
christine van nuffel en anita haesaerts

**Een vergelijkende studie van de
onthaalfunctie aan de Universiteit
in het kader
van haar public relations-problematiek**

Fac. Soc. Wet., Leuven, februari 1974,
(Promotor : G. Fauconnier)

Na enig bibliografisch onderzoekswerk omtrent het thema « de Public Relations-activiteiten aan de universiteit », hebben we vastgesteld dat de meeste auteurs de noodzaak ervan erkennen maar dat er verder vrijwel geen literatuur over voorhanden was.

Vandaar dat wij zelf een enquête doorgevoerd hebben op basis van een vooropgestelde vragenlijst om tot een vergelijking te komen van de huidige Public Relations-situatie aan enkele universiteiten. Deze werden gekozen omwille van hun representativiteit en vergelijkbaarheid qua studentenpopulatie, taalstrekking en nationaliteit :

nl. Katholieke Universiteit Leuven (KUL)

Rijksuniversiteit Gent (RUG)

Gemeentelijke Universiteit Amsterdam (GUA)

Katholieke Universiteit Nijmegen (KUN)

In de volgende alinea's worden de bekomen resultaten samengevat en gestructureerd volgens een aantal topics..

I : PUBLIC RELATIONS IN HET ALGEMEEN.

§ 1. Organisatie en situering van de public relations-dienst.

Na de enquête stellen we vast dat aan elke bestudeerde universiteit de public relations-functie georganiseerd is onder de vorm van één dienst.

Te Leuven, Amsterdam en Nijmegen berust de leiding ervan bij één persoon, onder wiens bevoegdheid de verschillende afdelingen ressorteren.

Te Gent zijn er twee afdelingshoofden die op gelijke voet staan en samen de dienst leiden. Van hen is enkel een secretariaat afhankelijk, waarop ze beiden een beroep kunnen doen. Alle diensthooften zijn academici, zij staan aan het hoofd van een aantal personeelsleden die hetzij in los verband, hetzij in vast verband aan de dienst meewerken. Het aantal vaste personeelsleden van de public relations-dienst ligt begrepen tussen vijf in Gent en zestien in Nijmegen.

Wat de losse medewerkers betreft zijn er een twintigtal in Leuven en een dertiental in Gent.

Te Amsterdam is een dergelijke vorm van samenwerking nog niet georganiseerd, in Nijmegen bestaat hij gewoon niet en ziet men er ook het nut niet van in.

De opleiding van al deze medewerkers is zeer gevarieerd binnen de diensten en gaat van middelbaar onderwijs tot een universitaire opleiding.

Bij een nadere ontleding van het organisatieschema van de vier universiteiten stellen we vast dat de public relations-dienst van de K.U.L., R.U.G. en G.U.A. een staf-functie bekleden, die zij echter delen met een aantal andere diensten en als dusdanig tegenover het hoofd van de universiteit in een lijnpositie terechtkomen. De public relations-dienst van de K.U.N. echter bekleedt een zuivere staffunctie.

§ 2. Taakomschrijving.

Overal beschouwt men de voorlichting in het algemeen als de voornaamste taak. De benadrukte aspecten van die voorlichting verschillen wel van dienst tot dienst.

Waar de R.U.G. zich voornamelijk toelegt op het zo efficiënt mogelijk uitwerken van de haar ten laste gelegde taken, en de K.U.L. en de G.U.A. zich naast hun passief werk ook inzetten voor het verwezenlijken van eigen initiatieven, werkt de public relations-dienst van de K.U.N. hoofdzakelijk actief. In de twee Belgische universiteiten zijn de taken verdeeld per persoon, terwijl men in Nederland eerder kan spreken van een taakverdeling per groep.

De uiteindelijke verantwoording voor de activiteiten van de dienst ligt echter overal bij het diensthoofd. Deze heeft zowel aan de K.U.L. als aan de G.U.A. en de K.U.N. principieel de bevoegdheid om als woordvoerder van de universiteit op te treden. Aan de R.U.G. is dit niet het geval.

