

## L'informatica e i servizi al pubblico [1]

Claudia Salmini\*

La relazione presentata a Siviglia, dal titolo *L'informatica e i servizi al pubblico*, non intendeva presentare un'analisi nel dettaglio di un fenomeno chiaramente di portata più generale. L'obiettivo era piuttosto quello di proporre, ad una riflessione allargata, alcune considerazioni ricavate da esperienze di servizi al pubblico, con esempi tratti dalla realtà italiana.

In primo luogo la trasformazione del rapporto diretto tra l'archivista e l'utente, con la immissione in linea di un numero sempre maggiore di strumenti per la ricerca e con la creazione di nuovi sistemi informativi archivistici. L'abitudine più generale alla ricerca in Internet ha generato o sta generando un tipo di frequentatore diverso dallo studioso tradizionale. E' un utente che in archivio si aspetta di trovare informazioni chiare, complete, in tempi rapidi, come in un qualunque altro settore a gestione efficiente e che, colle-

gandosi a distanza o presentandosi in una sala di studio, chiede di capire i passaggi da compiere, di avere a disposizione un numero sempre maggiore di banche dati (guide, inventari, indici) che soddisfino le sue esigenze. In questo senso, appare inevitabile mettere l'accento sull'opera di mediazione indispensabile per filtrare e rendere accessibili a un utente le informazioni su contesti storico istituzionali, di terminologie, concetti e sfumature proprie della documentazione del passato: le tecniche usuali della comunicazione dell'informazione devono assumere uno spessore diverso, e collegarsi alle forme di rappresentazione di dati a valore variabile, che cambiano di fisionomia e di significato a seconda delle molteplici modificazioni istituzionali e politiche delle società medioevali o di antico regime.

Le tradizioni storiche, istituzionali e documentarie che caratterizzano il vecchio continente - così ricche di intrecci, stratificazioni, trasformazioni drastiche e testimonianze che provengono dall'antichità - rendono

particolarmente evidenti le necessità di usare queste forme di comunicazione complesse. In alcuni casi le norme internazionali di descrizione ISAD(G) e le ISAAR(CPF) [2] - che pure consentono di rappresentare con maggiore chiarezza le informazioni, separando i dati relativi ai fondi rispetto a quelli che riguardano i soggetti produttori - non sempre riescono a restituire in pieno la pluridimensionalità delle fonti, dovuta alla storia complessa degli ordinamenti e dei riordinamenti, dei passaggi di responsabilità, della rete di relazioni variabili e tra competenze diverse nello spazio e nel tempo. In Italia, paese che conserva un *corpus* di fonti documentarie antiche quantitativamente tra le più ricche e qualitativamente tra le più rilevanti nel mondo occidentale, il fenomeno appena descritto si manifesta in termini particolarmente evidenti, per ragioni di ordine storico che sono state sinteticamente ricordate, dal momento che ci si rivolgeva ad un pubblico di archivisti provenienti in prevalenza da altre nazioni.

\*Archivio di Stato di Venezia

[1] Sintesi dell'intervento presentato, come rappresentante dell'amministrazione archivistica italiana, al XIV Congresso Internazionale degli Archivi: "Gli Archivi del Nuovo millennio nella Società dell'Informazione", (Los Archivos del Nuevo Milenio en la Sociedad de la Informacion), Siviglia, 21-26 settembre 2000.

La versione completa è disponibile nel sito della Divisione II dell'Ufficio Centrale dei Beni Archivistici [http://archivi.beniculturali.it/divisione\\_II/eventi.htm](http://archivi.beniculturali.it/divisione_II/eventi.htm)

[2] ISAD(G) [General International Standard Archival Description] e le ISAAR [International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families]. I testi possono essere scaricati dal sito dell'International Council on Archives / Conseil International des Archives [www.ica.org](http://www.ica.org) oppure dal sito della Divisione V dell'Ufficio Centrale per i Beni Archivistici, [http://archivi.beniculturali.it/Divisione\\_V/indice.html](http://archivi.beniculturali.it/Divisione_V/indice.html) che offre le traduzioni ufficiali in lingua italiana.

In secondo luogo si è tracciata una panoramica sui progetti principali a livello nazionale, alcuni in larga parte già realizzati, altri ancora in corso di sviluppo: la *Guida generale*, il *Progetto Archivi. Sistema Archivistico Nazionale*, il progetto *Anagrafe* e il progetto di *Sistema informativo integrato delle Soprintendenze archivistiche*, e – al di fuori dell'amministrazione archivistica statale – sulle esperienze particolarmente innovative realizzate all'interno di singoli istituti, enti locali, o istituzioni diverse, di applicazione dell'informatica alla descrizione archivistica. Le realtà non statali costituiscono una parte consistente dell'insieme delle informazioni disponibili in rete, anzi, hanno svolto spesso un ruolo importante nel dibattito su questi temi.

