

# Università e Comunità: problematiche ed esperienze di un ateneo internazionale

**Prof.ssa Petra Wend PhD FRSA FRSE**  
**Rettore Queen Margaret University**  
**Edimburgo**



Queen Margaret University  
EDINBURGH

[www.qmu.ac.uk](http://www.qmu.ac.uk)

# Contenuto

- Il ruolo dell'università
- Gli stakeholders dell'università e i vantaggi dell'impegno con gli stakeholders
- Esempi e come la comunicazione accresce il valore delle relazioni
- Il ruolo di comunicazione e marketing: leader o esecutore?



# Introduzione

- La comunicazione è fondamentale
- Qual è il ruolo dell'università?
- Terza missione: una nozione corretta?



# Il Ruolo dell'Università



E' cambiata l'università?



# Trecento/Quattrocento = Oggi

**Padre** a suo figlio, studente all'università di Orléans, 1400:

“I have recently discovered that you live dissolutely and slothfully, preferring licence to restraint and play to work and strumming a guitar while the others are at their studies, whence it happens that you have read but one volume of law while more industrious companions have read several.”

**Figlio**, studente all'università di Orléans a suo padre, 1400:

“We have good companions in the house with us, well advanced in their studies, and of excellent habits. [...] Wherefore, lest production should cease for lack of material, we beg your paternity to send us by the bearer money for the purchase of parchment, ink, a desk, and the other things which we need, in sufficient amount that we may suffer no want on your account (God forbid!) but finish our studies and return home with honor.”

(Lawrence S Cunningham, John J Reich, *Culture and Values, a Survey of the Humanities*, volume 1, 7<sup>th</sup> edition, 2010, p.226)



# Tempi Moderni

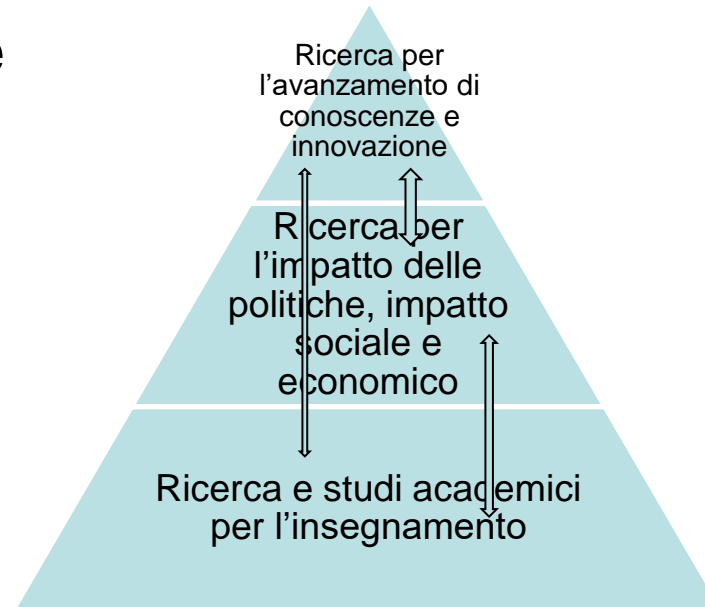


Movimento verso l'istruzione superiore di massa?



# Le Funzioni delle Università

- Insegnamento/Istruzione
- Ricerca/Innovazione
- Impegno pubblico
- Sviluppo economico
- Agente dell'inclusione sociale



# Ruolo Aggiuntivo

- Mantenere e/o riequilibrare le diversità delle funzioni nelle università per definire missioni e visioni uniche e distintive





# Gli Stakeholders dell'università (1)

- Studenti
- Personale amministrativo e accademico
- Enti/autorità locali
- Imprese sociali
- Organizzazioni benefiche
- Organizzazioni culturali, di turismo
- Scuole
- Industria: organizzazioni nazionali, imprese, alberghi, banche...
- Governo e politici
- Donatori
- Residenti locali
- Altre università
- Consolati
- Alumni
- Università internazionali .....



# Gli Stakeholders dell'Università (2)

- ...e potrei continuare
- Gli stakeholders sono tanti: → offrono una moltitudine di ricompense:
  - Bambini: nuovo pool di studenti potenziali
  - Imprese sociali: nuove idee, credibilità, giustizia sociale, impiegabilità
  - Impresa/l'industria: opportunità di ricerca e di fondi, impiegabilità
  - Governo e i politici: supporto fiscale, reputazione
  - Università internazionali: studenti, ricerca, reputazione
  - Però tutto questo costa.....



