



LIBRO BIANCO SULLE CRITICITÀ LEGATE ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Con il presente documento il coordinamento del sindacato USB Bicocca intende proseguire il percorso intrapreso nell'ottobre 2016 con la presentazione del Libro bianco sulle criticità della riorganizzazione a cui ha fatto seguito l'elaborazione di numerosi altri documenti con cui di volta in volta venivano denunciati fattori di disagio per i lavoratori e criticità riscontrate nei processi lavorativi, formulando suggerimenti sulle possibilità di intervento.

In questo documento intendiamo analizzare, suggerendo ipotesi di intervento, i gravi nodi critici che si stanno riscontrando nelle attività di supporto alla didattica, le cui conseguenze impattano sia sulla qualità dei servizi offerti all'utenza sia sulle condizioni di lavoro dei colleghi.

In premessa, ricordiamo che problematiche legate all'organizzazione dei processi lavorativi vengono attratte nel perimetro delle relazioni sindacali per la necessità di tutelare i lavoratori dal rischio di essere esposti a procedimenti disciplinari o quanto meno ad ingiuste penalizzazioni nelle valutazioni inerenti le progressioni economiche e l'indennità di produttività.

Esponiamo di seguito i principali problemi rilevati, in relazione ai quali i lavoratori non possiedono autonomo potere di iniziativa.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA: UNA STRATEGICITÀ NON PERCEPITA

Riteniamo che senza una giusta percezione dell'importanza strategica delle attività di supporto alla didattica ai fini dell'adempimento della primaria missione istituzionale dell'Università sia molto difficile ravvisare la necessità di intervenire con urgenza per risolverne le gravi criticità

Con rammarico dobbiamo ricordare che, in passato, persone titolari di ruoli di grande rilievo nell'Ateneo hanno sostenuto che parlare di didattica significa far riferimento ai docenti che svolgono lezione in aula e che le cosiddette attività tecnico-amministrative di supporto a tale missione istituzionale siano dei concetti astratti dal contenuto assai poco definibile.

Eppure (pare quasi una battuta scherzosa ricordarlo), l'attività didattica viene svolta in un contesto del tutto diverso a quello delle antiche accademie greche in cui i filosofi passeggiando sotto i portici trasmettevano oralmente il sapere a discepoli che si facevano carico del sostentamento dei loro maestri.

Ci preme anche ricordare (sembra quasi grottesco il fatto che ciò non sia dato per scontato) che l'attività didattica è svolta nell'ambito di un'istituzione universitaria pubblica abilitata a rilasciare titoli di studio aventi valore legale.

In un tale contesto sarebbe impossibile attivare un qualsiasi corso di studio senza il supporto di personale amministrativo qualificato, con esperienza nelle regole procedurali e nelle problematiche di merito inerenti l'offerta formativa (tali inderogabili regole, intrinseche allo stesso valore legale attribuito ai titoli di studio rilasciati, sono ignorate dalla quasi totalità dei docenti molti dei quali le considerano come "impedimenti burocratici").

Inoltre, il rilascio del titolo di studio avente valore legale non può prescindere da una professionale gestione delle carriere degli studenti, svolta da lavoratori con rilevanti competenze in tale materia e chiamati ad operare in condizioni estremamente difficili.

Il fatto che (ovviamente) le lezioni non si svolgano passeggiando sotto i portici comporta inoltre l'indispensabilità di una professionale gestione dell'assegnazione di aule e laboratori. Con precedenti documenti il nostro sindacato ha denunciato le gravi criticità che si stanno manifestando nella gestione delle aule e degli orari delle lezioni, aggravate da un lato dall'accresciuta rigidità delle nuove procedure informatiche e dall'altro dall'atteggiamento di numerosi docenti che invocando non meglio precisate esigenze rifiutano con preoccupante frequenza le aule a loro assegnate, pur se dotate di tutti i requisiti tecnici e logistici richiesti in funzione del numero degli studenti frequentanti e della natura dell'attività didattica da svolgere...).

Possiamo aggiungere che lo svolgimento di attività di teledidattica non può prescindere dal supporto di personale tecnico altamente qualificato.

Non possiamo inoltre dimenticare l'importantissimo ruolo svolto dal personale delle biblioteche che grazie alla propria professionalità consente a docenti e studenti di utilizzare il materiale bibliografico indispensabile tanto per l'attività d'insegnamento e ricerca quanto per quella di studio.