In terzo luogo, particolare attenzione è stata dedicata agli strumenti per la ricerca archivistica che rappresentano il punto più delicato e controverso dell'intero sistema di comunicazione, il settore in cui si avverte più acutamente il contrasto tra mezzi di corredo tradizionali, anche i più raffinati, e nuove esigenze imposte dagli attuali modelli di trasmissione delle informazioni. Ogni inventario, manoscritto, dattiloscritto, a stampa o in meccanica trasposizione in forma di banca dati, riflette e insieme trasmette un insieme di informazioni legate al momento

in cui è stato concepito e realizzato il lavoro, che si lega e si aggiunge all'insieme di informazioni relative alla descrizione, consistenza e alla numerazione delle unità archivistiche. Un inventario fa parte della storia, della *traditio* di quel determinato fondo, è frutto di un preciso clima culturale, dimostrato nelle scelte: enfasi verso alcuni elementi, disinteresse verso altri, vere e proprie omissioni.

Il problema cruciale non è dunque la mera ricopiatura del contenuto di un inventario in un data base (che, pure, costituisce comunque un'informazione utile) ma riguarda il come restituire, insieme al contenuto, anche il corollario delle informazioni implicite aggiunte; come indicare ad un ricercatore in rete che quelle forme, quelle descrizioni, si riferiscono a descrizioni di cinquanta, settanta o centoventi anni fa.

In altre parole, l'inventario, in un modo suo tipico, è esso stesso fonte documentaria, e anche come tale va trattato, non solo come strumento d'informazione. E contiene anch'esso, come un documento, elementi e tracce che lo legano ad un più generale contesto intellettuale, filosofico, culturale, che una semplice trasposizione meccanica in data base cancellerebbe con un semplice colpo di spugna, rendendole invisibili a tutti, anche allo studioso più esigente e raffinato. Inoltre, per le mi-

gliaia di forme che costituiscono una parte o tutta la denominazione di un soggetto produttore spesso non esistono termini attuali corrispondenti; ciò richiede una paziente e raffinata strategia di comunicazione. In questi casi si configura quasi una specie di 'bilinguismo storico', nel quale una delle due forme di accesso appartiene ad un periodo molto lontano nel tempo, e ad una lingua del passato, in larga misura oggi sconosciuta.

La pluralità dei linguaggi nel passato oltre che nel presente è, del resto, un fenomeno comune a molte altre nazioni, come la Spagna, il Belgio, e altre ancora, e rappresenta un problema centrale nell'impostare – oggi – un efficace sistema informativo archivistico. Una discussione sul metodo di indicizzazione, di riferimento a termini normalizzati per tali esigenze di carattere insieme storico, istituzionale e linguistico è ancora agli inizi, e si propone come un tema di lavoro per i prossimi anni.

Ci si trova di fronte ad una fase delicata e critica, che offre una preziosa opportunità di verificare i principi e la logica che stanno alla base degli standard nelle scelte pratiche, nel concreto: nei censimenti, nelle guide, negli inventari, negli indici dei soggetti produttori (istituzioni, cariche, magistrature, nomi di persona e casato, toponimi) di un passato più o meno re-

cente, formulati non solo per dare una forma scritta e comodamente leggibile a strumenti di corredo tradizionali, ma anche nella prospettiva di integrarli ad un sistema informativo che può a sua volta fare capo o essere interrogato da altri sistemi, in rete. Come la redazione di schede ISAAR sta dimostrando in questo periodo, si tratta di un compito laborioso, che senza dubbio arricchisce il livello di completezza, affidabilità, chiarezza delle informazioni archivistiche, ma che richiede un consistente investimento in termini di tempo, forza lavoro, risorse. La medesima considerazione può essere formulata anche per l'impegno richiesto dall'adeguamento alla scansione concettuale delle ISAD(G) per dati acquisiti in tempi anche molto recenti, ma strutturati secondo una filosofia differente, sia pure *grosso modo* compatibile. L'adeguamento agli standard archivistici, come si è visto, comporta oneri rilevanti, anche nel caso di strumenti nati in forma di banca dati, dunque già in epoca di analisi concettuale, struttura multilivellare e più rigorosa cura nel garantire coerenza e uniformità di descrizione.

Ma l'attenzione rivolta agli standard, verso i nuovi strumenti per la ricerca, che nascono con lo scopo di presentare all'utente informazioni chiare ed esplicite, ha messo in secondo

piano i problemi che derivano dagli strumenti *ab origine* privi di descrizioni sufficientemente adeguate, cui si supplisce spesso pragmaticamente con integrazioni, aggiunte, correttivi più o meno casuali.

