

Informe estada Erasmus +

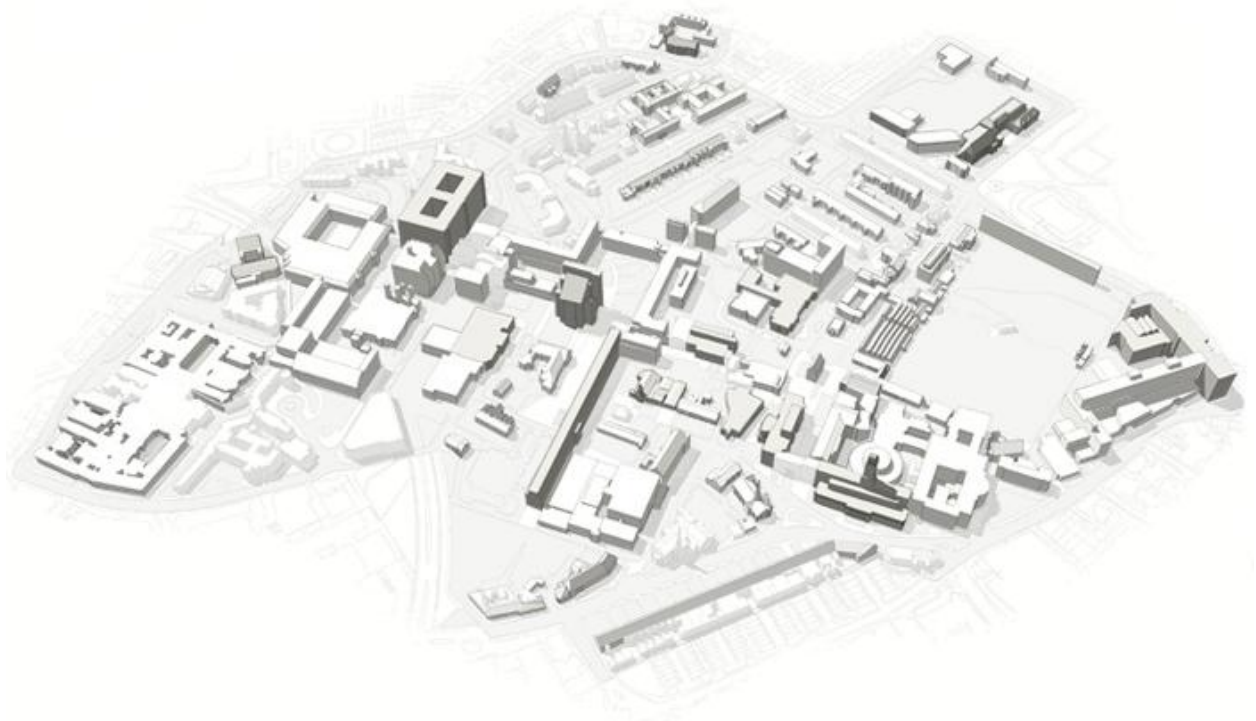
MeetinLeedsⁱ - University of Leedsⁱⁱ

Aquesta estada ha tingut lloc els dies 5 i 6 de febrer de 2015.

University of Leeds

La Universitat de Leeds va ser fundada al 1904. Actualment el nombre d'estudiants és de 31.906 procedents de 146 països (dels quals 28.752 són a temps complet i 3.154 són a temps parcial). El repartiment és de 23,685 de grau i 8,221 de postgrau.

Únic campus que acull totes les activitats, acadèmiques, recerca, esportives, etc a 15 minuts caminant del centre de la ciutat de Leeds.



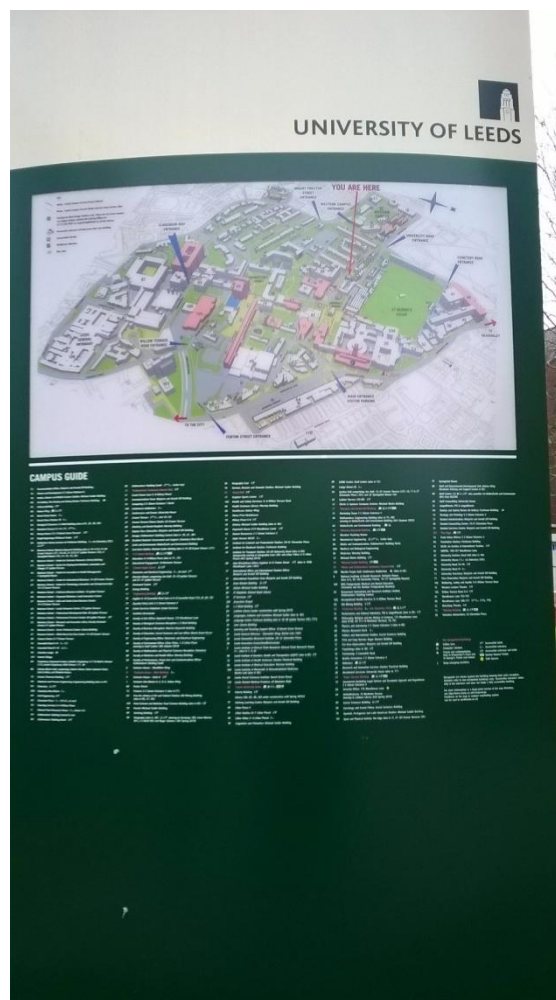
La Universitat està dividida en nou grups coneguts com a facultats. Cada facultat està subdividida en escoles, instituts i centres:

1. Faculty of Arts
2. Faculty of Biological Sciences

3. Faculty of Business
4. Faculty of Education, Social Sciences and Law
5. Faculty of Engineering (includes the School of Computing)
6. Faculty of Environment
7. Faculty of Mathematics and Physical Sciences
8. Faculty of Medicine and Health
9. Faculty of Performance, Visual Arts and Communications

La Universitat de Leeds està en la posició 97 del QS World University Rankings® 2014/15 (la UPF està en la posició 298, la primera espanyols es la Universitat de Barcelona en la posició 166).

El preu per a un curs de grau a temps complet per a estudiants del Regne Unit o de la Unió Europea és de 9.000 GBP l'any (12.213 € segons canvi 23.02.15). Per a estudiants internacionals oscil·la entre 13.500 i 17.500 GBP (18.320 i 23.750 € segons canvi 23.02.15).



MeetinLeeds

És l'oficina de què disposa la Universitat de Leeds (Yorkshire, Anglaterra) per al lloguer d'espais i organització d'esdeveniments. Depén d'un dels seniors officers de la Universitat, el Director of Facilities Management. Les seves responsabilitats del qual inclouen la gestió de les propietats immobiliàries, les activitats de restauració, sales de conferències i gestió d'esdeveniments, l'esport i l'activitat física, administració de béns i serveis de suport del campus. També és responsable de la sostenibilitat del medi construït de la Universitat.

