

## VareseNews

### “Siamo al culmine dell’adolescenza, pronti a cambiare per migliorare”

**Pubblicato:** Lunedì 24 Novembre 2014

Magnifico Rettore, pregiatissimo Direttore Generale, Autorità tutte, Colleghi Docenti, Ricercatori e Tecnico-Amministrativi, cari Studenti, sono qui in veste di Rappresentante del Personale Tecnico Amministrativo per augurarvi un anno accademico ricco di soddisfazioni e successi.

**Il nostro Ateneo**, nato nel 1998 come Ateneo su più sedi, secondo uno schema spesso definito “a rete”, **ha 16 anni**. Se fosse una persona sarebbe... al culmine dell’adolescenza. Stiamo diventando adulti e questo, insieme alle pressanti ragioni esterne (la crisi economica, i cambi normativi, l’introduzione della contabilità economico patrimoniale, ecc.), forse può spiegare i **numerosi e impetuosi interventi di riorganizzazione e trasformazione che ci stanno interessando in questo periodo**.

**Negli ultimi anni la governance dell’Ateneo è stata completamente rinnovata** ed in particolare dal primo gennaio 2014, con l’arrivo del **nuovo Direttore Generale, il Dott. Gianni Penzo Doria**, il personale tecnico amministrativo ha incominciato a **sperimentare metodi di lavoro sempre più orientati all’utente e al prodotto finale** e sempre meno ancorati a classiche dinamiche gerarchico funzionali. Inoltre, sono state sperimentate tecniche cosiddette di **“job rotation”**, che, sintetizzando, consistono nel **far scambiare personale con funzioni simili fra le sedi di Ateneo** per un periodo limitato stimolando la conoscenza interpersonale e il confronto fra metodi di lavoro specifici degli uffici.

Il personale tecnico amministrativo nel nostro Ateneo, che ho l’onore di rappresentare in questa sede, è composto da persone in media piuttosto giovani e, generalizzando, probabilmente più portate a mettersi in discussione. In virtù di questa capacità di metabolizzare il cambiamento in tempi rapidi, dobbiamo dire che le innovazioni sopra citate sono state accolte favorevolmente dai più. Non sarei però onesto se non facessi presente che i margini di miglioramento esistono e che alcuni colleghi abbiano espresso a noi rappresentanti perplessità o addirittura timori in relazione a queste novità. Ma questo è fisiologico.

L’innovazione si raggiunge spesso per approssimazioni successive e sicuramente non è mai a costo zero. **Ma perché ciascuno di noi possa fornire il suo contributo costruttivo, deve innanzitutto sentirsi parte di un sistema**, in cui ciascuno possa provare soddisfazione svolgendo il proprio lavoro e avere giusto riconoscimento per l’impegno con il quale svolge la propria funzione.

**L’innovazione, come ho detto poc’anzi, non è mai a costo zero ma è anche l’unica via per non arretrare**. Il personale tecnico amministrativo non solo vuol fare la propria parte in questo complesso processo ma vuole farlo da protagonista nella consapevolezza di essere essenziale al processo di produzione di didattica e ricerca, ragion d’essere dell’università. La presenza di servizi amministrativi e tecnici efficaci ed efficienti è condizione non sufficiente ma senz’altro necessaria affinché il sistema possa funzionare.

Quando mi chiedono che lavoro faccio e dico che lavoro in Università quasi tutti mi incalzano dicendo “ah e cosa insegni o sei ricercatore?”, quando rispondo che sono un coordinatore di un settore tecnico informatico si vede distintamente il loro sorriso piegarsi come se di fronte avessero una persona meno interessante del previsto. **È solo un problema di percezione non di professionalità**. Io sono

fiero del mio lavoro e come me, ne sono certo, lo sono molti miei colleghi. **Senza il nostro apporto non sarebbe possibile produrre e beneficiare di una didattica e una ricerca di qualità.** Senza le infrastrutture e la strumentazione correttamente mantenuta e funzionante, senza le persone che organizzano la logistica e acquistano beni e servizi, senza le segreterie studenti e i manager didattici e della qualità, senza i contabili e il controllo di gestione, senza il sistema bibliotecario, senza insomma l'apparato che governa innumerevoli processi amministrativi e tecnici, processi sempre più interdipendenti tra loro e connessi a sistemi esterni e ministeriali e, "last but not least" come direbbero gli anglosassoni, senza l'informatica e le telecomunicazioni, tutto semplicemente ritornerebbe alla preistoria.