§ 3. Mogelijkheden in verband met Informatievergaring.

Deze zijn het grootst in de twee Nederlandse universiteiten: de public relations-officers hebben het recht alle vergaderingen binnen de universiteit bij te wonen en beschikken daarbij over een groot aantal informatiebronnen in alle geleidingen van de universiteit.

Aan de R.U.G. is men uitsluitend aangewezen op een bereidwillige medewerking van de faculteiten en op de publikaties om te vernemen wat op de bestuursvergaderingen is gebeurd of beslist.

Aan de K.U.L. wordt de public relations-officer wel op de hoogte gehouden door de algemeen beheerder van wat er in de bestuursvergaderingen besproken wordt, doch hij mag deze niet persoonlijk bijwonen. Verder heeft hij wel zeer regelmatige contacten met de academische overheid.

§ 4. Samenwerking met andere diensten.

Aan de vier universiteiten is er een nauw contact tussen de dienst en de academische overheid. De twee Nederlandse universiteiten hebben een constant adviesrecht bij de besluitvorming aan de top, waarvan men aan de K.U.N. nog meer gebruik maakt als aan de G.U.A. In de twee Belgische universiteiten is dit niet zo: de dienst van de K.U.L. wordt enkel geraadpleegd met betrekking tot belangrijke aangelegenheden; de dienst van de R.U.G. wordt nooit betrokken bij de besluitvorming aan de top.

Enkel de public relations-dienst van de K.U.N. schijnt algemeen gekend te zijn. Aan de K.U.L., de R.U.G. en de G.U.A. is de dienst wel tamelijk goed gekend door de interne publiekgroepen, alhoewel dit in mindere mate geldt voor de studenten. Wat de externe publiekgroepen betreft stellen we vast dat het bestaan en de werking van de dienst alleen duidelijk zijn voor de media, maar te weinig voor andere publiekgroepen.

Zowel aan de K.U.L., de R.U.G., de G.U.A. als de K.U.N. doen sommige studentenorganisaties aan public relations. Het is echter enkel aan de G.U.A. dat zij hiervoor regelmatig een beroep gaan doen op de dienst, en enkel te Nijmegen dat de dienst er systematisch van op de hoogte wordt gehouden. Ook het academisch en wetenschappelijk personeel neemt af en toe eens initiatieven voor voorlichting en dit gebeurt aan de vier universiteiten. Te Leuven doet men in dit verband meermaals een beroep op de dienst, te Gent zelden, te Amsterdam haast nooit en te Nijmegen vrijwel altijd.

§ 5. Budget.

Voor het jaar 1973 belooft het budget dat aan public relations-activiteiten besteed wordt:

- aan de G.U.A.: 6.027.000 BF.
- aan de K.U.L.: 4.800.000 BF.
- aan de K.U.N.: 3.281.000 BF.

Te Gent echter is het bedrag waarover de dienst kan beschikken niet bekendgemaakt aan de diensthoofden.

Met dit bedrag komt de public relations-dienst van de K.U.L. nipt rond, deze van de G.U.A. is tevreden, doch de dienst van de K.U.N. heeft een groot tekort. Aan de R.U.G. schijnt het bedrag voorzien door de academische overheid voor de public relations-activiteiten ruimschoots te volstaan.

Als we de baremaschalen van de vier universiteiten vergelijken valt het onmiddellijk op dat aan de R.U.G. de laagste lonen worden uitbetaald en dit zowel aan de diensthoofden als aan de andere medewerkers. Wat de drie andere universiteiten betreft staat Amsterdam vooraan, daarna volgen Leuven en Nijmegen. Hier dient echter opgemerkt dat men in Leuven start met lagere basis- of beginlonen dan in Nijmegen, die echter vlugger en hoger kunnen stijgen.