In questo contesto si comprende meglio perché in Italia, molto più che in altre nazioni, la persona fisica dell'archivista sia stata finora un elemento fondamentale di mediazione alla ricerca, in taluni casi indispensabile non solo come orientamento, ma anche come fonte della 'interpretazione autentica' del contenuto di numerosi strumenti archivistici. Appare evidente come, in casi molto più numerosi di quanto non si immagini, non si tratti più di un semplice problema di 'ricopiatura', quanto di vere e proprie campagne di neo-descrizione, e di preventiva opera di analisi, condotta direttamente nei depositi, per elaborare una adeguata descrizione della struttura archivistica dei fondi e delle serie, cui successivamente collegare le informazioni a livello di unità.

La trasformazione degli strumenti di corredo, e del ruolo stesso dell'archivista, da rapporto diretto a rapporto indiretto, trasferito su supporto digitale richiede l'elaborazione di una diversa modalità di orientamento alla ricerca. In molti istituti si avverte la necessità, l'urgenza di costruire un vero e proprio sistema informativo, nel quale in-

serire spiegazioni dalle più semplici (relative al funzionamento dei servizi) alla navigazione attraverso un sistema informativo storico archivistico. Un sistema nel quale si possa verificare il variare dei confini di un territorio nel corso dei secoli, che evidenzii l'emergere di competenze diverse di un'antica magistratura o dei poteri di un pubblico rappresentante. Nello stesso sistema, ma indipendentemente dallo scorrere degli anni, dalle separazioni istituzionali o dalla conservazione fisica del materiale documentario, i soggetti produttori indicizzati consentono di creare relazioni tra fondi conservati in istituti di città diverse. Un sistema informativo che definisca, in sostanza, il contesto generale di riferimento della documentazione. In questa direzione, avanzata anche di recente, rivolta a costituire un *authority* file partecipato di soggetti produttori, si avvicinano molti progetti in via di elaborazione più o meno avanzata, a livello internazionale come in alcune esperienze pilota italiane.

Un sistema informativo è l'insieme ideale al quale ricondurre gli strumenti e le banche dati originariamente nati come entità autonome, più o meno recenti. Un sistema d'istituto, consultabile *in loco* o, indifferentemente, in rete, oppure un sistema allargato ad aree territoriali più ampie: provinciali, re-

gionali, settoriali o nazionali. E' in questo campo che si prospettano i risultati potenzialmente più innovativi e originali nei confronti dell'utenza: descrizioni archivistiche collegate ad informazioni di contesto, connesse con la visione grafica del territorio, combinate con la variabile del tempo e le sue reciproche modificazioni nello spazio.

Concludendo, in questi anni, anche la comunità degli archivisti italiani, come già da alcuni anni in altre nazioni, sta investendo risorse, fatica, intelligenza nel recupero e nella restituzione di strumenti preesistenti, e nell'elaborarne di nuovi, adeguati alle esigenze del diverso tipo di utenza. Grazie soprattutto alla discussione sugli standard internazionali e alle esperienze diverse maturate tanto a

livello nazionale che in sede locale, sta prendendo corpo una più approfondita riflessione sulle modalità del rapporto con il servizio al pubblico e sull'urgenza di realizzare risposte adeguate.

Si stanno profilando concretamente le possibilità di integrazione e interazione tra progetti nati per esigenze e con filosofie diverse, in un'ottica di cooperazione tra strutture centrali e decentrate, tra uffici dello stato e strutture presenti nel territorio.

Il lavoro che attende la comunità degli archivisti, nel più vasto contesto della comunità archivistica internazionale, è senza dubbio di vasta portata, e richiederà un notevole impegno. Oltre al problema degli standard, si pone con urgenza il tema dell'indicizzazione, della ri-

costruzione di un tessuto linguistico normalizzato di riferimento comune al quale ricondurre le diverse tradizioni istituzionali e storiche di una nazione, riuscendo a far coesistere insieme la diversità e una comunicazione esplicita e non ambigua.

E' un momento storico delicato, ma nello stesso tempo straordinario, quello al quale noi tutti, come generazione, abbiamo avuto in sorte di partecipare: un simile capovolgimento, quasi, nel rapporto tra i documenti e i loro utilizzatori richiede tutta la nostra attenzione, una più generale condivisione delle informazioni, nel quadro della più ampia cooperazione, una riflessione sugli obiettivi e sui metodi, risorse economiche adeguate, un grande impegno progettuale comune.