**Siamo qui per affermare il nostro diritto al rispetto, fieri del nostro apporto e forti del fatto che lo abbiamo sempre riservato agli altri.** Il nostro rispetto si è declinato in vari modi, nella collaborazione, nell'ascolto, nella disponibilità a mettere in discussione le nostre capacità e i propri punti di vista nella prospettiva di una sostenibilità del sistema. Non è poca cosa.

Ho scelto tre parole chiave: innovazione, sostenibilità, servizi. La nostra missione è erogare servizi formativi e di ricerca a livelli sempre più elevati e lo possiamo fare solo continuando ad innovare, per migliorare l'efficienza ad esempio, ma senza trascurare la sostenibilità, in termini economici e non, di quanto facciamo o faremo.

Mi permetto di fare un inciso prima di concludere. Ad un corso di project management al quale ho partecipato qualche anno fa mi è stato detto, in estrema sintesi, che il buon Project Manager, ma vale per qualunque ruolo, deve saper guardare avanti per avere il giusto slancio innovativo ma al contempo deve sapersi guardare indietro, non solo per imparare dai propri errori ma anche per capire chi si è veramente da quello che si è fatto e cosa si è stati nel passato. Si aggiungeva inoltre che era importante saper guardare in alto per lasciare libera la mente di lavorare fuori dagli schemi o trovare ispirazione ma al contempo sapere guardare ai propri piedi per evitare di inciampare, magari su sassolini minuscoli, e andare con la faccia a terra.

Perché vi ho raccontato tutto questo: semplice. **Non vi è un unico modo di fare innovazione e di ottenere efficienza.** Esprimo l'augurio che si possa intraprendere la sfida dell'innovazione organizzativa con il giusto equilibrio e nel pieno rispetto delle professionalità presenti in Ateneo. In questo cammino inoltre non dobbiamo dimenticare chi siamo: un Ateneo distribuito in diverse città, Varese e Como le principali. Città che non avevano nel 1998 e ancora oggi non hanno sufficiente massa critica per avere ognuna un proprio Ateneo e che sono state chiamate ad unire le forze per costruire un Ateneo moderno e distribuito. In questo modello lo sviluppo armonico delle varie sedi è un prerequisito essenziale per evitare che si generi un centro e una periferia e dicotomie fra queste.

Da recenti risultati presentati nell'ambito del progetto Good Practice, progetto che analizza e misura efficienza ed efficacia dei processi amministrativi a supporto dell'attività di una ventina di Atenei mettendoli a confronto fra loro, viene dimostrato come **non esista correlazione tra numerosità della popolazione studentesca e costi di gestione, né tantomeno una correlazione tra tali costi e livello di decentramento delle attività rispetto a efficienza ed efficacia dell'azione.**

Questo significa che **c'è spazio anche per Atenei non grandi come il nostro**, che il sistema è e può essere efficiente ed efficace quanto quello di Atenei con molti più studenti e meno distribuiti geograficamente. Detto questo possiamo sentirci più sereni e continuare nella nostra missione seguendo gli indirizzi politici e strategici del Magnifico Rettore, il Prof. Alberto Coen Porisini, del Direttore Generale, il Dott. Gianni Penzo Doria, del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione. Dobbiamo aver fiducia in questi organi, in queste persone, che agiranno al meglio per rendere la nostra offerta didattica sempre più attrattiva e di qualità, sapranno investire in settori di ricerca strategici, nell'internazionalizzazione e nella modernizzazione dell'amministrazione, consapevoli, che, grazie anche all'apporto positivo e costruttivo del personale tecnico amministrativo, possiamo farcela.

Ringrazio tutte le colleghe e i colleghi che mi hanno fornito spunti e riflessioni per questo intervento e, salutando anche le numerose persone che ci stanno seguendo in streaming attraverso internet, vi lascio rinnovando l'augurio di buon lavoro.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it