E' infine indispensabile ricordare che l'attività didattica può svolgersi soltanto in presenza di aule e laboratori la cui manutenzione ed adeguamento a norme tecniche in continua evoluzione è assicurata dalla professionalità dei lavoratori addetti alla gestione delle risorse immobiliari. La specificità del contesto universitario comporta che tale personale sia chiamato ad acquisire competenze professionali multidisciplinari che spaziano dall'edilizia scolastica a quella ospedaliera e residenziale.

Alla luce di queste premesse, concludiamo la necessaria introduzione al nostro documento sottolineando che senza il professionale supporto del personale tecnico-amministrativo (che in passato alcuni docenti componenti degli organi di governo avevano qualificato come "personale di servizio") l'attività didattica non solo non potrebbe essere svolta dai docenti ma non troverebbe neppure la sua ragion d'essere.

DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE: ASPETTATIVE DISATTESE

La convinzione che la digitalizzazione di buona parte dei processi inerenti le attività di supporto alla didattica possa da sola portare alla soluzione delle criticità rende molto difficile la comprensione dei problemi che stanno affrontando i colleghi dell'Area Formazione e servizi agli studenti, molti dei quali sono chiamati ad operare in condizioni di continuo affanno soprattutto in alcuni periodi dell'anno.

Occorre innanzitutto sfatare un mito in cui può credere solo un osservatore del tutto estraneo al contesto delle attività di supporto alla didattica e che non sia pertanto chiamato ad assumere responsabilità decisionali in tale ambito: **non c'è nulla di completamente automatizzato che non richieda l'interazione di un operatore con lo studente.**

Poniamo innanzitutto in rilievo che numerose operazioni prevedono caricamenti di dati e di allegati on-line da parte degli studenti e ciò crea problemi e ritardi ancora più rilevanti di quelli che si creavano quando tutto era gestito con pratiche cartacee e con l'interazione diretta fra studenti e operatori.

Ad esempio, accade molto frequentemente che gli studenti stessi effettuino il caricamento di certificati in luogo delle autocertificazioni richieste dalla normativa di legge o addirittura riproduzioni fotografiche digitali dei libretti rilasciati dagli Atenei di provenienza (come è noto l'art. 15 della L. 183/2011 fa divieto alle Pubbliche Amministrazioni di richiedere agli utenti la consegna di certificati, imponendo invece l'acquisizione di autocertificazioni); in tal caso l'operatore dovrà intervenire per richiedere allo studente la compilazione dell'autocertificazione attivando una procedura che può comportare un dispendio di tempo spesso addirittura maggiore di quello che deriverebbe da una diretta interazione.

Un altro esempio può essere rappresentato dalla compilazione on-line, da parte degli studenti, di questionari richiesti ai fini delle valutazioni curriculari per l'ammissione a taluni corsi di Laurea Magistrale: molto spesso il questionario viene compilato erroneamente e, in tal caso, occorre l'intervento dell'operatore per ripristinare il questionario in stato di bozza e permettere allo studente di ricompilarlo correggendo gli errori.

Un ulteriore esempio di quanto possano essere disattese le aspettative di una facile soluzione dei problemi attraverso la digitalizzazione delle procedure è rappresentato dal fatto che la richiesta di certificazioni gestite tramite mail o Pec può essere evasa in tempi molto più lunghi di quella effettuata allo sportello in quanto la procedura digitale comporta l'emissione di un Mav, da stamparsi a cura dello studente, necessario per il pagamento dell'imposta di bollo: fra il momento della richiesta e quello della spedizione intercorrono così, nel migliore dei casi, almeno sette giorni (questa circostanza rappresenta una delle cause per cui nonostante la digitalizzazione delle procedure l'afflusso di studenti allo sportello non è diminuito in modo sensibile; di tale ulteriore problema tratteremo diffusamente in un successivo paragrafo).

DIFFICOLTÀ NELLA CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI PROCEDURALI

Dobbiamo purtroppo constatare la persistenza delle gravi difficoltà incontrate dai lavoratori nell'accesso alle informazioni di carattere procedurale, da noi denunciate nell'ottobre 2016 col "Libro bianco sulle criticità della riorganizzazione".

