

Linee di problema per il trattamento terminologico di documenti amministrativi elettronici

DOMENICO BOGLIOLO

This paper presents a review of the strategic and operational objectives of AIDA (Italian Association for Advanced Documentation) related to the study of scientific and professional situations and their reflections on their terminological descriptors. The inter- and trans-disciplinary approach calls for new frontiers and for the participation of other professional as well as institutional bodies. Knowledge management is presented as a unifying domain of scientific and organizational activities to develop linguistic and computational tools for the achievement of dynamic innovation of record management indexing in large administrative organizations.

Keywords: AIDA – record management – administrative document – terminology

Collaborazione trasversale

L'Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata, AIDA, che qui rappresento, dalla sua fondazione 25 anni fa ha cercato di affrontare in ampio spettro la varietà scientifica e professionale del mondo dell'informazione e della documentazione.

Si tratta di un contenitore di idee e di iniziative quasi generalista e quasi catalizzatore, sia per l'attenzione posta alla collaborazione con altre associazioni e realtà del settore – fino a farne un promotore di interscambi scientifici e organizzativi – sia per la visione globale di questo dominio, attenta a ogni declinazione, a ogni piega o rigagnolo suscettibile di innovare la comprensione di questa realtà e, per quanto possibile, di tracciarne rotte inedite e sviluppi futuri.

Due esempi soltanto. All'inizio della sua costituzione nel 1984, l'*Online Information Meeting* ha visto AIDA costante nell'organizzare i suoi seminari londinesi raccogliendo i partecipanti italiani alla manifestazione, e più volte i temi trattati sono stati stimolo per le edizioni successive dell'*Online* stesso.

Recentemente, AIDA si è fatta realizzatrice delle iniziative nate dalla "Dichiarazione di Roma" del 1995 in seno allo *European Council of Information Associations* (ECIA) per l'impegno inter-associativo a instaurare sistemi di certificazione professionale, facilitarne il mutuo riconoscimento e contribuire alla loro compatibilità nel contesto europeo, dapprima con la traduzione ufficiale italiana del referenziale europeo delle professioni

del settore (*Euroguida I&D: volume 1: competenze e attitudini dei professionisti europei dell'informazione-documentazione; volume 2: livelli di qualificazione dei professionisti europei dell'informazione-documentazione*) liberamente scaricabile dal nostro sito e, poi, fino alla promozione, insieme con altre Associazioni, della nascita, due anni fa, di "Certidoc Italia", organismo italiano di certificazione a norma ISO delle competenze professionali acquisite, e che ha da pochi giorni esaurito il primo bando di certificazione del 2008. Con "Certidoc Italia" gli organismi di certificazione europea pienamente attivi sono ora sette, e undici le versioni linguistiche nazionali del referenziale europeo del quale, tra l'altro, è appena iniziata la revisione quinquennale per adeguarlo al continuo divenire delle realtà professionali. Non si tratta, qui, di "riconoscimenti" ordinistici di queste professioni, che non consentono controlli di qualità nel tempo, ma dell'innesco di un processo di determinazione periodica delle competenze reali possedute dal professionista – al limite, indipendentemente dal titolo di studio – che vuole, così, offrirsi al mercato internazionale del lavoro garantendo al committente o al datore di lavoro certezze scientifiche e procedurali. E, nel panorama italiano, si tratta di una quasi-rivoluzione.

Il termine "documentazione"

L'impegno di AIDA nelle scienze dell'informazione non può disgiungersi da una costante attenzione all'evoluzione della stessa terminologia che caratterizza il campo e le professioni connesse: ne è un esempio il termine "documentazione" che caratterizza questa Associazione e una parte degli operatori professionali.

L'origine del termine è relativamente antica, risalendo almeno al *Traité de documentation* di Paul Otlet che nel 1934 indicava nella bibliografia scientifica, statistica e sociometrica uno degli strumenti principali contro la dispersione delle pubblicazioni e per la comunicazione e trasmissione della scienza. Studio, quindi, epistemologico e, insieme, prassi bibliologica, come scienza (anzi, metascienza) e tecnica generale del documento, visto come manifestazione diretta del pensiero depositata su qualsiasi supporto. Differenziandosi progressivamente dalla bibliologia, la documentazione ne diviene, prima, un suo sottoinsieme – così come la biblioteconomia e la bibliografia – e, successivamente, se ne emancipa fino a caratterizzarsi come scienza dei modi di utilizzo dei documenti. Illuminante, al riguardo, la metafora metallurgica impiegata dallo stesso Otlet per indicare l'estrazione dai documenti del loro contenuto puro per così separarlo dalla ganga, dalla scoria che ne appesantisce la comprensione e la diffusione.