§ 6. Het nut.

Aan elk van de bestudeerde universiteiten beantwoordt de dienst aan een reële noodzaak.

Noch te Leuven, noch te Gent of te Nijmegen is men zich van enige kritiek bewust. Te Amsterdam daarentegen schijnen enkele linkse studentengroeperingen het nut van de dienst wel in twijfel te trekken. Hun kritiek blijkt echter voort te komen uit een onvoldoende kennis van de werking en bevoegdheden van deze dienst.

II : HET ONTHAAL

§ 1. Organisatie en situering van de Onthaaldienst.

Aan de G.U.A. wordt de onthaalfunctie waargenomen door de voorlichtingsdienst in het algemeen. Aan de drie andere bestudeerde universiteiten kan men binnen de public relations-dienst een specifieke Onthaaldienst onderkennen. Te Leuven bestaat de afdeling Onthaal van de katholieke universiteit een vijftal jaren, te Nijmegen werd de afdeling Congressen en Ontvangsten opgericht een tiental jaren geleden en te Gent is de afdeling Buitenlandse betrekkingen, organisatie van plechtigheden en culturele manifestaties, onthaal en leiding van hostessen geleidelijk gegroeid en kan men geen juiste ontstaansdatum geven.

Het organigram van de verschillende Onthaaldiensten ziet er als volgt uit:

| K.U.L. | R.U.G. | K.U.N. |
|--------------|--------------|--------------|
| hoofd | hoofd | hoofd |
| secretaresse | secretaresse | |
| assistent | hostessgroep | secretaresse |
| hostessgroep | | |

Schema 9 - 10 - 11 : Organisationschema van de dienst « Onthaal » respectievelijk aan de K.U.L., de R.U.G. en de K.U.N.

Aan deze drie universiteiten wordt het onthaal verzorgd door een daartoe aangesteld persoon die samenwerkt met een secretaresse. In de twee Belgische universiteiten is daarbij ook een hostessgroep ingeschakeld, waarvan de leiding te Leuven ligt bij een assistent van het afdelingshoofd en te Gent bij het afdelingshoofd zelf. De afdelingshoofden « Onthaal » van de K.U.L. en de K.U.N. zijn rechtstreekse adjuncten van de directeurs van de respectievelijke public relations-diensten. Te

Gent daarentegen deelt het afdelingshoofd « Onthaal » de algemene leiding van de public relations-dienst met het afdelingshoofd « Publikaties » en staat dus met hem op gelijke voet.

Wat de organisatie betreft van de hostessgroepen onderscheiden we geen grote verschillen tussen die van Gent en die van Leuven, tenzij dat het systeem aan de K.U.L. iets meer uitgewerkt is dan dat van de R.U.G. zoals blijkt uit de volgende vergelijking :

| hostessgroep | K.U.L. | R.U.G. |
|-------------------------|--|---|
| opdrachtgever | assistent van het afdelingshoofd | afdelingshoofd |
| selectie | — jaarlijks — van meisjes- en jongensstudenten — op basis van een globale interpretatie twintigtal | tweejaarlijks enkel meisjesstudenten |
| aantal opleiding | — conferenties over diverse onderwerpen — model-rondleidingen algemene richtlijnen | geen |
| reglement | geschreven | ongeschreven |

Tenslotte moet worden opgemerkt dat :

1. — aan de K.U.N. niet enkel de afdeling Congressen en Ontvangsten zich inlaat met onthaalproblemen maar dat ook de afdeling Voorlichting Academisch Ziekenhuis een onthaalfunctie waarneemt, ofschoon vooral gericht op de specifieke publieksgroepen van hospitalen, zodat het aantal personeelsleden wat onthaal betreft vier vaste medewerkers bedraagt.
2. — Hoewel er aan de G.U.A. geen aparte Onthaaldienst bestaat zijn er wel twee personen die zich hiermee constant bezighouden en heeft men er wel plannen een hostessenstelsel in te voeren, waarbij men de K.U.L. als model zou nemen. Op dit ogenblik doet men af en toe reeds een beroep op studenten om sommige bezoekers te begeleiden.

