

DIE INSTITUSIONELE BEELD EN DIE IMPAK DAARVAN OP DIE KOMMUNIKASIE BINNE DIE UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH

Marguerite Pienaar



Opdrag voorgehou ter gedeeltelike nakoming van die vereistes vir die
voltooing van die Magister Philosophae in Dokumentanalise en -Ontwerp
aan die Universiteit Stellenbosch

Studieleier

Prof LG de Stadler

Maart 2007

VERKLARING:

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie werkstuk vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

.....

Handtekening



Maart 2007

SUMMARY

In this study, research has been done on the institutional image of the Stellenbosch University (SU). The impact of the true and desired image on the written communication of the SU has been researched to determine how much influence the US can have on the forming of the institutional image and how it can be improved to correlate more with the desired image of the SU. The focus was, more specifically, on the written communication of the Registrar's division of the SU and their institutional documents. The institutional image was tested by means of questionnaires filled in by the students of the SU. The groups have been selected in accordance with the population profile of the SU to be statistically representative of the true population studying at the SU.

The SU strives to be an approachable academic organisation which is inclusive of all culture groups, promoting diversity and renewal. From the institutional documents it seems to be evident that they want to maintain a culture of service and to treat the students as clients of the SU, always putting them first. The question which arises here is whether the students of the SU experience (the true image) the SU in the way the University envisages for itself (desired image). It could happen that these two groups are oblivious of how they are perceived by the other and will thus communicate with difficulty. This will result in the SU missing their target to achieve their goals.

If there should be a strong congruity between the true and desired image of the SU, the communication would be more effective. Effective communication has a variety of positive outcomes such as the promotion of change and renewal as well as a better collaboration between the involved parties. From the results of the questionnaires, it occurred that the SU does not communicate as effectively as they should and that they are not aware of the difference between the true and the desired images.

OPSOMMING

In hierdie studie is daar ondersoek gedoen na die institusionele beeld van die Universiteit Stellenbosch (US). Die impak wat die ware en gewenste beeld op die geskrewe kommunikasie van die US het en in watter mate die institusionele beeld die ware beeld beïnvloed, is ook ondersoek. Daar is, meer spesifiek, gefokus op die geskrewe kommunikasie vanuit die Registrateursafdeling van die Universiteit en ook op hulle institusionele tekste. Die institusionele beeld is getoets deur middel van vraelyste gerig aan studente van die US. Die toetsgroepe is ooreenkomstig die populasieprofiel van die US opgestel om statisties verteenwoordigend te wees van die totale populasie wat by die US studeer.

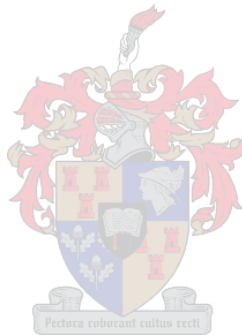
Die US streef daarna om 'n toeganklike akademiese instansie te wees wat alle kultuurgroepe akkommodeer en diversiteit en vernuwing bevorder. Uit die institusionele tekste blyk dat hulle 'n dienskultuur wil handhaaf en die student, as kliënt, altyd eerste wil stel. Die vraag wat hier ontstaan het, was of die studente die US ervaar (ware beeld) soos wat hulle self dink hulle is (gewenste beeld) en of die twee sienings van mekaar verskil. Dit kan gebeur dat indien die twee groepe nie weet hoe die ander hulle sien nie, daar 'n kommunikasieprobleem kan ontstaan en die US nie daarin slaag om die doelwitte met hulle kommunikasie te behaal nie.

Indien daar 'n sterk ooreenkoms is tussen die ware en gewenste beeld, sal die kommunikasie tussen die partye baie meer effektief wees. Effektiewe kommunikasie het 'n verskeidenheid van positiewe uitkomstes soos dat dit die weg na vernuwing en verandering bevorder en meer samewerking tussen die partye sal bewerkstellig. Uit die resultate van die vraelyste blyk dat die Universiteit nie effektief genoeg met die studente kommunikeer nie en dat hulle nie bewus is van die verskil tussen die ware beeld en die gewenste beeld van die instansie nie.

