

AICUN

Seminario di formazione

19 - 20 aprile 2004

Verso nuovi pubblici:
gli URP nelle Università

Maria Paola Borio

URP Università di Torino

Lo stato dell' arte

Nonostante la legge 150/2000 gli URP non sono ancora presenti in tutti gli Atenei e svolgono compiti che variano dal call center alla legge 241/90, dall' orientamento alla privacy.

Sono pochissimi i casi dove esiste un reale coinvolgimento dell' URP nelle attività di comunicazione interna.

Non esiste *per ora* un modello di URP universitario.

Perché l' URP in Ateneo

Nelle Università esistono le strutture per l'orientamento, le segreterie studenti, i job placement, gli incubatori d'impresa e le strutture di ricerca.

Sono molto efficienti le segreterie dei Rettori, gli uffici stampa, gli uffici per le relazioni esterne e ormai si parla comunemente di immagine e marketing d'Ateneo.

In un panorama dunque così “completo” perché creare l' URP?

L'URP secondo la legge 150

Agevolare l'utilizzo dei servizi:

- ✓ illustrazione delle normative e informazioni sulle strutture
(semplificazione del linguaggio)

Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi:

- ✓ Comunicazione interna *(conoscenza della realtà dell'Ateneo e condivisione degli obiettivi)*
- ✓ Ascolto dei cittadini *(nuove esigenze)*

Essere punto di raccolta delle informazioni all'interno dell'Ateneo e tra diverse amministrazioni *(meta banca dati a supporto dei decisori)*

Un nuovo ruolo per gli Atenei

Dopo aver passato anni a cercare l'attenzione dei media ci troviamo in un momento in cui i temi legati alle Università e agli enti di ricerca rimbalzano da una testata all'altra su tutto il territorio nazionale.

Agli Atenei viene chiesto di svolgere un ruolo maggiormente incisivo nella società, un ruolo a sostegno della ripresa del paese.

Verso nuovi pubblici

La ricerca per lo sviluppo

- ✓ Le Università devono riuscire a porre a vantaggio della società la cultura e l'innovazione. Questo comporta una capacità di relazionarsi con il mondo produttivo che va al di là degli uffici job placement o degli incubatori.

Il legame con il territorio

- ✓ Gli Atenei devono porre maggiore attenzione alle esigenze formative, occupazionali e di sviluppo del territorio che li circonda, raccordandosi anche con gli enti locali per supportare le strategie di valorizzazione del territorio.

Vecchi pubblici nuove richieste

Studenti

In un recente sondaggio tra gli studenti la domanda ricorrente riguardava gli sbocchi occupazionali dei laureati
(maggiore coordinamento con il mondo del lavoro)

Famiglie

Non basta più offrire percorsi di studio, ora ci vengono richieste garanzie di servizi efficienti, supporti alla vita da “studente”.

Imprese

La spinta all'innovazione può provenire solo da persone che sappiano entrare in modo attivo e propositivo nel mondo del lavoro.

Il futuro dell' URP in Ateneo

Funzione di ascolto e analisi dell' utenza

- ✓ Il rapporto con i cittadini deve servire non solo per migliorare i servizi resi, ma per riuscire a capire e quindi a rispondere con tempestività alle nuove esigenze del paese

Gestione della comunicazione interna

- ✓ Creare un circolo virtuoso per cui la conoscenza diffusa degli obiettivi è la molla del cambiamento organizzativo

Creazione di una banca dati collegata al territorio

- ✓ Nell' ambito dell' autonomia e della unicità di ogni Ateneo una profonda conoscenza della realtà esterna si pone come fondamento e supporto alle scelte strategiche

Strategie di sviluppo

- ✓ Azioni nei confronti dei vertici

Per far comprendere lo strumento URP

- ✓ Studiare un modello di attività minime

Per sostenere la creazione degli URP e le loro potenzialità

- ✓ Rendersi necessari

Saper offrire agli uffici dell' Ateneo dei servizi innovativi

- ✓ Organizzare i rapporti con gli uffici stampa

Superare le divisioni esistenti, mettere in comune le risorse e definire i confini del rapporto con il cittadino