Questo lavoro di scavo dei contenuti, impegno minerario, quasi, per l'estrazione della quintessenza, la loro rielaborazione in forme scientificamente significative e comunicative, caratterizza molto bene le attività dei professionisti variamente impegnati nelle scienze dell'informazione, al di là delle tecnologie impiegate.

È infatti frutto di un errore (in gran parte, tutto italiano) di prospettiva degli anni '70, per esempio, la caratterizzazione del documentalista come il professionista che utilizza le cosiddette “nuove tecnologie”, di solito in fallace contrapposizione con il bibliotecario o il bibliografo che, invece, ne utilizzerebbero esclusivamente di tradizionali e antiche. La diffusione generalizzata degli strumenti elettronici fino alla pervasività di Internet ha, di fatto, unificato prassi e strategie di queste e di altre figure connesse con il trattamento dei documenti, al punto che possiamo imputare, genericamente, alle scienze dell'informazione un complesso professionale che parte dall'autore e finisce con l'utente, passando variamente per, che so? e alla rinfusa, l'archivista, il tipografo, il terminologo, il paleografo, il *webmaster* e, insomma e per farla breve, tutti i (finora, nell'edizione 2005) trentatré campi di competenza definiti nell'*Euroguida I&D*.

Ma quanto è, oggi, comprensibile il termine “documentazione”? Non dimentichiamo che la FID, *Fédération Internationale de Documentation* (e dal 1988 “*d'Information et de Documentation*”), è stata sciolta, sia pur accidentalmente, nel 2002. Fuori dall'Europa il nostro termine non ha, quasi, cittadinanza, se non nell'attività di colui che scrive il manuale d'uso di uno strumento, non importa se *hardware* o *software*, o che fornisce le cosiddette “pezze d'appoggio” per qualsiasi attività, non escluso il rendiconto delle spese. Altre ambiguità nascono se ci volgiamo al professionista della documentazione, “documentalista” o “documentarista” (confondibile con il creatore di documentari cinematografici – con buona pace dei colleghi della Camera dei Deputati) o “documentatore”, come fu proposto contro la derivazione francofila del termine. Da tempo si pensa a nuovi termini, riconoscibili in ambito internazionale, come “specialista (o scienziato) dell'informazione” ma così creando, a mio parere, nuove confusioni perché un medesimo termine si vedrebbe applicato ad ambiti diversi e distinti.

E di quale informazione stiamo, poi, parlando? Pensiamo ai guasti provocati, per esempio, dal sig. Philippe Dreyfus, ingegnere della Bull e inventore nel 1962 del termine “informativity” e del suo parallelo “informatique” come fusione di “informazione” e “automatica”, dando così il destro agli esperti di “computer science” di ritenersi operatori delle informazioni anziché dei dati...

È in contesti come questo odierno che, invece, si può percepire tutta la ricca varietà di contenuti di una professione, forse *senza nome* o *con troppi nomi*, ma alla quale non mancano i contenuti né gli ambiti applicativi.

Attività “miste”

In attesa delle definizioni professionali e disciplinari che l'evoluzione delle cose (e, dopo di queste, la riflessione accademica) ci fornirà, non resta che considerare tutto ciò che riguarda i dati, l'informazione, la conoscenza, come un unico dominio ampio e

sfaccettato nel quale pescare per la promozione di attività “miste” – così come ci siamo ridotti a dire dopo le utili precisazioni distintive che Ingetraut Dahlberg ha proposto al congresso ISKO del 2007 per *interdisciplinarità* (lo studio di una disciplina dal punto di vista di un'altra), *transdisciplinarità* (l'applicazione dei metodi di una disciplina a un'altra), *multidisciplinarità* (lo studio di un fenomeno in diverse discipline), *pluridisciplinarità* (lo studio di una proprietà in diverse discipline), *sindisciplinarità* (la collaborazione tra discipline per un medesimo fine).