# Gli Stakeholders dell'Università (3)

- ...ma si possono controllare o ridurre i costi
- Impatto dell'università
- Visione più individuale e distinta
- L'attenta scelta degli stakeholders
- Stakeholders possono contribuire all'insegnamento e alla ricerca



# Esempio 1: Children's University



# Children's University



# Children's University

- 5000 bambini in 40 scuole
- 400 centri d'attività (musei, gallerie, club sportivi ecc.)
- Passaporti e timbri
- “Laurea”
- → demistificare l'idea dell'università





Queen Margaret University  
EDINBURGH

[www.qmu.ac.uk](http://www.qmu.ac.uk)

# Dipartimento di Comunicazione e Marketing e CU (1)

- Piattaforma di comunicazione completa
- Rettore
- Direttori delle scuole ed elenco di stakeholders
- Film con l'aiuto di studenti di Film Studies
- Archivio di foto





# Dipartimento di Comunicazione e Marketing - CU (2)

- Collegi dell'Outreach
- Interventi
- La stampa
- Sito web
- Attività: per esempio Dragon's Den con Santander
- Premio
- → collaborazione con tutti



# Esempio 2: Community Forum

- Dipartimento di Comunicazione e Marketing promuove e organizza il Community Forum ogni anno
- Organizzano un intervento key
- Invitano i cittadini nella vicinanza dell'università



# Esempio 3: Mostra di “Inspiring Entrepreneurs”

**Agata Jagodzinska  
Michael Grant**

COMPANY NAME  
**Raw Film Productions**

COURSE  
BA/BA (Hons) Film and Media

YEAR OF STUDY OR YEAR OF GRADUATION  
2011

WEBSITE OR LINK TO BUSINESS INFORMATION  
[www.rawfilmproductions.com](http://www.rawfilmproductions.com)

*“We love the freedom it gives us to direct our own career path, be creative, develop new skills and take on new challenges with every job we do!”*

Raw Film Productions is a film production company that specialises in making short documentaries and promotional films for the private, public and voluntary sectors.

After graduating in 2011 we were working independently doing small video production jobs while trying to find a position in an established company. Eventually we worked as a project together and had several other opportunities lined up to follow. That's when we knew we were going to get a job or an already established company! Why not make our own?

We were lucky enough to get support from a range of organisations such as the Business Gateway and the Prince of Wales Health Business Store (PWHBS) and in the last 5 years we have been able to work on several projects both in Scotland and internationally, even going as far abroad as Canada and Malawi.

**Emma Harley**

Playhouse Theatre Company  
All About Creativity and Innovation

*“I started this company alongside my studies as completing a degree in itself is not enough to get me into the creative field. It meant that I could experience the kind of theatre I feel needs to be made and take on a variety of roles in its creation.”*

**Dr Janet Beck, Dr Matthias Eichen,  
Tess Whittaker, Dr Felix Schaeffler**

Previews C.I.C.

*“We found it immensely interesting to develop something from the stage of an idea into a viable business. It challenges your creativity and problem-solving abilities, and it gives us a chance to work with people we truly enjoy working with.”*

**East Lothian Council  
Business Gateway**

Co-ordinator in QMU's entrepreneurial journey

**Robbie Broomfield  
Steve Newlin**

Business Gateway Advisors  
Business Gateway Edinburgh

*“We are proud to have our partnership with QMU. We are the only Business Gateway based in a university which gives us a unique opportunity to work with new entrepreneurs and help our students and staff as they embark on their entrepreneurial journey.”*



# Dipartimento di Comunicazione e Marketing - Mostra

- QMU: leader in imprenditorialità: entrepreneurship
- L'idea del dipartimento di comunicazione e marketing: mostra
- Fotografa (studentessa di Film Studies)
- Persone pertinenti: figurano nella mostra
- Ministri del governo, di imprese importanti e studenti e personale



# Leuchie House- assistenza di sollievo/ospitalità temporanea



# Accordo di Partenariato: QMU e Leuchie House

- Stage per i nostri studenti
- Ricerca comune per raccogliere fondi
- Integrazione di “Health and Social Care”
- Ricerca pratica per raccogliere dati per evidenze scientifiche
- Modello di business per lo sviluppo di un servizio di supporto
- Impatto di reputazione più grande per tutte le due organizzazioni



# Dipartimento di Comunicazione e Marketing – Leuchie House

- Pubblicità
- Stampa
- Evento nel parlamento scozzese per il lancio del contratto



# L'evento



The launch of the Leuchie House partnership with Queen Margaret University,

with MSP Iain Gray, chief executive Mairi O'Keefe, Deputy First Minister John Swinney and Professor Petra Wend



Queen Margaret University  
EDINBURGH

[www.qmu.ac.uk](http://www.qmu.ac.uk)



# Applicazione per il Premio Interface



- Dipartimento di Comunicazione e Marketing: l'applicazione per QMU/Leuchie House
- Preselezionati: vinto “special commendation” – secondo posto




# Altri esempi

- Visione di QMU: “A campus without borders:

17:32 71%

qmu.ac.uk

Menu  Queen Margaret University  
EDINBURGH

hub@qmu ePortfolio QMU Portal Remote Access Webmail Library (LRC)

A campus without borders

Home ▶ Community

Share

Queen Margaret University  
General Enquiries  
[Show Contacts](#)

Useful Links  
[Research and Knowledge](#)