I colleghi che svolgono attività di front-office nelle segreterie studenti lamentano ad esempio di aver appreso dagli stessi utenti dell'attivazione di un servizio di prenotazione del numero di accesso allo sportello tramite utilizzo di una apposita app sullo smartphone.

E' inoltre accaduto (ciò assume sempre e purtroppo un valore soltanto esemplificativo rispetto alla mole di difficoltà incontrate dai lavoratori a causa di problemi di natura organizzativa) che i colleghi addetti al servizio front-office abbiano appreso dagli studenti dell'attivazione dell'istituto dell' "Open Badge", che prevede il rilascio di certificazioni curriculari sulle competenze acquisite (ad es. in campo linguistico, informatico, ecc.).

Questi due esempi bastano a far dedurre quanto l'inevitabile disorientamento mostrato da lavoratori messi in condizione di apprendere dalla stessa utenza notizie in merito all'attivazione di nuovi servizi possa minare l'autorevolezza delle risposte offerte dagli operatori riguardo a tutte le complessive problematiche sollevate dagli studenti, specie quando tali risposte (ispirate al rispetto delle norme legislative, regolamentari e procedurali) non possono soddisfare le aspettative dello studente.

Ci domandiamo perché questo problema non sia stato risolto attraverso la diffusione di circolari di servizio e sottolineiamo che il rischio che i lavoratori coinvolti in prima linea al front office possano essere considerati responsabili, anche disciplinarmente, di un eventuale danno all'immagine dell'Ateneo per aver fornito risposte inadeguate è inaccettabile.

ATTIVITA' DI FRONT-OFFICE DEGLI SPORTELLI DI SEGRETERIA: PERCHE' L'AFFLUENZA E' ANCORA ALTA

Come spiegato nel precedente paragrafo, parecchie aspettative sulla soluzione delle criticità mediante l'implementazione della digitalizzazione delle procedure sono state purtroppo disattese.

Come sopra accennato la maggior parte degli studenti che necessita del rilascio di un certificato preferisce sobbarcarsi l'onere di affrontare code spesso lunghe per accelerare i tempi di consegna del documento: consegnando allo sportello la marca da bollo si ottiene infatti il certificato in via immediata a fronte della consegna dopo almeno sette giorni in caso di richiesta pervenuta tramite mail o Pec.

La scarsa percezione da parte degli studenti della diversificazione delle competenze fra gli sportelli degli uffici gestione carriere e le segreterie didattiche porta molti studenti ad affrontare inutilmente lunghe code agli sportelli di segreteria per richiedere informazioni di competenza delle segreterie didattiche; ciò comporta non solo un aggravio del disagio lavorativo sofferto dai colleghi degli sportelli degli uffici gestione carriere ma anche un forte disagio e senso di disorientamento da parte degli utenti, con danno dell'immagine dell'Ateneo. Le difficoltà incontrate dai colleghi dello sportello degli uffici gestione carriere sono a volte accresciute dal fatto che in alcune realtà vi sono segreterie didattiche che risultano non avere un orario standard di apertura al pubblico.

Inoltre, sempre a causa della difficile percezione da parte degli studenti della ripartizione di ruoli e competenze fra i diversi uffici nonché della cronica difficoltà che in numerose realtà si incontra nel rispondere alle richieste formulate tramite e.mail da parte dell'utenza (a causa degli ingenti carichi di lavoro e della necessità di affrontare continue emergenze) porta a far sì che **i colleghi addetti agli sportelli di segreteria vengano molto frequentemente considerati come i**

referenti per tutte le pratiche concernenti la carriera e le attività degli studenti e che ad essi venga chiesto conto della ritardata evasione di pratiche gestite da altri uffici ovvero di una risposta mancata o percepita come inadeguata relativa ad attività svolte da altre strutture.

Accade inoltre frequentemente che gli utenti contattino contemporaneamente più uffici con il risultato di non ricevere risposta in taluni casi (col conseguente impatto sull'attività dei colleghi che svolgono attività di front-office) ovvero con quello di ricevere più risposte discordanti fra loro (ciò rappresenta un ulteriore risvolto della cronica criticità riguardante la circolazione delle informazioni procedurali).