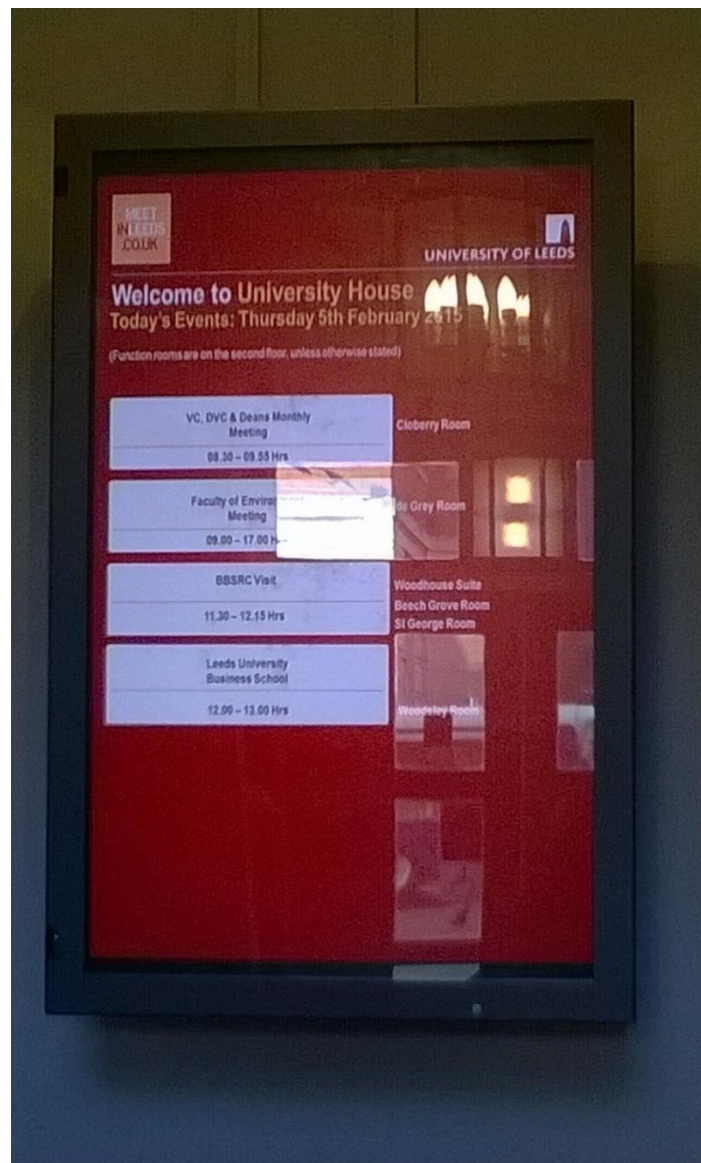
Persones amb qui m'he reunit durant la meva visita:

- Harriet Boatwright – Head of Sales and Marketing
- Beverley Kenny – Head of Catering, Conference and Events
- Ros Bates – Conference manager



És un equip d'unes 20 persones entre vendes, operacions, càtering (en càtering només responsables i persones que fan les reserves després hi ha tot l'equip de cuina, cambrers, caixers, etc).

A banda de les reunions més personals amb aquestes tres persones vaig assistir a dues reunions d'equip. La primera de l'equip de vendes que és setmanal i la segona de l'equip ampliat que és cada dues setmanes on s'afegeixen també les persones que gestionen els caterings i els events managers. Això em va donar una bona idea de la dimensió de l'activitat, com gestionen el dia a dia i s'avancen a qüestions per venir.



En el mateix edifici on tenen les oficines hi ha una planta exclusivament amb sales per fer reunions que poden incloure caterings des de molt senzills (uns cafès) a dinars o sopars de gala. Aquesta pantalla indica les reunions del dia 5 en aquestes sales.

Els ingressos durant el curs 2013-2014 corresponents a residències, caterings i conferències han estat de 49.415.000 GBP (67.048.125 € segons canvi 23.02.15).

Són membres de Venuemastersⁱⁱⁱ que és una organització sense ànim de lucre amb més de 30 anys d'experiència que promou el lloguer d'espais de reunió i allotjament únicament a instal·lacions acadèmiques i que rep més de 1.000 consultes a l'any a través d'un servei gratuït de cerca d'espais. Aquesta organització prepara anualment l'Academic Venue Show on cada institució acadèmica presenta els seus espais. També formen part de la PA network, xarxa que reuneix assistents personals, assistents executives i secretàries com a persones que s'encarreguen de l'organització de reunions i esdeveniments.

S'anuncien a revistes com Hospitality & Events North^{iv} que presenta espais per a reunions i esdeveniments de The Midlands, Nord d'Anglaterra, Escòcia i Nord de Gal·les. Són actius a les xarxes socials, en especial a Twitter^v.

Es reuneixen periòdicament amb acadèmics de la mateixa universitat per explicar el que fan i en què els poden ajudar: preparar una proposta per acollir una conferència internacional, organitzar un esdeveniment total o parcialment, suggerir els espais més adequats o activitats a fer, etc.

Fa ja temps van detectar la necessitat de tenir una entrada directa que no fos a través de la pàgina web institucional de la universitat on a la gent sovint li costa trobar la informació d'espais i preus de lloguer. Això pot provocar que un client potencial es cansi i ho deixi córrer.

Tenen diverses acreditacions:

AIM. UK's nationally recognised standard for accredited venues and service providers in the meetings, conferences and events industry.

Investors in People Standard. Which tells you what good people management looks like. Defined and set by business leaders, it's a series of 39 must-haves that organisations measure up against, to find and realise the potential of their people.

Han rebut diversos premis, mencions o han arribat a finalistes en diverses competicions, com per exemple: Green Tourism Awards, Best Campus Accommodation at the Green Tourism Goldstar Awards 2014, Group Travel Awards, Conference and Hospitality Show Awards 2015... Harriet Boatwright va guanyar el premi Venuemaster's Personal Achievement Award 2009.

Disposen d'espais amb capacitat molt variada. Des de 550 que juntament amb un espai de 320 dóna el màxim de 870, a espais de 360, 180, 200. Tenen 225 teaching rooms (aules, sales seminari) de diferents mides.

Els edificis on es troben els espais són molt variats. Des d'edificis catalogats, passant per prefabricats, esglésies desacralitzades, edificis molt moderns, instal·lacions esportives, etc.



Aquest pavelló es fa servir per a grans esdeveniments. Tenen moqueta que instal·len al terra i posen el mobiliari necessari.