# QMU Communication Stakeholder Map

<p><b>Internal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Staff generally</li> <li>•Functional managers</li> <li>•TUs</li> <li>•SU</li> <li>•Student generally and student ambassadors</li> <li>•UG students converting to PG</li> <li>•Court</li> <li>•Senate</li> </ul>	<p><b>Local (general)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Local MSPs and MP</li> <li>•Councillors</li> <li>•Community councillors</li> <li>•Potential students</li> <li>•Local residents (including staff)</li> </ul>	<p><b>National (general)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•MSPs</li> <li>•MSP researchers and advisers</li> <li>•Professional bodies</li> <li>•Alumni</li> <li>•Potential students</li> <li>•Scottish Government (ministers and civil servants)</li> </ul>
<p><b>Fundraising</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Donors</li> <li>•Prospective donors</li> <li>•Representatives of trusts</li> <li>•Alumni</li> </ul>	<p><b>Research, KE and commercialisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Clients</li> <li>•Research funding bodies</li> <li>•NHS</li> <li>•Professional bodies</li> <li>•Organisations seeking facilities</li> </ul>	<p><b>International</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Collaborative partners</li> <li>•Alumni</li> <li>•Potential students</li> <li>•Agents</li> <li>•Consulates/Embassies</li> </ul>



# Attività come Risultato della Mappa di Stakeholders (1) - Esempi

Internal	Local (general)	National (general)
<p>Activities</p> <p>Staff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•E-bulletin</li> <li>•“Lunch” with the SMT</li> <li>•Strategic Update presentations</li> <li>•Infobox</li> <li>•Social media promotion of staff and university successes, landmarks etc.</li> <li>•Comms on specific issues (eg. Portfolio Review and Innovation Park)</li> <li>•Consultation on specific issues (eg. strategic plan, innovation park)</li> <li>•Exhibitions on campus</li> </ul>	<p>Activities</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•121s with politicians</li> <li>•Community forum (including local councillors and community reps)</li> <li>•Participation in East Lothian’s Community Planning Partnership</li> <li>•Inviting community forum members and broader community to University events (eg. prof lectures, sustainability tours etc.)</li> <li>•Prof lectures generally</li> <li>•Children’s University (CU)</li> <li>•Academies</li> <li>•Council liaison</li> <li>•Local press coverage</li> <li>•Outreach generally (eg Broken Bodies)</li> <li>•Bimonthly Strategic Update to key stakeholders</li> </ul>	<p>Activities</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Cross Party Group</li> <li>•QMU’s PR team tweeting stories and news to MSP researchers etc.</li> <li>•Professional body engagement</li> <li>•Alumni events</li> <li>•Alumni communication (eg. QMYOU, e-newsletter etc.)</li> <li>•Open days</li> <li>•Visit days</li> <li>•Social media</li> <li>•National press coverage</li> <li>•Various Government liaison</li> <li>•Networking by senior staff and subject experts in QMU</li> </ul>



# Attività come Risultato della Mappa di Stakeholders (2) - Esempi

Internal	Local (general)	National (general)
<p><b>Activities</b>  <b>Students</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Student engagement activities overseen by Governance and Quality Unit (eg. Staff/Student Committees etc.)</li> <li>• NSS and You Said, We Listened promotion</li> <li>• Student and staff case studies on social media and our website</li> <li>• Pizza session associated with PG Open Evening</li> <li>• Social media promotion generally</li> <li>• Exhibitions on campus</li> <li>• Court invited to events (eg. student receptions,</li> <li>• Updates to Court on specific activities</li> <li>• Court induction (eg. covering Development</li> <li>• TU meetings)</li> <li>• SU Forum Meetings with University's PR team and sharing of stories</li> </ul>	<p><b>Activities</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QMYOU</li> <li>• Exhibitions on campus</li> <li>• Collaborative Agreements (eg Alzheimer's Scotland, Leuchie House, ELC)</li> <li>• City Deal</li> <li>• Planning consultations (eg wind turbine, Innovation Park)</li> </ul>	



# Attività come risultato della mappa di stakeholders (3) - Esempi

## Fundraising

### Activities

- Invitations to the campus
- 121 meetings
- Regular letters from DP
- Networking of senior team and Development team

## Research, KE and commercialisation

### Activities

- Exhibitions on Campus (eg. Women Researchers)
- Development of professional template for research bids
- Point of contact for research events
- Development of relevant websites

## International

### Activities

- Work of Governance and Quality Unit
- Bimonthly stakeholder update
- Opportunity for collaborative partners to place stories in alumni e-newsletter
- Involving alumni in recruitment overseas (eg. Toronto)
- Sharing of alumni case studies online
- Agent liaison (managed by International team)
- Promotional gifts – eg USB sticks loaded with info on QMU



# Il Ruolo di Comunicazione e Marketing

- Non preparano solamente il materiale in un modo reattivo
- Devono essere sensibili e veloci
- Devono essere proattivi per scoprire le opportunità
- Devono far parte della dirigenza dell'università per capire il contesto politico interno ed esterno