§ 2. Taakomschrijving

Als belangrijkste taak van de personen die een onthaalfunctie bekleden komt in de vier universiteiten het leggen en onderhouden van contacten met de buitenwereld en de algemene organisatie van het onthaal naar voren.

Van een nauwkeurig uitgestippeld en op papier uitgewerkt onthaalbeleid is er nergens sprake. Wel volgt men te Leuven sinds enkele jaren een bepaalde politiek in verband met het vastleggen van prioriteiten voor bezoekers. Te Nijmegen lag de nadruk de laatste tijd voornamelijk op de organisatie van congressen, eerder dan op het aspect ontvangsten. Te Amsterdam bepaalt men voor elk geval afzonderlijk de onthaalwijze. Te Gent bestaat geen enkele vorm van onthaalbeleid. Ook de onthaaldiensten worden in mindere of meerdere mate betrokken bij de manifestaties opgesomd in vraag 15 van de vragenlijst, behalve te Gent waar de tussenkomst zeer beperkt blijft.

Eveneens onderhouden zij hetzij occasionele, hetzij regelmatige contacten met een groot en gevarieerd aantal publieksgroepen. Als voornaamste hiervan wordt unaniem de groep « communicatiemediën » aangewezen terwijl een verdere classificatie naar orde van belangrijkheid verschilt van universiteit tot universiteit. Zij staan ook in voor de zorg voor bruikbaar communicatiemateriaal en het oplossen van protocolaire problemen.

Wat de specifieke taak van de hostesses of hosts betreft kan deze zowel voor de R.U.G. als voor de K.U.L. omschreven worden als 'de rol van gastvrouw (-heer) van de universiteit'.

§ 3. Beschikbare mogelijkheden en technieken ter realisatie van het onthaal

A. Wat vlug onthaal betreft bestaat er een grote verscheidenheid in hetgeen men benadrukt of bereikt heeft. Zo beschikt enkel de G.U.A. over uniform briefpapier. De R.U.G. en de K.U.L. hebben elk reeds eenzelfde merkteken voor hun briefpapier. Aan de K.U.L. tracht men ook te letten op de vriendelijkheid aan de telefoon terwijl men aan de R.U.G. speciaal aandacht hecht aan het bondig en snel beantwoorden van brieven. De K.U.N. van haar kant heeft reeds een bewegwijzering die driedelig uniform werd uitgewerkt, namelijk één voor de afdeling geneeskunde, één voor wis- en natuurkunde en één voor de rest van de universiteit.

Zowel aan de K.U.N. als aan de K.U.L. bestaan plannen voor een corporate identity program. In dit verband werd te Nijmegen reeds een conceptnota goedgekeurd.

B. Wat het communicatiemateriaal betreft heeft het gedrukte materiaal de bovenhand aan elke universiteit. De Nederlandse universiteiten steken op dit vlak met kop en schouders boven de Belgische universiteiten uit. Het audiovisueel materiaal is beperkt en meestal verouderd, behalve te Leuven waar men juist klaar is met een nieuwe diareeks.

Elke universiteit heeft in dit verband een heleboel toekomstplannen, waarbij men echter ook stuit op financiële moeilijkheden. Enkel de R.U.G. is niet zo veeleisend en denkt alleen aan een nieuw fotoboek.

C. Wat de accommodatie van gasten betreft staat men overal voor problemen. Er is een nijpend tekort aan logeermogelijkheden zodat men zijn toevlucht moet nemen tot de hotels van de stad die echter vaak ontoereikend zijn qua aantal en comfort. Voor de maaltijden is men hoofdzakelijk aangewezen op de studentenmensas en de restaurants van de stad, met uitzondering van de K.U.L., die kan prat gaan op een prachtig en verzorgd universiteitsrestaurant.

