

UNIVERSITÀ DI NAPOLI L'ORIENTALE

LINEE DI INDIRIZZO PER I SERVIZI AMMINISTRATIVI

RIVOLTE AL PERSONALE
TECNICO, AMMINISTRATIVO
E BIBLIOTECARIO

In armonia con la visione definita nelle linee di indirizzo di Ateneo, L'Orientale accoglie l'IA come una leva strategica per la semplificazione amministrativa e la valorizzazione del patrimonio bibliotecario. L'obiettivo non è automatizzare la burocrazia per renderla impersonale, ma liberare le risorse umane dai compiti ripetitivi per dedicarle ad attività ad alto valore aggiunto: il supporto agli studenti, la cura delle relazioni internazionali e la gestione dei servizi complessi. Il principio guida inderogabile è la responsabilità amministrativa umana: l'IA può supportare l'istruttoria e la preparazione degli atti, ma la decisione finale, la firma e la validazione giuridica restano prerogativa esclusiva del personale competente. In nessun caso la tecnologia può sostituire la discrezionalità tecnica e la sensibilità istituzionale necessarie per governare i processi amministrativi nel rispetto della legalità.

IA come supporto all'istruttoria: L'IA può rivelarsi un valido alleato per redigere bozze di comunicazione, sintetizzare documenti normativi o elaborare prime stesure di report tecnici. Tuttavia, nell'uso quotidiano, è fondamentale operare una netta distinzione tra la fase preparatoria e quella decisionale. L'atto amministrativo deve essere sempre motivato e trasparente: pertanto, in conformità con il GDPR, è vietato delegare all'algoritmo decisioni che incidono sui diritti delle persone (come ammissioni, carriere o sanzioni). L'IA non possiede la capacità di interpretare il contesto specifico né di valutare le sfumature delle disposizioni interne (Decreti Rettorali, Direttoriali, Circolari), la cui verifica puntuale rimane un compito insostituibile del dirigente/funziionario incaricato.

Custodia dei dati: Il personale TAB agisce come custode di una vasta mole di dati personali e sensibili. In linea con il principio di "sovranità digitale", è considerato violazione grave inserire nominativi, matricole, dati retributivi o sanitari in piattaforme di IA generativa "aperte" o pubbliche. Tale pratica esporrebbe l'Ateneo a gravi violazioni della privacy e alla perdita di controllo istituzionale sulle informazioni. La sicurezza informatica diventa quindi un dovere d'ufficio: ogni dipendente è chiamato a difendere l'amministrazione da attacchi esterni (come il *phishing* sofisticato generato dall'IA) e a utilizzare esclusivamente software gestionali certificati, evitando il ricor-

so a soluzioni che potrebbero compromettere l'integrità dell'infrastruttura digitale.

Biblioteche come presidio culturale: Per il personale TAB, custode dello specifico patrimonio de L'Orientale, l'IA rappresenta una risorsa potente per arricchire i metadati e migliorare la catalogazione, specialmente per i testi in lingue rare. Tuttavia, l'uso di questi strumenti richiede una vigilanza esperta per evitare le cosiddette "allucinazioni bibliografiche" o classificazioni affette da bias culturali eurocentrici. Il bibliotecario ha il compito di validare i metadati generati dalla macchina, garantendo che la descrizione del patrimonio rispetti la complessità linguistica e culturale che caratterizza l'identità dell'Ateneo.

Trasparenza e umanizzazione del servizio: Nel rapporto con l'utenza, l'efficienza non deve mai andare a discapito della trasparenza. Qualora vengano impiegati sistemi automatizzati di front-office (come chatbot per l'orientamento), l'utente deve esserne informato in modo inequivocabile fin dall'inizio dell'interazione. Inoltre, per evitare che la tecnologia diventi un muro tra l'istituzione e la persona, deve essere sempre garantito il "diritto all'escalation", ossia la possibilità di richiedere l'intervento di un operatore umano per gestire reclami o situazioni complesse. L'amministrazione ha inoltre il dovere sociale di contrastare il *digital divide*, assicurando che l'introduzione di interfacce intelligenti non escluda l'utenza meno digitalizzata, offrendo sempre un canale di supporto accessibile.

Formazione continua e "sobrietà digitale": L'adozione dell'IA richiede un aggiornamento costante delle competenze, non solo tecniche ma anche critiche. Il personale è invitato a praticare la "sobrietà digitale", evitando l'accumulo indiscriminato di dati generati dall'IA (*digital waste*) che comporta inutili costi energetici e ambientali. L'uso della tecnologia deve essere mirato all'efficienza sostanziale e non alla proliferazione burocratica, integrando la consapevolezza ecologica nelle pratiche quotidiane dell'ufficio.