Nel ribadire quanto l'autorevolezza e della credibilità delle informazioni fornite all'utenza (che non sempre possono soddisfarne le aspettative) possano risentirne, ricordiamo a tal proposito che nel precedente Libro bianco del 2016 avevamo domandato, senza aver finora trovato alcun riscontro, l'adozione di linee guida da impartire a tutti i lavoratori coinvolti nel diretto rapporto con l'utenza per fronteggiare evenienze come quelle sopra descritte, fornendo risposte ispirate ad un canone di "elastica standardizzazione" dirette a rassicurare gli utenti ed indirizzarli verso i competenti uffici. Non possiamo far a meno di domandare perché nessuno abbia finora sentito di far fronte a questa inderogabile esigenza.

MESE DI SETTEMBRE: EMERGENZA PER IL SOVRAPPORSI DI NUMEROSE SCADENZE

Particolari criticità vengono vissute dai lavoratori nel mese di settembre, a causa del verificarsi di picchi di attività e del sovrapporsi di numerosi adempimenti e scadenze.

I colleghi addetti anche ad attività di front-office devono in primo luogo affrontare picchi di affluenza agli sportelli, dovuti all'esigenza di richiedere informazioni non ottenibili in modo soddisfacente attraverso altri canali (a settembre vengono spesso superati i duecento accessi giornalieri).

Inoltre, come è noto nel mese di settembre si svolgono inoltre test di ammissione ai corsi a numero programmato. Ai lavoratori afferenti agli uffici gestione carriere viene così richiesto da parte dei docenti un supporto per affrontare problemi quali la modalità di gestione dei concorsi con i relativi questionari, l'individuazione delle date di svolgimento delle prove e, per i concorsi per accesso a corsi a numero programmato, lo scorrimento delle graduatorie.

Dal momento che le procedure di immatricolazione si concentrano nel mese di settembre in quasi tutti gli Atenei d'Italia, pervengono dalle altre Università richieste di conferma del titolo di studio che studenti laureatisi nel nostro Ateneo hanno autocertificato al momento della domanda di immatricolazione, alle quali bisogna dare una risposta tramite Pec. L'enorme carico di lavoro a cui sono sottoposti i colleghi, nonché l'accumularsi di scadenze per le quali, in mancanza di programmazione dei processi lavorativi da parte dei responsabili, i lavoratori non sono autorizzati a fissare autonomamente una scala di priorità, può addirittura comportare il rischio dell'inosservanza del termine di legge di trenta giorni per la notifica della risposta tramite posta elettronica certificata.

Poniamo inoltre in rilievo che, dall'entrata in funzione della piattaforma Archiflow per la gestione della protocollazione dei documenti, è stato posto a carico di ciascuna struttura il compito di effettuare la protocollazione dei documenti in uscita; tale scelta, se in linea di principio può considerarsi rispondente all'esigenza di decentrare e snellire le procedure, ha

comportato però un aggravio del già rilevante carico di lavoro che i colleghi degli uffici gestione carriere sono chiamati a svolgere e che in periodi di picchi di attività e di emergenza diventa insopportabile.

In autunno si svolge inoltre uno degli appelli di Laurea i cui inderogabili adempimenti vengono ad accavallarsi nel mese di settembre con gli altrettanto inderogabili adempimenti sopra descritti. Poniamo in rilievo che gli appelli di Laurea comportano per i colleghi lo svolgimento di numerosi e delicati adempimenti quali la verifica dei dati anagrafici presenti in banca dati, il riscontro dell'avvenuto pagamento delle tasse, il caricamento degli esami nel libretto, la verifica della coerenza degli esami sostenuti con il piano di studio presentato, la verifica della coerenza del piano di studi con il regolamento del corso di studio, la verifica del titolo della tesi, la stampa dello statino, ecc..

Dobbiamo con rammarico ricordare che da anni si sta attendendo, senza esito, un'affidabile mappatura dei carichi di lavoro riguardante tutte le strutture dell'Ateneo (che costituirebbe la premessa per una razionale riassegnazione del personale fra le stesse), la cui assenza sta determinando non solo un gravissimo disagio ai colleghi afferenti a strutture esposte a rilevanti picchi di attività in occasione di inderogabili scadenze ma anche il concreto pericolo del verificarsi di gravi disservizi con possibili ricadute, anche mediatriche, sull'immagine dell'Ateneo.