Rocòdrom



Edifici històric catalogat: Great Hall



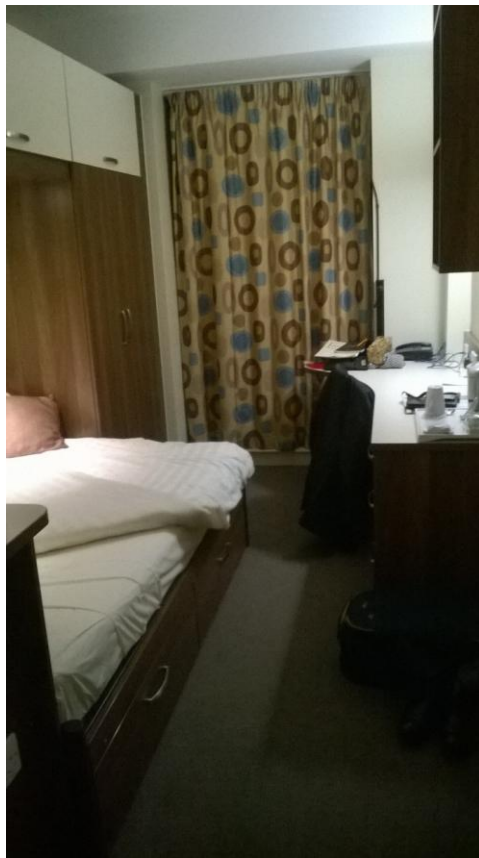
Escola de Música on s'han integrats dos edificis. Un antic i un de nou. L'antiga paret exterior de l'antic resta integrada a l'interior del nou.



Edifici prefabricat.

De les 450 habitacions per a estudiants de què disposen han reservat 11 per a estades curtes en règim hotelier.





Aquesta és l'habitació on em vaig allotjar i que està dins d'una residència d'estudiants.

Quan es tracta d'activitats internes de la universitat, s'identifiquen amb un codi de 6 dígit i internament es traspassen els imports dins els pressupostos de la universitat. Als usuaris interns se'ls aplica un 50% de descompte en els espais però no en serveis de càterings o d'allotjament. Les activitats dels estudiants no tenen cost d'espais. Només paguen catering.

Està estipulat una comissió del 8% a les agències que porten clients de lloguer d'espais.

Passat l'esdeveniment el client pot emplenar un qüestionari de satisfacció online. També fan un seguiment d'aquells esdeveniments on no han estat triats per ser els gestors. Demanen el motiu per veure si per a una futura edició poden tenir possibilitats de millorar la proposta i resultar escollits.

En principi no hi ha tècnic informàtic ni audiovisual perquè les instal·lacions són senzilles de gestionar. En cas de dubtes por ajudar algú del mateix Operations team (un event manager). Si no, han de trucar algú d'IT i esperar que pugui desplaçar-se. Es pot facturar a banda que hi hagi un tècnic tota l'estona.

A la pàgina web de MeetinLeeds es poden consultar els External / Internal Terms and Conditions que són força complets.

Estan preparant una fira de proveïdors. La volen fer cada dos anys. Cada estand costaria 560 GBP (760 € segons canvi 23.02.15).

També tenen pensat publicar ofertes de primavera per promoure algun espai que tinguin més parat.

Tenen interès a saber d'on venen les consultes: web, revistes, agents, altres fonts.

Empresa Exodo desenvolupa pàgines web d'esdeveniments. No acostumen a fer abstract management .

Volent tenir fotos de l'equip, tant en grup com individuals. Fomentar el blogging.

Visiten altres instal·lacions per veure el que ofereixen. Estan preparant una visita a la Universitat de Manchester

Estan en procés de revisió dels espais per millorar-los encara que signifiqui perdre capacitat en algunes ocasions (il·luminació, decoració, mobiliari) per fer-los més funcionals. També de revisar preus. Tenen en projecte Conference center de capacitat 600 + 400 més Meeting rooms i Student accommodation d'entre 200 i 300 llits.

Als pressupostos sempre hi ha una partida de contingency (contingències) per evitar sorpreses.

M'han passat un exemple de Bid (document que prepares quan et presentes en competència amb altres institucions per acollir un esdeveniment com una conferència internacional). El farà servir per revisar el que estava preparant jo abans de marxar i que hauria de servir per al tres campus.

Software

Kinetic^{vi} és l'aplicació que fan servir per gestionar les reserves en general (espais, càterings, allotjament) està en connexió amb una altra aplicació Syllabus +^{vii} que és la utilitzada per les unitats acadèmiques per assignar aules als horaris de classe. Des de Kinetic el Servei de Comptabilitat de la Universitat aconsegueix la informació necessària per facturar els serveis. Els serveis centrals fan servir SAP^{viii}.

Camps de Kinetics: càtering, bedrooms, notes (emails), delegates, check list, mailings, copy event, audit info (who, when). Confirmats i pendents en diferent color. Diferents mòduls: conferencing, marketing, residential, càtering que estan connectats. El personal responsable dels càterings poden treure informes dels serveis que han de preparar per tenir temps de programar-se, comprar estocs, fer alguna contractació puntual si és el cas, etc. El programa produeix el contracte que el client ha de signar. Avisa de problemes de capacitat, solapaments, es poden treure llistats. Es poden posar recordatoris o notes, com per exemple, clients que no confirmen mai o cancel·len sempre. Es va posar en marxa a la Universitat al 2005.

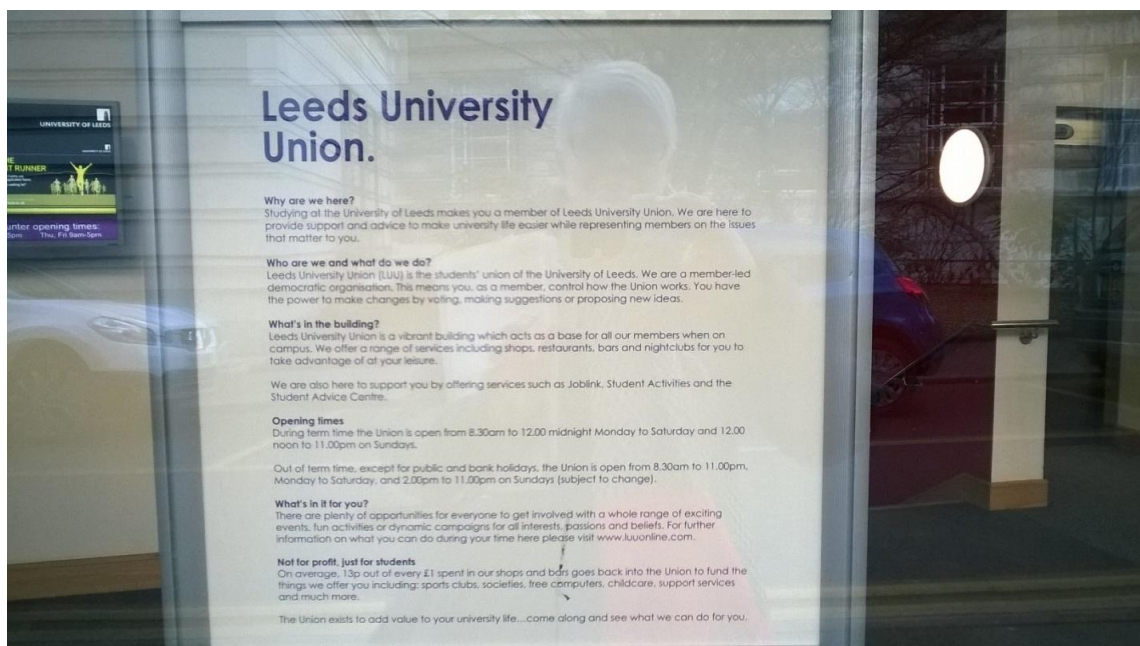
Per a la gestió dels pagaments online es fa servir una altra aplicació que es diu WPM the Storeix. Seria una mica equivalent al nostre Eventum.