BEDANKINGS

Ek sal graag die volgende wil bedank vir hulle bydrae tot hierdie studie:

- Vir God en al die seëninge wat hy daaglik oor my pad gebring het gedurende hierdie studie.
- My gesin wat my ondersteun het en my voortdurend aangespoor het om “net die ding klaar te kry”. Ook vir Cornelis se ouers, my “ander” ouers – dankie dat julle altyd belangstelling toon in dit wat ek doen.
- Prof. de Stadler - my studieleier wat altyd mens laat aanhou dink het.
- En natuurlik, die beste mens in my wêreld. Cornelis, ek weet nie hoe jy altyd dit reggekry het om moed te hou met my en hierdie studie nie. Dankie vir jou onwrikbare geloof in my.



Inhoudsopgawe

SUMMARY	2
OPSOMMING	3
BEDANKINGS	4
LYS VAN FIGURE	8
LYS VAN TABELLE	9

Hoofstuk 1 - DIE DEFINISIES VAN SLEUTELBEGRIPPE IN DIE VELD EN DIE TEORETIESE BENADERING TOT INSTITUSIONELE KULTUUR

1.1 Institusionele Kultuur	10
1.2 Institusionele Identiteit	12
1.3 Die Tweeledige Interpretasie van Institusionele Identiteit	16
1.4 Institusionele Beeld	17
1.5 Die Skakel Tussen Identiteit en Beeld.....	18

Hoofstuk 2 - PROBLEEMSTELLING, METODOLOGIE, DOEL EN OORSIG VAN DIE STUDIE

2.1 Inleiding.....	19
2.2 Probleemstelling	21
2.3 Motivering vir die studie	23
2.4 Metodologie van die studie.....	23
2.4.1 Die gewenste beeld.....	24
2.4.2 Die ware beeld	25
2.4.3 Die US dokumentasie	27
2.4.4 Steekproewe (Sampling)	28
2.5 Die vraelyste	31
2.5.1 Vraelys 1.....	31
2.5.2 Vraelys 2.....	33

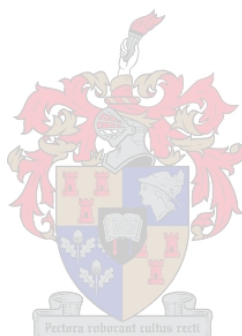
HOOFSTUK 3 – DIE US AS 'n INSTITUSIONELE INSTANSIE EN HULLE

INSTITUSIONELE TEKSTE

3.1 Kommunikasie binne die US	35
3.2 Die kringloop van kommunikasie- en besluitnemingsprosesse binne die US	36
3.3 Die institusionele tekste van die US	40
3.3.1 Inleiding.....	40
3.3.2 Die gewenste beeld van die US na aanleiding van die institusionele tekste van die US	40
3.3.3 Die toepassing van die visie, missie en waardes binne Vraelys 1 en Vraelys 2	42
3.3.4 Die gewenste beeld van die US na aanleiding van gestruktureerde onderhoude met personeellede van die US.....	42
3.3.5 Gevolgtrekking	43