Poiché sarebbe inaccettabile che la responsabilità di eventuali disservizi possa essere attribuita ad incolpevoli lavoratori, segnaliamo fin d'ora il nostro impegno alla difesa di colleghi che dovessero essere ingiustamente incolpati di disservizi dipendenti da problematiche organizzative mai risolte e non da loro comportamenti lassistici.

GESTIONE AULE ED ORARI DELLE LEZIONI: UN'EMERGENZA CHE CONTINUA

Nel novembre 2017 la nostra organizzazione sindacale ha presentato al Rettore, al Pro-Rettore ed ai componenti del Senato Accademico un esposto in cui venivano denunciate le gravi criticità legate all'adozione della nuova procedura informatica per la gestione delle aule e degli orari delle lezioni.

Nel suddetto documento mettevamo in rilievo le rigidità imposte dalle nuove procedure Easy Course ed Easy Room, ispirate al principio della gestione accentrata degli spazi e degli orari delle lezioni a cui fa da contraltare il decentramento del servizio di prenotazione aule affidato ora interamente alle singole segreterie didattiche d'area. La conseguenza più eclatante è che il ritardo in cui anche un singolo corso di laurea possa incorrere riguardo all'abbinamento dell'orario di ciascuna lezione alla corrispondente aula comporta l'impossibilità, da parte di tutti gli altri corsi di laurea attivati nell'Ateneo, di generare l'orario delle lezioni da pubblicare per dare la necessaria informazione agli studenti.

Purtroppo, in diversi Corsi di Laurea accade che alcuni orari di lezione possano essere conosciuti soltanto poco prima dell'inizio dell'attività didattica, quasi sempre per problemi legati a comunicazioni di disponibilità orarie da parte dei docenti, che lamentano in diverse circostanze difficoltà nel contemperare i propri doveri didattici con impegni di altra natura ovvero per non meglio precisate esigenze che comporterebbero la non accettabilità delle aule assegnate, pur se

dotate di tutti i requisiti tecnici e logistici richiesti in funzione del numero degli studenti frequentanti e dalla natura dell'attività didattica da svolgere...

Alla luce di tali problematiche, con l'esposto dello scorso novembre avevamo domandato alle persone del Rettore, del Pro-Rettore alla didattica ed ai componenti del Senato Accademico di valutare l'individuazione di linee guida, in merito alla pianificazione dell'attività didattica, ispirate al principio che l'adempimento dei doveri didattici da parte dei docenti debba svolgersi con modalità coerenti con le esigenze generali dell'Ateneo e non più soltanto con quelle personali o al massimo del singolo corso di laurea.

Con rammarico dobbiamo constatare che finora non si è manifestata alcuna sensibilità per i problemi da noi denunciati, che potrebbero dar luogo a gravi disservizi con pesanti ricadute per l'immagine dell'Ateneo e ancora una volta ricordiamo che il nostro sindacato si impegna fin d'ora a difendere quei colleghi che dovessero essere ingiustamente incolpati di disservizi dipendenti da irrisolte problematiche organizzative e non da loro comportamenti lassistici.

Poniamo inoltre in rilievo col presente documento che il servizio di gestione aule ed orari di lezione, a causa della sua strutturazione di natura decentrata fra le varie segreterie didattiche d'area nonché per le caratteristiche di rigidità delle procedure informatiche adottate, comporta sempre più un'interazione fra lavoratori addetti ai diversi uffici. I colleghi coinvolti lamentano l'instaurarsi di un'eccessiva burocratizzazione dei rapporti fra uffici (richiesta di tracciature con ticket e mail) in presenza di procedure che, data la tempestività e l'efficienza del servizio da garantire a docenti e studenti, dovrebbero essere estremamente fluide.

Tutto ciò sta contribuendo a creare un clima di nervosismo e di prevenzione nei rapporti fra colleghi che sta superando il livello di guardia e che rischia di riflettersi sempre più sulla qualità dei servizi.

Cogliamo ancora una volta l'occasione per ricordare che il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR 62/2013) prevede all'art. 13 fra gli obblighi posti a carico dei dirigenti quello di creare un clima di cordialità fra i lavoratori.

Evidenziamo inoltre con rammarico che la burocratizzazione delle suddette procedure, ritenuta incongrua anche dai docenti, induce una parte non irrilevante degli stessi a sollecitare i lavoratori tecnico-amministrativi a trasgredire le procedure stesse (mettendoli nella condizione di incorrere in tutte le responsabilità che ne conseguirebbero) anziché veicolare i fattori del disagio al Rettore, al Pro-Rettore alla didattica e ai componenti degli organi di governo, al fine di trovare soluzioni al problema nell'interesse dell'intera comunità universitaria.