D. Alleen de K.U.N. heeft reeds open deur-dagen georganiseerd voor de ganse universiteit. De R.U.G. en de G.U.A. hebben ze steeds beperkt tot één of een paar faculteiten. Het succes was telkens enorm, ondanks de moeilijkheden die een dergelijke onderneming met zich brengt.

De K.U.L., hoewel de oudste van de bestudeerde universiteiten, heeft nog nooit een open deur-dag ingericht. Men hoopt dat dit wel zal gebeuren in 1975, ter gelegenheid van haar 550-jarig bestaan.

Ook de andere drie universiteiten achten zulke manifestatie zeer verrijkend en wenselijk voor de toekomst.

§ 4. Samenwerking met andere afdelingen en instanties

Elk van de bestudeerde diensten doet in het kader van zijn onthaalactiviteiten regelmatig een beroep op andere diensten.

Dit geldt zowel voor interne als voor sommige externe diensten, behalve voor de R.U.G. waar de contacten eerder occasioneel zijn.

De coördinatie van de samenwerking in die gevallen ligt zowel te Leuven als te Amsterdam en te Nijmegen bij de public relations-dienst. Aan de R.U.G. daarentegen is er geen coördinatie nodig omdat, wanneer men een beroep doet op een andere dienst, de taak wordt doorgegeven en men er zich dus zelf niet mee bemoeit.

Ook maken de public relations-officers van de beide Belgische en Nederlandse universiteiten allen deel uit van de Raad der Voorlichtingsambtenaren. Dit is dan belangrijk voor de inter-universitaire samenwerking, hoewel de onthaalproblemen slechts zelden aan bod komen. Met uitzondering van de onthaalverantwoordelijke van de R.U.G. vindt iedereen deze gedachtenuitwisseling zeer nuttig en leerrijk.

§ 5. Budget

Het is moeilijk een budget op te stellen voor onthaal daar men in deze sector vaak aangewezen is op een aantal kredieten die alle verschillen van universiteit tot universiteit en van jaar tot jaar.

Wat betreft het eventueel debiteren van de onthaalkosten op de kredieten van de faculteit, het departement of de hoogleraar die onthaalt, stellen we vast dat aan de vier universiteiten de drie mogelijkheden bestaan.

Als algemene regel geldt dat voor manifestaties van algemeen universitair belang de Onthaaldienst de kosten draagt en dat men verder per activiteit beslist wie de rekeningen betaalt.

Voor de weddeschalen van de personeelsleden refereren wij naar blz. 93, artikel I, § 5. van dit hoofdstuk. Wat de vergoedingen van de hostessen betreft te Leuven en te Gent, deze worden uitbetaald door het afdelingshoofd Onthaal. De sommen worden berekend per opdracht en variëren aan de K.U.L. van 300 BF tot 600 BF en aan de R.U.G. van 200 BF tot 700 BF.

§ 6. Toekomstbeeld

De voornaamste objectieven die men in de nabije toekomst graag zou gerealiseerd zien in het kader van de onthaalfunctie verschillen voor elke universiteit :

- Aan de K.U.L. zal men streven naar een uniformisatie van het actiepatroon door centralisatie van de onthaalorganisatie en een grotere individualisering van de bezoeken.
- Aan de R.U.G. wenst men geen verandering. Het enige streefdoel is de ten laste gelegde taken zo goed mogelijk uit te voeren.
- Aan de G.U.A. zal men speciale aandacht wijden aan de organisatie van open deur-dagen en eveneens aan een grotere individualisering van de bezoeken, waarmee ook een eventueel oprichten van een hostessendienst gepaard gaat.
- Aan de K.U.N. wenst men door een grondigere democratisering van het bestuur tot een grotere interne participatie te komen. De nadruk ligt hier hoofdzakelijk op de verbetering van de interne public relations. Verder acht men er een adequate informatie van de pers ook zeer belangrijk. Het eigenlijke 'onthaal' neemt hier maar een tweederangsplaats in.