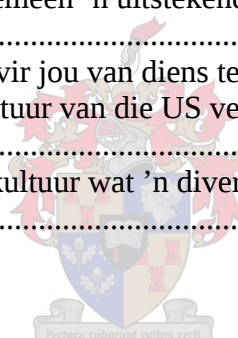
3.4	Die styl van die geskrewe dokumentasie van die US en die verband met die gewenste beeld.....	44
3.4.1	Agtergrond van die geskrewe dokumentasie van die US.....	44
3.4.2	Die waardes wat die geskrewe dokumentasie van die US moet hê....	45
HOOFSTUK 4 - RESULTATE.....		47
4.1	Vraelys 1.....	47
4.1.1	Die toetsgroep.....	47
4.1.1.1	Die US as sterk akademiese- en navorsingsinstansie.....	47
4.1.1.2	Die US as 'n internasionale mededingende instansie.....	48
4.1.1.3	Die US se voorsiening in 'n meertalige omgewing.....	48
4.1.1.4	Die US bou aan beter wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika.....	49
4.1.1.5	Die Universiteit sien om na die welsyn van die gemeenskap en lewer 'n positiewe bydrae tot die omgewing buite die kampus.....	50
4.1.1.6	Die US is demografies verteenwoordigend van die omstandighede binne Suid-Afrika.....	51
4.1.1.7	Die studente het genoeg geleentheid om insette te lewer in die besluitnemingsprosesse van die US en hulle verstaan meestal die redes agter die besluite wat die US neem.....	52
4.1.1.8	Die US is 'n toeganklike plek waar ek baie tuis voel.....	53
4.1.1.9	Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom.....	54
4.1.1.10	Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar.....	55
4.1.1.11	Die geskrewe inligting van die US kommunikeer op die vlak van die student.....	56
4.1.1.12	Een van die mikpunte van die US is om vir die student van diens te wees en hulle kry dit ook reg.....	56
4.2	Vraelys 2.....	57
4.2.1	Die toetsgroep.....	57
4.2.1.1	Die formaliteit, toon en graad van menslikheid in die brief.....	58
4.2.1.2	Vriendelikheid en duidelikheid van die brief.....	60
4.2.1.3	Die aantrekkingskrag van die brief betreffende interessantheid, aanloklikheid, lewendigheid en afwisseling.....	61
4.2.1.4	Die US is 'n uitstekende bron van informasie en opleiding vir jou as individu.....	63
4.2.1.5	Die US is daar om vir my van diens te wees.....	65
4.2.1.6	Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar.....	66
4.2.1.7	Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom.....	67
4.3	Antwoorde op opinievrae by Vraelys 2.....	68
4.3.1	Formaliteit in die korrespondensie van die US, veral met betrekking tot Vraelys 2 se brief.....	68
4.3.2	Die menslikheid en persoonlike gevoel van die korrespondensie.....	69
4.3.3	Algemene opmerkings oor die gevoel van die brief in Vraelys 2.....	69

Hoofstuk 5 - Bespreking en gevolgtrekking.....	71
5.1 Die deelnemers	71
5.2 Aflegging van die toetse	72
5.3 Kernopmerkings oor die data-analise	72
5.4 Toekomstige studies	73
5.5 Slotwoord	74
 Bibliografie.....	 76
BYLAE.....	78



LYS VAN FIGURE

Figuur 1: Die institusionele identiteitsmengsel (Balmer, 2002).....	28
Figuur 2: Die verband tussen institusionele identiteit, gewenste beeld en ware beeld...	31
Figuur 3: Die hoofkomponente wat die institusionele identiteit beïnvloed en die skakels met ander institusionele dele (aangepas van Fill&Markwick, 1995).	39
Figuur 4: Die US is demografies verteenwoordigend van die omstandighede binne SA	51
Figuur 5: Ek verstaan meestal die redes agter besluite wat die US neem	53
Figuur 6: Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom	54
Figuur 7: Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar	55
Figuur 8: Een van die US se mikpunte is om vir my van diens te wees en hulle kry dit ook reg	57
Figuur 9: Voel jy gemaklik met die manier waarop die inhoud van die brief geskryf is? (Formaliteit).....	59
Figuur 10: Voel jy gemaklik met die manier waarop die inhoud van die brief geskryf is? (Persoonlikheid)	60
Figuur 11: Dat die US oor die algemeen 'n uitstekende bron van informasie en opleiding vir jou as individu is	63
Figuur 12: Dat die US daar is om vir jou van diens te wees	65
Figuur 13: Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar	67
Figuur 14: Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom	68