Altres aplicacions útils que es fan servir per a la producció de documents és el Microsoft Visiox molt útil per fer muntatges sobre plànols d'edificis. Per exemple posar mobiliari, plafons, pòsters, etc.

Adobe Illustrator. Es pot modificar el mapa del campus a mida per ressaltar aquells edificis que interessin, proposar recorreguts, bicic. També preparar documents d'instruccions amb fotos. Tots els documents es poden convertir a pdf per poder-los enviar fàcilment als clients, assistents, etc.

Curiositats:

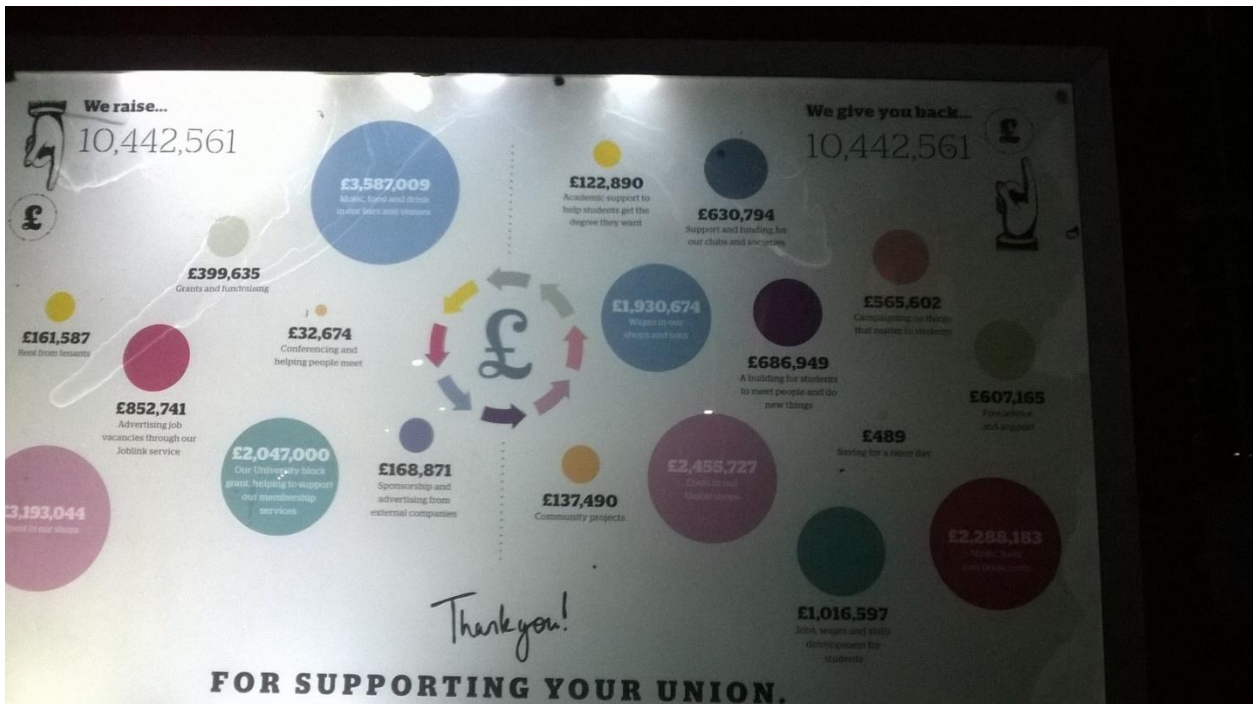
Union. El sindicat d'estudiants té més de 250 clubs i societats. A l'interior de l'edifici del sindicat d'estudiants hi ha bars, pubs, negocis diversos (perruqueria, estètica, supermercat, botiga d'objectes de regal, llibreria), una oficina bancària, servei d'ajuda per a l'allotjament privat, etc. El sindicat gestiona les promocions que es puguin fer a la universitat (per exemple Red Bull) i els ingressos que es puguin produir reverteixen al mateix sindicat. Han de demanar primer permís, però.



Explicació sobre el Sindicat d'estudiants.



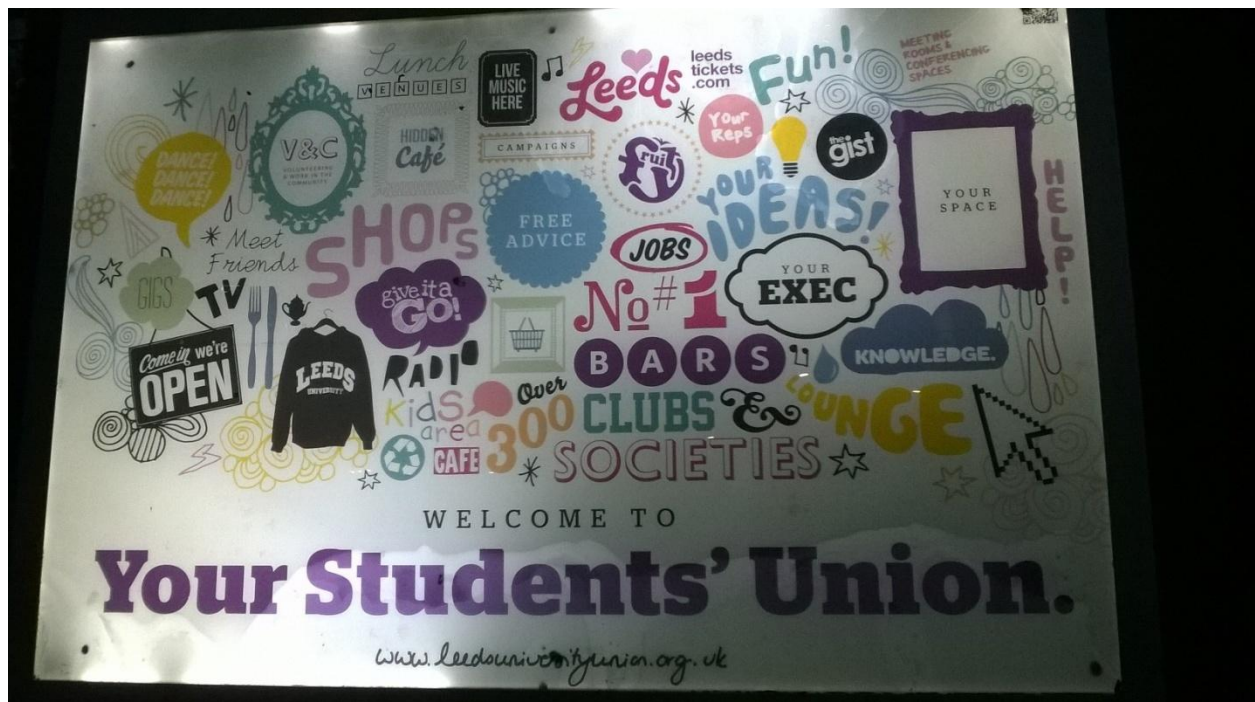
Edifici on està el Sindicat d'estudiants.