ARTIKEL III : EEN SPECIFIEK ONTHAALPROBLEEM : DE BUITENLANDSE STUDENTEN EN GASTPROFESSOREN

De voornaamste problemen en hun oplossingsmodaliteiten.

Elk van de vier universiteiten beschikt over informatiemateriaal voor buitenlanders. Dit wordt hun toegestuurd op aanvraag en aan de R.U.G. wordt deze informatie ook automatisch toegezonden aan Beursalen.

Daarnaast bestaan er overal organisaties, universitaire of para-universitaire instellingen die de buitenlanders opvangen bij hun aankomst. Aan de K.U.L. wordt nog een onderscheid gemaakt tussen studenten van de eerste en tweede cyclus en studenten van de derde cyclus. De drie belangrijkste problemen waar men mee te maken heeft zijn talenkennis, huisvesting en integratie.

Aan alle universiteiten worden cursussen Nederlands ingericht, meestal volgens de audio-visuele methode. In Nederland gaat men daarbij uit van de veronderstelling dat Engels door iedereen gekend is. De K.U.L. daarentegen richt vakantiecurricula in met als basistaal het Frans, het Duits, het Engels, het Spaans en het Indonesisch.

Wat de huisvesting betreft moeten de buitenlanders aan de R.U.G. en de G.U.A. zich wenden tot de algemene huisvestingsdienst van de universiteit, waar men geen verschil maakt tussen binnenlanders en buitenlanders.

Te Nijmegen houdt het comité 'Welcome' zich bezig met deze problematiek en aan de K.U.L. worden de buitenlandse studenten opgevangen door een speciaal daartoe opgerichte dienst, namelijk de Dienst Internationaal Onthaal.

De eerste en tweede cyclus buitenlandse studenten moeten daarna zelf op zoek gaan naar een kamer, de derde cyclus studenten worden gelogeerd in studentenwoonwijken.

Zowel te Leuven, te Amsterdam als te Nijmegen wordt de integratie van de vreemdelingen vooral behartigd door groepen die binnen de universiteit gegroeid zijn en zich voor deze problematiek interesseren. Aan de R.U.G. zijn de buitenlanders hoofdzakelijk op zichzelf aangewezen om onderling of met Belgen contacten te leggen.

Het is ons opgevallen dat men overal de noodzaak begint in te zien van een bewust gevoerd voorlichtingsbeleid. Met het oog op het realiseren van de objectieven tracht men een aantal normen vast te leggen, om vandaar uit systematisch te kunnen handelen. Hiermee wil men aan één der grootste gebreken verhelpen die zowel het voorlichtings- als het onthaalbeleid kenmerken: namelijk hun arbitrair karakter (bv. wat betreft brieven, geschenken en onkostenverdeling).

Een bewust en systematisch gevoerd voorlichtingsbeleid, waarin ook rekening gehouden wordt met actuele en zich duidelijk aankondigende ontwikkelingen, zou het ontstaan van spanningen kunnen voorkomen. Indien dit niet mogelijk is, zou de voorlichtingsambtenaar toch, bij het eerste optreden van spanningen of van een kritische gezindheid over bepaalde aangelegenheden, met voorlichting daaromtrent paraat moeten staan. Alhoewel de objectieven van de universiteiten verschillen, hebben ze toch één raakpunt, namelijk: het geheel van pogingen om het imago van de universiteit zo gunstig mogelijk voor te stellen. Met het oog op dit gemeenschappelijk doel zijn wij van mening dat een grotere inter-universitaire samenwerking noodzakelijk is, om door een aantal goed gekozen actiepunten samen op een efficiëntere manier het doel te bereiken.

Anita HAESAERTS
Christine VAN NUFFEL