LYS VAN TABELLE

Tabel 1: Inskrywings volgens etnisiteit	29
Tabel 2: Inskrywings volgens taal	30
Tabel 3: Inskrywings volgens geslag	30
Tabel 4: Verteenwoordiging van die populasieprofiel van die US	31
Tabel 5: Frekwensie Vraag 5	47
Tabel 6: Frekwensie Vraag 6	48
Tabel 7: Frekwensie Vraag 7	48
Tabel 8: Frekwensie Vraag 8	49
Tabel 9: Frekwensie Vraag 16 (Vraelys 2)	50
Tabel 10: Frekwensie Vraag 9	51
Tabel 11: Frekwensie Vraag 10	51
Tabel 12: Frekwensie Vraag 13	53
Tabel 13: Vraag 16	54
Tabel 14: Frekwensie Vraag 19	56
Tabel 15: Frekwensie Vraelys 2 Vraag 5	58
Tabel 16: Frekwensie Vraelys 2 Vraag 8a	58
Tabel 17: Frekwensie Vraelys 2 Vraag 7	61
Tabel 18: Vraelys 2 Vraag 11a	62
Tabel 19: Vraelys 2 Vraag 11b	62
Tabel 20: Vraelys 2 Vraag 11c	62
Tabel 21: Vraelys 2 Vraag 11d	63



Hoofstuk 1 - DIE DEFINISIES VAN SLEUTELBEGRIPE IN DIE VELD EN DIE TEORETIESE BENADERING TOT INSTITUSIONELE KULTUUR

1.1 Institusionele Kultuur

“[Organisational culture is] a dynamic cognitive gestalt or integrative schema of the organisation’s features which reflect its uniqueness or distinctive, central/core and enduring character”
(Van Tonder aangehaal in Van Tonder en Lessing, 2003).

Uit die bogenoemde aanhaling kan mens aflei dat die definisie van institusionele kultuur verwys na ’n stelsel van gedeelde betekenis soos begryp deur die lede van die instansie. Dit is die kenmerke wat die instansie onderskei van ander instansies en staan ook bekend as institusionele kultuur. Die institusionele kultuur is die allesomvattende siening wat deur die persepsie van die instansie se identiteit gevorm word (Van Tonder & Lessing 2003). Dit is gebaseer op gedeelde paradigmas. Ons kan ook na institusionele kultuur kyk in die lig van die algemene definisie van kultuur. Die definisie van kultuur in hierdie sin behels dat kultuur gesien word as ’n stelsel van “gedeelde definisies van ’n situasie deur ’n groep” (Trompenaars 1995: 21).

Instansies se kultuur verskil ook van mekaar, want die institusionele kultuur word gebaseer op die voorkeure van die spesifieke mense binne die instansie asook die oplossings wat hulle uitdink vir hulle probleme (Trompenaars 1995:6). Dit is dan van groot belang dat die individue seker is van die institusionele kultuur en -beeld om seker te wees watter besluite geneem gaan word vir die oplossing van ’n spesifieke probleem. As voorbeeld kan die Taalbeleid van die Universiteit Stellenbosch (US) geneem word. Instansies kan ook sekere beleide implementeer om selfs nog ’n beter idee aan hulle werknemers en kliënte te gee van hoe hulle sal optree in sekere situasies.

Dit is belangrik om te onthou dat institusionele kultuur nie staties is nie, want dit word gevorm uit die aktiewe besluite van die mense binne die instansie. Mense vorm deurgaans

nuwe interpretasies, maak ander keuses en bly aktief inhoud gee aan die institusionele kultuur binne die konteks van die werkplek.

