- apprendere i concetti di **fascicolo e di fascicolazione**
- **imparare a fascicolare correttamente** secondo la normativa
- **conoscere e saper utilizzare le funzioni del sistema per classificare e fascicolare.**

Nella fase di micro-progettazione e di sviluppo dei contenuti sono stati costituiti dei gruppi di lavoro composti da dipendenti dell'ente con competenze diversificate (archivistiche, tecnologico/informatiche, normative). Ciò ha consentito di realizzare i contenuti dei singoli moduli includendo sia concetti teorici sia parti operative, declinate nell'illustrazione delle funzionalità tecniche offerte dalla piattaforma di gestione documentale in utilizzo, Pi.Tre. Il percorso è stato pubblicato sulla piattaforma di formazione a distanza Elle3 della Provincia, che raccoglie tutti i moduli formativi.

1.4 Riferimenti bibliografici

P. Carucci e M. Guercio (2013), *Manuale di archivistica*, Roma, Carocci Editore

F. Delneri (2017), *Il documento amministrativo informatico: un cammino per approssimazione. Criticità e risposte possibili, tra normativa e prassi, dalla formazione alla conservazione*, «JLIS.it» 8, 2, 2017, n. 8, pp. 26-38, <<https://www.jlis.it/article/view/12193>>

F. Gelati (2019), *Implementing an archival, multilingual and Semantic Web-compliant taxonomy by means of SKOS (Simple Knowledge Organization System)*, Language technology for digital historical archives with a special focus on Central, (South) Eastern Europe, Middle East and North Africa, *Workshop in conjunction with Recent Advances in Natural Language Processing (RANLP)*, September 5th 2019, <<https://www.inf.uni-hamburg.de/inst/dmp/hercore/publications/proceedingsltdha.pdf#page=32>>

R. Guarasci, F. Parisi, E. Paceri (2019), *Il processo di digitalizzazione nelle pubbliche amministrazioni: i risultati di una indagine*, in «Archivi» XIV/1 (gennaio-giugno 2019), Roma, Cleup, 2019, pp. 42-77

M. Guercio, C. Gnoli (2017), *La classificazione nell'organizzazione dei sistemi documentari digitali: criticità e nuove prospettive*, «JLIS.it», 8, 2, 2017, p. 4-17, <<https://www.jlis.it/article/view/12404>>

M. Guercio (2005), *Modelli efficienti di gestione documentaria nella società dell'informazione. Il ruolo della classificazione d'archivio*, «Archivi e computer», n. 2/2005, pp. 10-16

M. Guercio (2013), *Archivistica informatica. I documenti in ambiente digitale*, Roma, Carocci Editore

M. Guercio (2013), *Conservare il digitale. Principi, metodi e procedure per la conservazione a lungo termine di documenti digitali*, Roma, Editori Laterza

G. Nicolai (2017), *Dagli archivi tradizionali all'ambiente digitale: la valutazione e selezione nel contesto internazionale*, «Archivi» XII/1 (gennaio-giugno 2017), Roma, Cleup, 2017, p. 29-36

G. Penzo Doria (2007), *Il fascicolo archivistico: le cinque tipologie e i modelli organizzativi*, «Archivi e computer», n. 2-3/2007, pp. 22-45

S. Pigliapoco (2018), *Progetto archivio digitale*, Lucca, Civita editoriale

S. Pigliapoco (2019), *Digital Preservation in Italy :Reflections on Models, Criteria and Solutions*, «JLIS.it» 10, 1, 2019, <<https://www.jlis.it/article/view/12521>>

E. Reale (2018), *Gli archivi delle amministrazioni pubbliche: stato dell'arte della gestione documentale e dei sistemi di classificazione*, «JLIS.it», 8, 2, 2017, <<https://www.jlis.it/article/view/12368>>

V. Sisti (2013-2014), *Esperienze di informatizzazione degli archivi nelle pubbliche amministrazioni italiane in Archivi informatici. Problemi aperti nelle esperienze attuali e nelle prospettive future*, «Archivi e cultura», 46-47, p. 173-196

1.5 Gruppo di lavoro

Armando Tomasi (coordinatore), Giuseppe Apicerni, Marco Argenziano, Loredana Bozzi, Paola Ciandrini, Dante Ciantra, Luca Cicinelli, Barbara Corvisieri, Giancarlo di Capua, P. Goretti, Roberta Grimaldi, Luca Lanaro, Maria Teresa Manoni, Giacomo Massi, Cristina Palumbo, Andrea Piccoli, Marco Tajé, Giovanna Tedeschi, Alessandro Todeschini, Brizio Tommasi, Giovanni Veterini.