Sembra infatti questa la sede appropriata per AIDA per lanciare la proposta dell'attivazione – diciamo così, “sperimentale” e del tutto, per ora, esemplificativa – di un ampio gruppo “misto” di ricerca per professionisti del settore, per esempio per la gestione della conoscenza di grandi amministrazioni, in ordine all'integrazione delle attività connesse con la gestione documentale, dal protocollo all'archivio passando per il lavoro collaborativo.

Non nego un mio personale interesse nella proposta: da un certo tempo, infatti, mi occupo di coordinare progetti per la gestione dei flussi documentali – e quindi dell'intero sistema informativo – per l'Università di Roma “La Sapienza”. Questi progetti sono diversificati e toccano punti e azioni diverse della macchina burocratica, ma tutti presuppongono ed esigono la soluzione di un problema unico: il rapporto fra forma e contenuto degli atti amministrativi, bisognosi di codifica terminologica, linguistica, semantica e anche sintattica, ai fini della trasparenza dell'informazione, dell'*information seeking & retrieval* dei documenti dell'Ente, delle politiche di scarto archivistico, della facilitazione dei *workflow*, dell'innovazione dinamica dei titolari al mutare delle forme e degli scopi dell'organizzazione.

Arricchimento professionale

È questo, per noi, un obiettivo unificante di professionalità diverse ma integrabili e quindi uno strumento per la realizzazione, nei fatti, di un arricchimento delle competenze professionali degli addetti all'intero sistema: così come le competenze giuridiche a amministrativo-contabili dell'impiegato si sono da tempo variamente integrate con quelle cosiddette informatiche, nel medesimo modo c'è necessità di ulteriori integrazioni con competenze archivistiche e genericamente documentalistiche, per poter giungere a una visione globale e finalizzata dei processi e dei procedimenti che vengono quotidianamente posti in essere, fino alle forme e ai contenuti della comunicazione all'utente finale. Non, qui e nel lavoro quotidiano, quindi, un gruppo di lavoro composto da professionisti diversi, ciascuno con la sua specialità, che affianchi – cosa improponibile se non in misura molto limitata – il singolo impiegato ma, piuttosto, l'acquisizione, da parte dell'impiegato stesso, di nuove e diverse competenze professionali: più

un arricchimento dell'individuo che il supporto dato da esperti di discipline diverse seppur complementari. Si tratterebbe, cioè, di instaurare un'attività formativa vera e propria oltre che informativa o di addestramento alla gestione "globale" del documento.

Per giungere a questo risultato in modo permanente c'è, però, necessità di approntare strumenti *software* che consentano all'impiegato di gestire procedimenti e processi in modo il più possibile facilitato, automatico per quanto possibile. Qui il gruppo "misto" acquisisce un ruolo essenziale, per l'analisi linguistica e terminologica del documento amministrativo fino a estrarne radici (alla Propp) di significato e di funzione, per la costruzione dell'ontologia specifica del documento amministrativo, per la derivazione di tesauri funzionali alla descrizione dei metadati del contenuto, per la costruzione di indici sia documentari sia archivistici per l'arricchimento dinamico e (anche) *bottom-up* dei titolari.

Concorso e sinergia

Un impegno come quello qui velocemente esemplificato necessiterebbe, verosimilmente, del concorso, oltre che di professionalità diverse, anche della sinergia di istituzioni connesse con il compito: dalle associazioni professionali del caso alle istituzioni universitarie e di ricerca interessabili – un impegno di programma che andrebbe ben oltre l'ambito settoriale e nazionale per coinvolgere *partner* europei e, comunque, internazionali perché il problema è generale e attraversa tutte le amministrazioni, qualunque siano la struttura organizzativa e la lingua e la cultura di riferimento.

AIDA può intanto mettere a disposizione alcuni degli strumenti di comunicazione del caso, come *forum*, *blog*, *wiki* e, insomma, l'apparato 2.0 di cui dispone, per la creazione del gruppo "misto" necessario alla definizione e alla promozione dell'impresa, oltre che alla creazione delle prime *liquid publication* per l'arricchimento cumulativo delle conoscenze via via conseguite.

Probabilmente, sfide del genere sono i soli meccanismi di reale unificazione operativa della molteplicità di oggetti, di metodi, di tecniche che caratterizzano l'oceano delle scienze dell'informazione e della documentazione: aggregazione e scambio (anche litigioso...) su un progetto finalizzato comune.

E questo è il nostro augurio di buon lavoro e, contemporaneamente, una chiamata alla partecipazione.