Fons Trompenaars onderskei ook tussen vier verskillende tipes institusionele kultuur:

- 1) Die familie
- 2) Die Eiffeltoring
- 3) Die begeleide missiel
- 4) Die broeimasjien

Die familie-tipe is tweeledig (Trompenaars 1995:139) deurdat dit persoonlik sowel as hiërargies werk. Daar is 'n sterk “vaderfiguur” wat oor baie outoriteit beskik met ondergeskikte “kinders”. Dit weerspieël tipies die waardesisteme van 'n huishouding en sal 'n magsgedrewe institusionele kultuur behels. Die Eiffeltoring-tipe kan maklik herken word in die US-omgewing deurdat dit 'n baie sterk hiërargiese, dikwels burokratiese, leiersisteem het. Elke vlak van die sisteem beheer die ondergeskikte vlak. By hierdie tipe opsie sal dit gaan oor die taak wat verrig moet word en nie die persoonlikheid van die persoon wat die taak verrig nie. Gedurende 'n studie in 1995 deur Trompenaars (1995: 150) het Suid-Afrika 100% saamgestem dat die taak voor die persoon kom. Elke werkgewer binne die Eiffeltoring-tipe institusionele kultuur beklee 'n posisie gekoppel aan sy kwalifikasies en werksvermoë – hy kan ook binne die vlakke op basis van sy vermoëns verplaas word. Die individue word as 'n posbeskrywing gesien en nie as 'n mens nie.

Kenmerkend van die begeleide missiel-tipe is dat dit meer doelgeoriënteerd is en minder fokus plaas op hiërargie (Trompenaars 1995:155). Almal dra by volgens hulle vermoëns en bereik die doel. Dit is 'n egalitaristiese tipe institusionele kultuur. In die geval van die US, kan hierdie model op makro-vlak (binne die wye universiteitsomgewing) sowel as mikro-vlak (binne die verskillende fakulteite, afdelings en departemente) baie doeltreffend werk. Ter voorbeeld van mikro-vlak werksaamheid kan die personeel binne Die Registrateurskantoor vanuit 'n kultuur werk waar 'n span saamwerk om die kliënt se uitkomst te bereik. Dit sou beteken dat die werknemer die student sal help waar hy/sy kan en nie as gevolg van 'n burokratiese bestuurstyl nie magtig wees om op alle vlakke te help nie. Hierdie tipe kultuur kan maklik aanpas by veranderinge en die lojaliteit van die werknemer lê eerder by die projek as by die instansie (Trompenaars 1995:156).

Die broeimasjien-tipe het byna geen struktuur nie en die werkgewers werk eerder op 'n kreatiewe manier om uitdrukking te gee aan hulself. Hierdie tipe kultuur sal mens vind by entrepreneuriese instansies of advertensie-maatskappye. Dit kan werk in veranderende werksomgewings wat daagliks verskillende take insluit.

1.2 Institusionele Identiteit

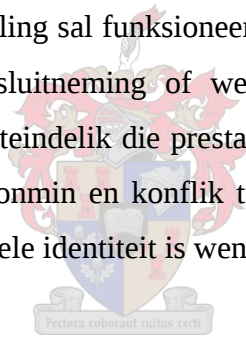
Die woord “identiteit” volgens die *Concise Oxford Dictionary* (2001: 705) word beskryf as die karaktereienskappe wat bepaal wie of wat 'n persoon of ding is. Identiteit verwys ook na individualiteit, 'n manier waarop een mens van 'n ander onderskei kan word. Hierdie differensiasie kan beïnvloed word deur visuele aanwysings, byvoorbeeld kleredrag, haarstyle en gebare. Die gebruik van visuele aanwysings kan baie misleidend wees en omdat ons die individu op 'n dieper vlak wil verstaan, kyk ons ook na aanwysings soos spraak, gedrag, waardes en dergelike meer, almal wesenskenmerke wat ook in die geval van 'n instansie kan geld.