Algunes xifres en relació al Sindicat d'estudiants.



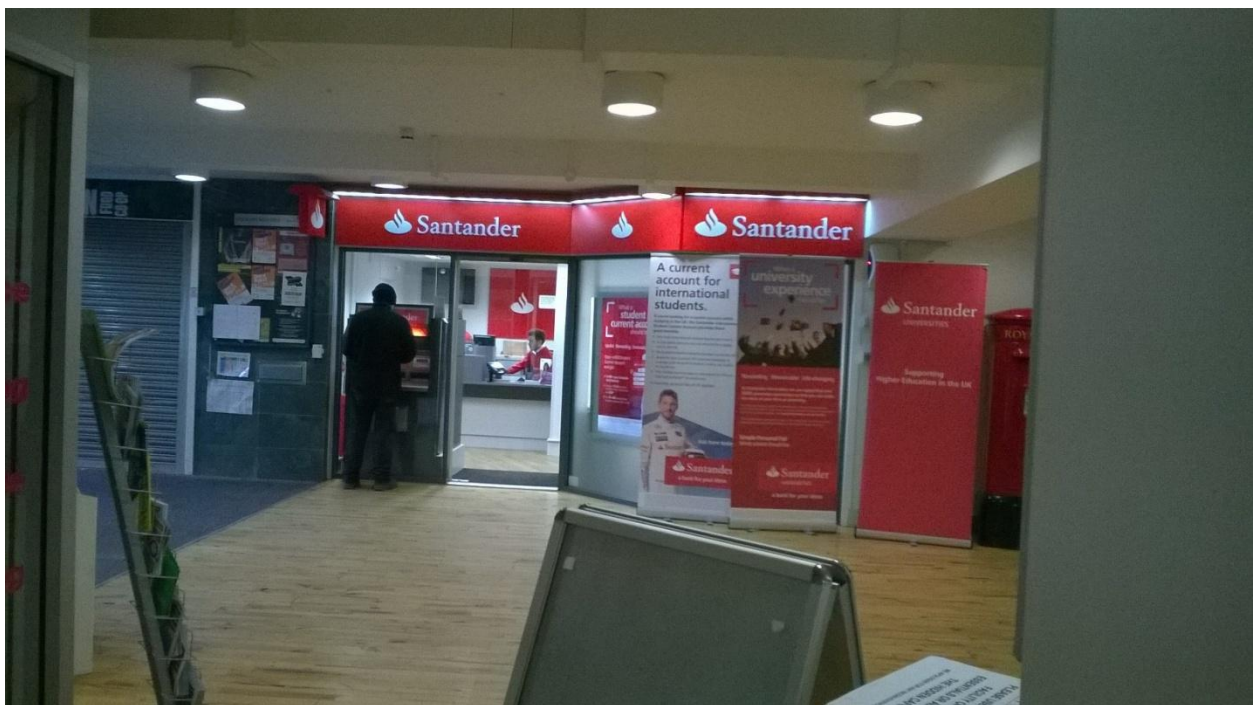
Tots els clubs i societats que hi ha dins.



Serveis que es poden trobar.



Un dels bars.



L'oficina bancària que casualment és Banco de Santander.

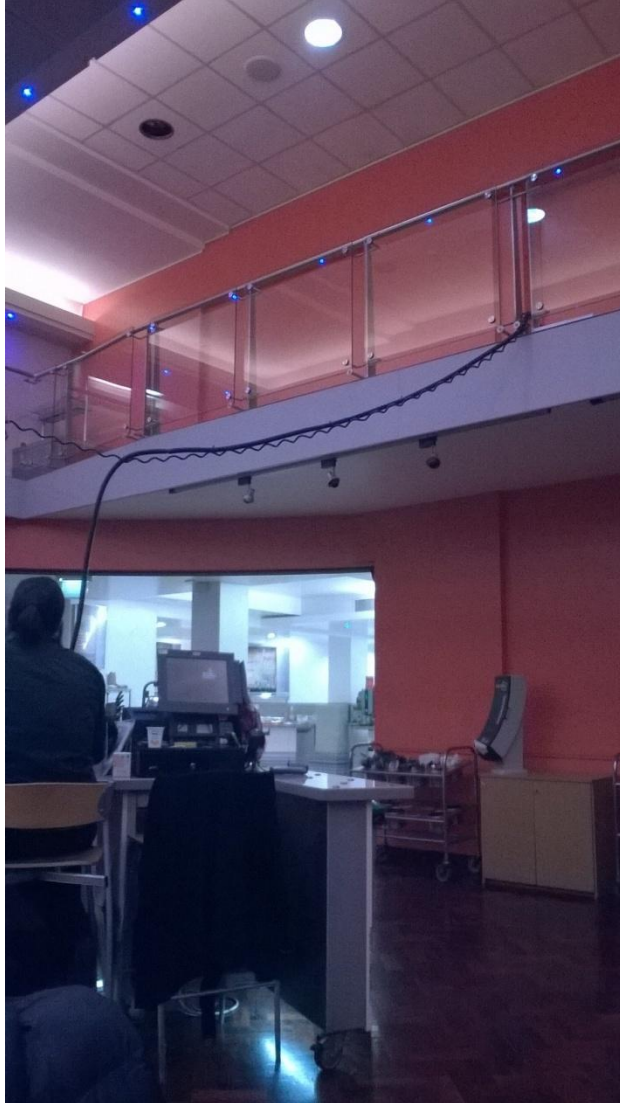
Venda de pastissos per part d'estudiants. Se'ls recomana que siguin de baix risc. Per exemple, que no portin crema o nata, especialment quan fa calor. Que portin guants o facin servir pinces quan els serveixen. Que no toquin diners i pastissos.