COSA CHIEDIAMO

Alla persona del Rettore domandiamo in primo luogo di adottare, di concerto con la **persona del Pro-Rettore alla didattica**, le misure più opportune dirette a sensibilizzare i docenti sulla necessità che l'adempimento dei doveri didattici debba essere raccordato con le esigenze generali dell'Ateneo e non più soltanto con quelle personali (come in numerosi casi purtroppo si registra). Ribadendo quanto già chiesto nel libro bianco del 2106, al Rettore domandiamo inoltre al Rettore e al Pro-Rettore alla didattica di sensibilizzare i docenti (e in particolare Direttori di Dipartimento e Presidenti di Scuola) sulla necessità ed opportunità che i nodi critici legati a regolamenti e procedure di cui si ravvisa l'incongruenza siano veicolati ai competenti organi, ripudiando la ricerca di "deroghe" di carattere personale ed operando a beneficio dell'intera comunità universitaria (solo così può essere conferito pieno significato alle prerogative riconosciute ad

una categoria professionale a cui si assegna il ruolo di elemento propulsivo per il progresso materiale e civile della collettività).

Alle persone dei Senatori Accademici domandiamo di tracciare le linee guida più opportune per individuare di un nuovo modello organizzativo per le attività di supporto alla didattica, in modo tale da superare le gravi criticità dell'assetto attuale (il modello da noi suggerito rappresenta soltanto una delle numerose ipotesi di lavoro).

Alle persone dei Consiglieri di Amministrazione domandiamo di deliberare l'adozione di un nuovo modello organizzativo relativo alle attività di supporto alla didattica, valutando le linee guida tracciate dal Senato Accademico. Ribadendo quanto già chiesto con il libro bianco del 2016, ai consiglieri di amministrazione domandiamo inoltre definire obiettivi da assegnare ai dirigenti coerenti tanto col superamento dei nodi critici quanto con gli obblighi di servizio che il CCNL, il D.Lgs 165/2001 e il DPR 62/2013 assegna loro (iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione, ecc.).

Alla persona del Direttore Generale domandiamo di adottare iniziative dirette a dare certezza procedurale ai compiti che il personale tecnico-amministrativo è chiamato a svolgere. Al Direttore Generale domandiamo inoltre di promuovere una mappatura dei carichi di lavoro che permetta un'allocazione delle risorse umane in funzione tanto dei carichi quanto della complessità delle funzioni attribuite ai diversi settori ed uffici (nell'ambito delle attività di supporto alla didattica, si dovrebbe ad es. tenere conto del numero di corsi di studio e di studenti gestiti da ciascun settore, nonché dell'eventuale presenza di scuole e del numero di Dipartimenti ad esse afferenti).

Alla persona del Capo Area Formazione e servizi agli studenti domandiamo di rappresentare al Rettore, al Pro-Rettore alla didattica e al Direttore Generale le problematiche incontrate dagli uffici dell'Area, al fine di offrire i necessari elementi di valutazione per pervenire all'elaborazione di un nuovo modello organizzativo.

Alle persone dei **Direttori di Dipartimento e Presidenti di Scuola** chiediamo di impegnarsi a veicolare con proattività agli organi di governo i fattori di disagio prospettati dai docenti in merito a regolamenti, prassi e procedure percepite come incongrue.

Alla persona del **Delegato del Rettore per la contrattazione collettiva integrativa** chiediamo di contribuire, avvalendosi delle proprie competenze accademiche e professionali, ad una chiara definizione delle modalità con cui i diritti e gli obblighi di servizio del personale tecnico amministrativo possano contemperarsi con le esigenze di flessibilità prospettate dal personale docente.

Concludiamo il presente documento ribadendo ancora una volta che, nel caso in cui dovessero verificarsi disservizi causati dai gravi problemi organizzativi sopra denunciati e di cui sono stati messi a conoscenza i componenti degli organi di governo ed i titolari di posizioni apicali dell'organizzazione amministrativa, il sindacato USB è pronto ad adottare tutte le iniziative per la difesa ad oltranza di quei lavoratori che dovessero risultare vittime di ingiuste accuse.