Volgens Hatch & Schultz (1997: 357) kan institusionele kultuur gesien word as die konteks waarbinne interpretasies van die instansie se identiteit gevorm word. Die institusionele kultuur tesame met die institusionele identiteit beïnvloed dan weer die instansie se beeld (institusionele beeld). Institusionele identiteit word gevorm as gevolg van die voortdurende interaksie tussen die instansie se lede, in die geval van hierdie ondersoek tussen o.a. die studente en die werknemers van die Universiteit, tussen die studente onderling en tussen die werknemers onderling. Dit is in die konteks van institusionele kultuur waar persepsies van institusionele identiteit gevorm word, wat weer op sy beurt die institusionele beeld sal beïnvloed (sien later).

Net soos individue 'n identiteit het, het instansies dus ook 'n identiteit (Bernstein, 1984). Institusionele identiteit is die instansie se manier om vir hulself, maar sekerlik ook vir buitepersone te wys wie hulle is en hoe hulle hulself van ander organisasies onderskei. Die institusionele kultuur is deel van die konteks waarbinne die institusionele identiteit gevorm word wat dan op sy beurt die voorskrifte gee van hoe die gewenste beeld van die instansie gevorm sal word.

Net soos die individu se identiteit kenmerkende eienskappe het, sal die institusionele identiteit van die instansie ook sekere kenmerkende eienskappe hê wat hulle deur hulle kommunikasie en reputasie reflekteer. Institusionele identiteit is die artikulering van wat die instansie is, wat hulle doen, hoe hulle dit doen en hoe dit inskakel by die manier waarop die instansie sy besigheid doen en watter strategieë hulle aanneem (volgens Olins & Topalian aangehaal in Markwick & Fill 1995:397).

“Institusionele kultuur praat met die “manier waarop ons dinge hierrond doen” terwyl die institusionele identiteit die ‘wie is ons’-geval dek” (Van Tonder 2004:94). Binne die konteks van die institusionele kultuur sal die institusionele identiteit interafhanklik funksioneer. Die institusionele identiteit is ’n onsigbare besluitnemingsraamwerk wat omsluitend is vir alle aspekte van die funksionering van die instansie. Waar die instansie se identiteit swak of onduidelik is, sal dit die gevolg hê dat die uitkoms totale chaos is met geen sin van rigting binne die instansie nie. Elke afdeling sal funksioneer net soos wat hulle wil en daar sal geen universele manier wees van besluitneming of werking nie. Die gevolg van ’n swak institusionele identiteit, sal dus uiteindelik die prestasie en groei van die instansie beïnvloed en kan ook veroorsaak dat daar onmin en konflik tussen die werknemers kan bestaan. ’n Gesonde en gevestigde institusionele identiteit is wenslik.



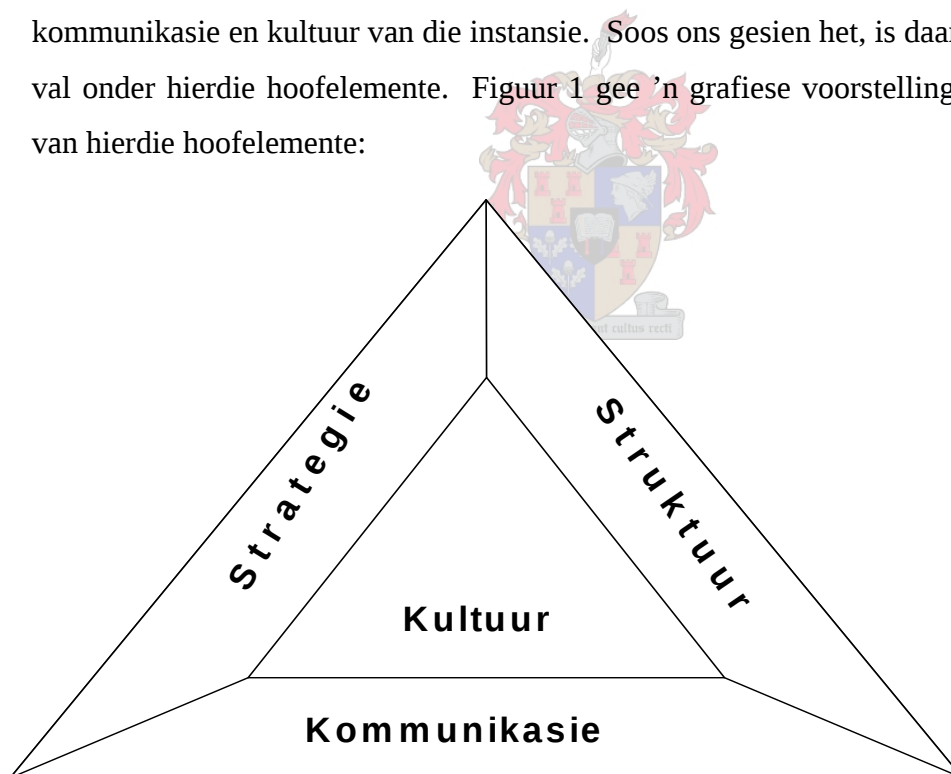
Die belangrikheid van ’n institusionele identiteit het geweldig gegroei en “in die Suid-Afrikaanse besigheidskonteks, byvoorbeeld, het die resultate van ’n meningsopname by hoof uitvoerende beampptes getoon dat groei, institusionele identiteit en die intrede binne nuwe markte as top strategiese prioriteite vir die periode 1999 tot 2003 beskou word, gevolg deur globale mededingendheid en produktiwiteit” (Robertson soos aangehaal in Van Tonder & Lessing, 2003:20).