Les empreses externes de càterring han d'estar incloses en una llista d'empreses aprovades per la universitat per comprovar que reuneixen requisits higiènics. Per fer aquesta comprovació algú de la universitat les visita.

Atenció a *Risk assessment in events and food safety* (prevenció de riscos i seguretat alimentària). Es fa formació bàsica en aquests temes. Si es contracten estudiants per ajudar en actes han de fer primera una formació online.

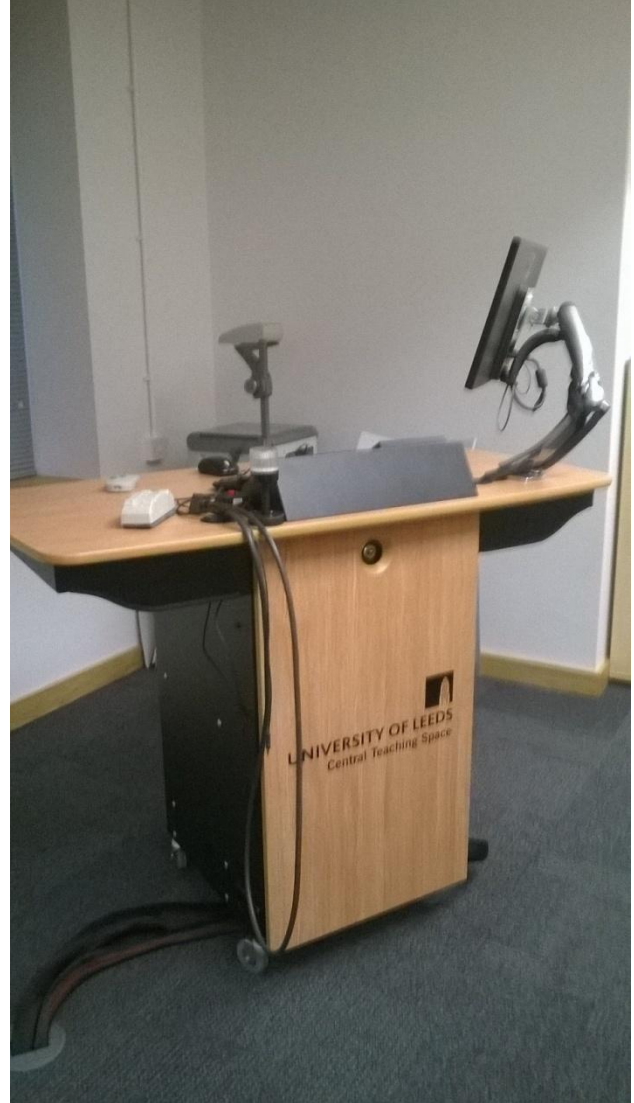
Tenen *lecture captures*, enregistrament de classes, instal·lat a moltes aules. Les gravacions es publiquen en un portal on poden ser visionades

Cabaret style és la manera en què descriuen tauletes rodones amb cadires al voltant.



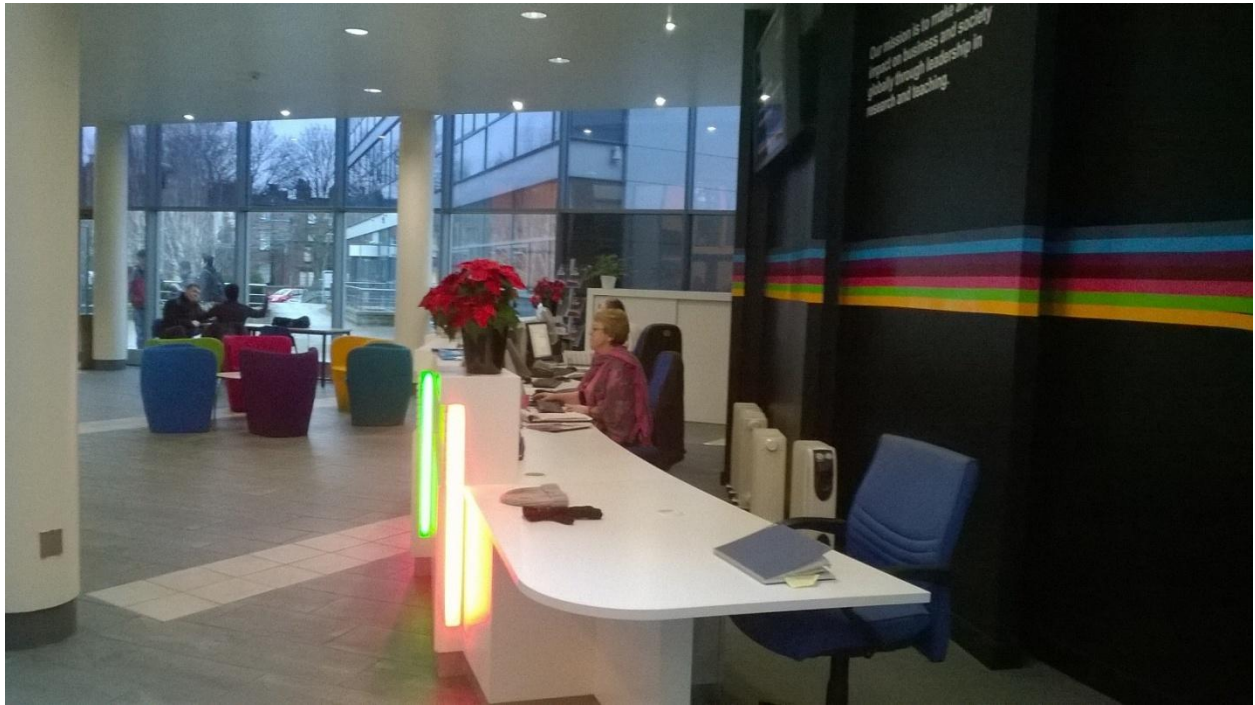
Cafeteria. De nit es poden fer sopars de gala. Aquesta foto l'he fet perquè he pensat que la solució per portar electricitat a un lloc concret que interressi és enginyosa.

És un espai molt funcional de dia però que es pot modificar amb la il·luminació que hi ha instal·lada que permet jugar amb colors i donar calidesa.

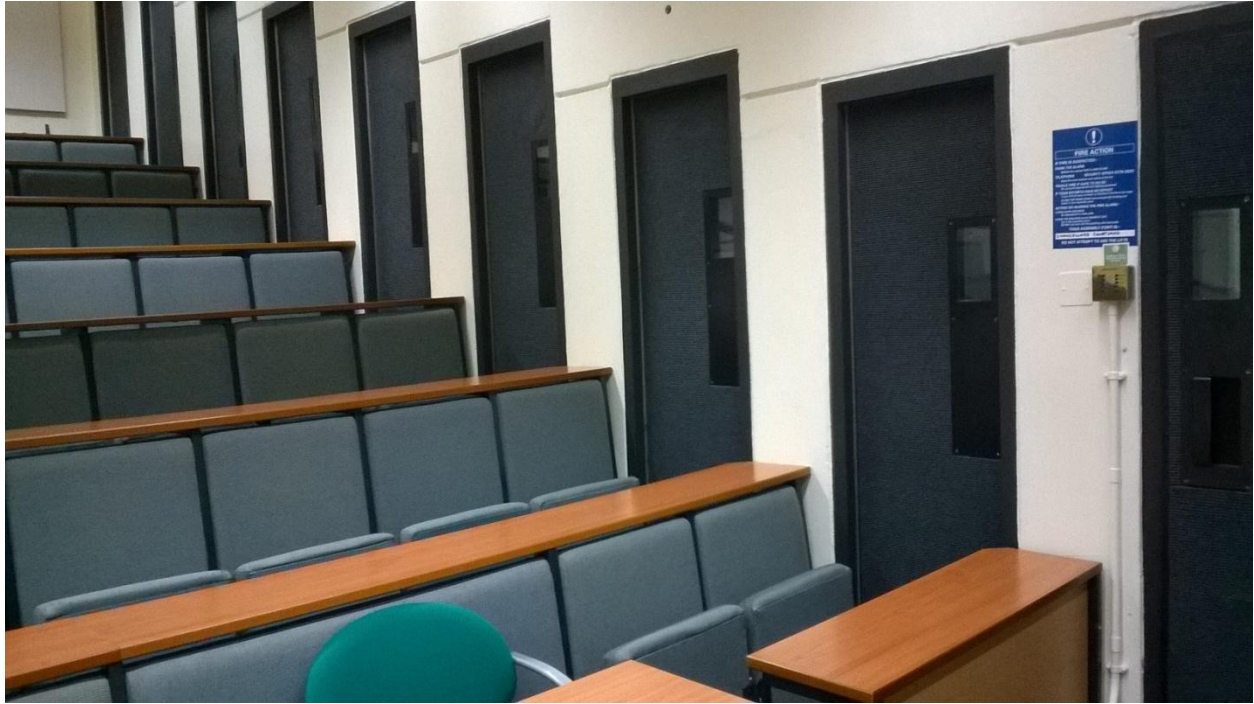


Un moble d'aula on hi ha incorporada tota la part informàtica i audiovisual.

Fotos que he fet de diferents espais perquè aporten solucions decoratives interessants:



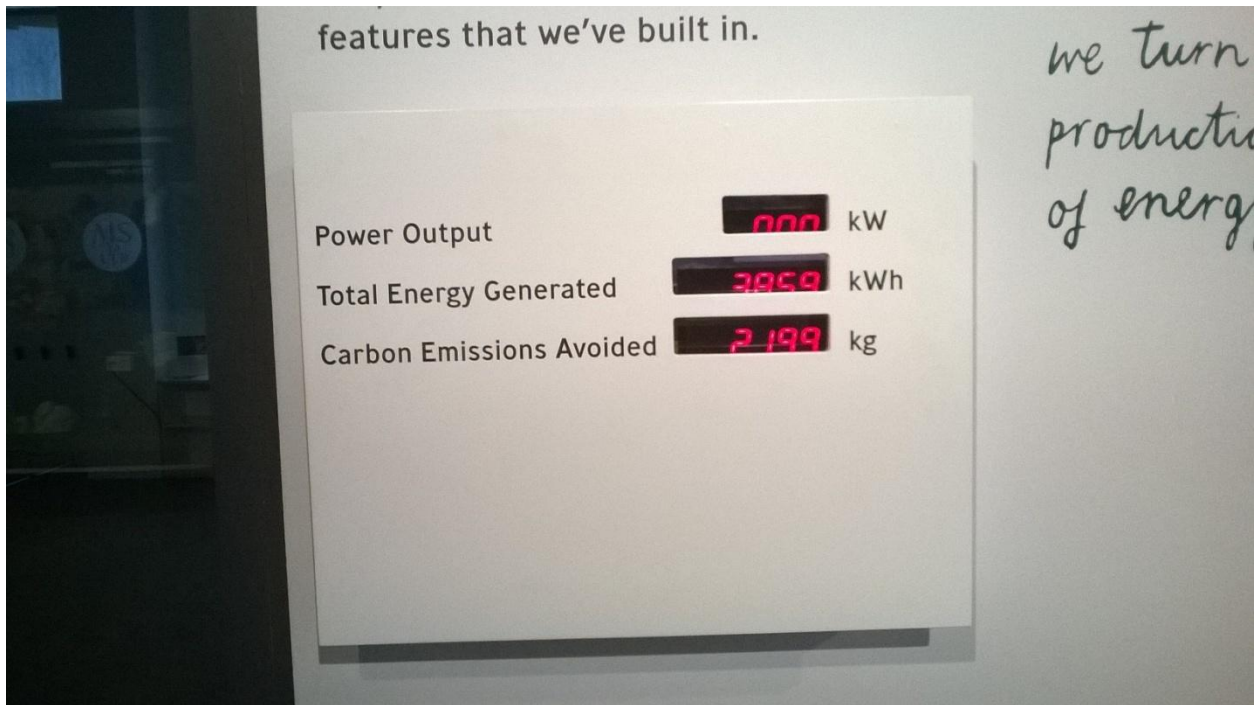




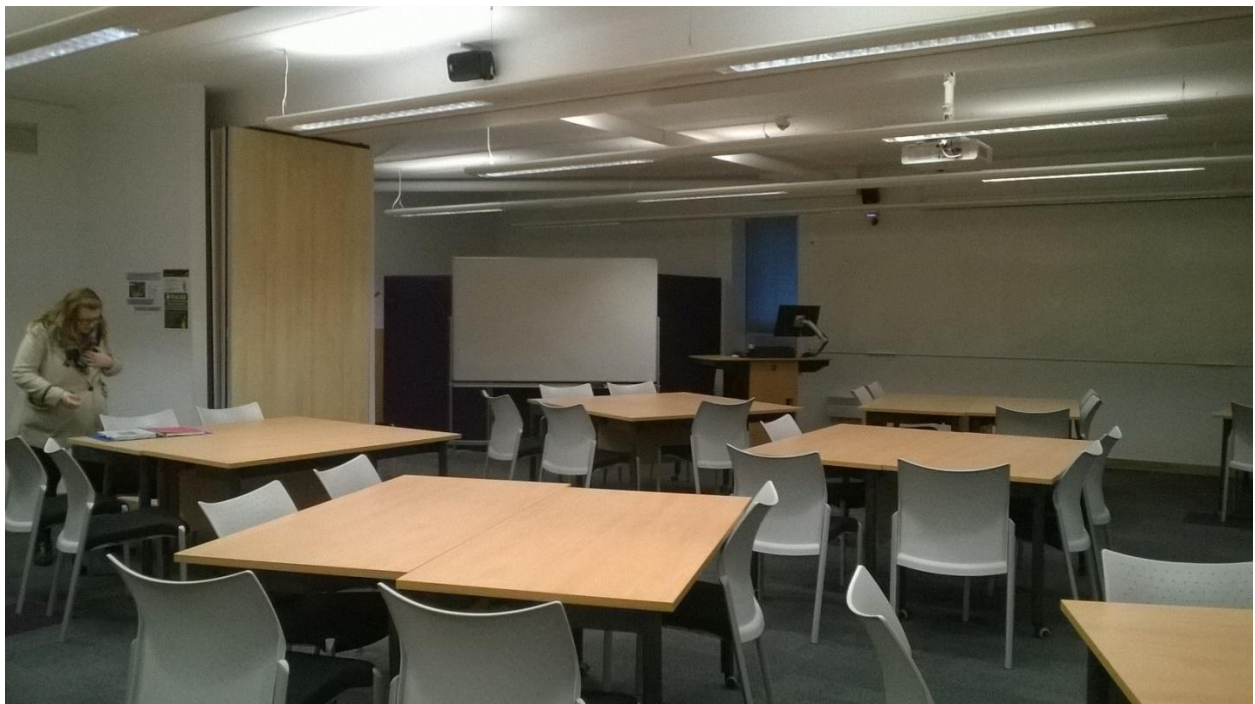
Aula grossa de pupitres amb una porta per a cada filera de seients.



Moble que integra el reciclatge de manera més decorativa que els típics contenidors de plàstic de colors.



Un panell que informa de temes de sostenibilitat i ecologia.



Sala seminari semblant a les nostres de Poblenou amb panells divisoris mòbils. Aquestes taules però són més còmodes perquè tenen rodes.



Àrea de refugi per a persones amb problemes de mobilitat en cas d'emergències.



Idea perquè no quedin restes de càterings abandonades a les sales de reunions.



Jardí sostenible.



No crec que ens calgui incorporar mai aquest element als nostres campus.... Es tracta de sal per a la neu.

Conclusions

A la Universitat de Leeds es troben com nosaltres amb el problema que les activitats pròpies no deixen gaire lloc als lloguers. Han d'aprofitar els espais que tenen on no es fa docència (per exemple el Great Hall o Denvonshire Hall) o els períodes no lectius. Són especialment actius a l'estiu (juliol i agost), Setmana Santa i Nadal.

No els agrada barrejar activitats externes amb internes, en especial si hi ha estudiants. També es troben que hi ha unitats que se senten "propietàries" dels espais i no veuen amb bons ulls activitats alienes. De fet, hi ha edificis que són propietat d'una unitat acadèmica i no de la universitat. En aquests casos han de pagar una part del lloguer al propietari.

Són actius a l'hora de buscar clients tant internament com externament. Miren de difondre les prestacions que poden oferir als usuaris interns per dissenyar esdeveniments amb major qualitat, preparar propostes per allotjar conferències internacionals, fer la gestió total o parcial de les seves activitats, etc. A nivell extern ja hem vist com apliquen tècniques de màrqueting creant una marca, una pàgina web pròpia que inclou un blog alimentat pel personal de l'oficina i testimonis dels clients sobre la seva experiència, posicionament SEO, publicant anuncis, assistint a fires professionals, etc. La UPF hauria de plantejar-se seriosament quina és la mena de públic que vol. Ens hem anunciat a Venuesplace^{xi} però l'experiència fins al moment és que el tipus de consultes que ens han entrat per aquesta via són totes de caràcter lúdic (festes, actuacions, sopars, etc). El fet que no tinguem espais fàcilment delimitables, que no estiguem preparats per activitats en horari de nit o de cap de setmana no facilita poder donar sortida a aquesta mena d'esdeveniments. Si descartem aquesta tipologia caldrà redissenyar el nostre aparador a Venuesplace i enfocar més la nostra activitat cap a activitats de formació, d'empresa, conferències, congressos, etc.

Un cop clara la nostra posició veure si existeixen més plataformes del tipus Venuesplace per anunciar-nos i ampliar les possibilitats de negoci.

Ens podríem plantejar assistir a IBTM^{xii} al novembre que està considerat l'esdeveniment més important per a la indústria de les reunions d'aquest país. Pot ser una bona oportunitat per veure què està fent la competència, quines podrien ser les nostres oportunitats de negoci, fins i tot assistir a alguna activitat formativa, fer algun contacte, comparar tarifes, etc.

A Espanya existeix l'OCUE^{xiii}, Asociación de Oficinas de Congresos de Universidades y Fundaciones Universitarias, amb qui la Fundació UPF (Mar Lluís) té contacte malgrat no estar associats. Ens podem plantejar participar en alguna de les trobades anuals que organitzen. Fa un any o dos van fer una trobada precisament amb Venuesmasters que és l'equivalent al Regne Unit.

A Leeds no tenen cap mena de problema per visitar altres institucions de manera transparent per conèixer les seves instal·lacions, serveis i preus. És una possibilitat que no hauríem de descartar per veure què estan fent a la UB, UPC, per exemple.

Una gestió que podríem fer de manera immediata podria ser fer un seguit de mailings electrònics molt enfocats a col·lectius com:

- Col·legis professionals
- Empreses d'organització d'esdeveniments
- Productores (l'estiu passat es va roder una pel·lícula als pisos dels militars i hem rebut un parell de consultes més tard que no van arribar a quallar)

-
- i <http://www.meetinleeds.co.uk/>
 - ii <http://www.leeds.ac.uk/>
 - iii <http://www.venuemasters.co.uk/>
 - iv <http://www.hospitalityandeventsnorth.com/>
 - v <https://twitter.com/meetinleeds>
 - vi Kinetics <http://www.kineticsolutions.co.uk/>

 - vii Syllabus plus <http://www.scientia.com/en-GB/Solutions/Timetable-Scheduling>

 - viii Amb seu aWalldorf, Alemanya i oficines en més de 130 països, SAP SE és el líder mundial de software empresarial i serveis relacionats amb el software.
<http://www.sap.com/spain/solution.html>
 - ix WPM <http://www.wpmeducation.com/solutions/onlinestore/>

 - x Microsoft Visio <http://products.office.com/es-ES/visio/microsoft-visio-2013-top-features-diagram-software>

 - xi <http://www.venuesplace.com/es/>
 - xii <http://www.ibtmworld.com/>
 - xiii <http://www.ocue.org/index.php/es/>