Identiteitsvorming, oor die algemeen, word afgelei uit die interaksies met die omgewing sowel as deur introspeksie en die analise van die individu self (Van Tonder & Lessing, 2003). Ons kan ook hierdie stelling toepas op die identiteitsvorming van die institusionele identiteit. Die omgewingsinvloed sal hier vanuit ’n groter arena wees as dié van die identiteitsvorming van ’n individu en soos met ’n instansie soos die US, sal die omgewingsinvloed nie net beïnvloed word deur een universele omgewing nie. Die diverse invloed kan direk afgelei word uit die feit dat die omgewing bestaan uit verskeie departemente en fakulteite. Boonop

is daar ook nasionale en internasionale druk op die US – veral die rol van die media en hoe hulle die US weerspieël.

Tipiese kenmerke wat die institusionele identiteit van die US sal vestig en beïnvloed is die missie- en visie-verklaring van die US, hulle sienings oor sleutelgebeure soos die voortslepende Taalbeleiddebat, organisatoriese prosesse (veral die binne die Registrateursafdeling), gedeelde waardes, die bestuursfilosofie, verhoudings tussen werknemers, die bestuur en studente, komponente van kultuur (soos rituele, seremonies, stories en simbole), logo's, die leuse ("Jou Kennisvennoot"), sosiale affiliasies en fisiese bates en wat hulle kan vermag op besigheidsterrein (Van Tonder, Lessing 2003: 24).

Daar is baie elemente wat bydra tot die vorming van 'n institusionele identiteit en sommige skrywers verwys daarna as die "corporate identity mix" (Balmer, 2003). Die vier hoofelemente wat in die algemeen die "mengsel" uitmaak, is die strategie, struktuur, kommunikasie en kultuur van die instansie. Soos ons gesien het, is daar verskeie subdele wat val onder hierdie hoofelemente. Figuur 1 gee 'n grafiese voorstelling van die samestelling van hierdie hoofelemente:

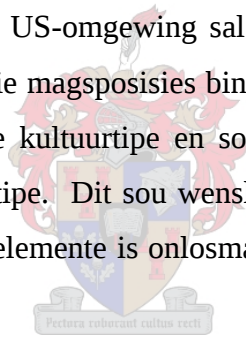


Figuur 1: Die institusionele identiteitsmengsel (Balmer, 2002)

Indien ons Figuur 1 in die lig van die US se situasie beskou, en daar word in ag geneem wat ons tot dusver bespreek het, kan daar gesê word dat die *kultuur*-element as die institusionele kultuur van die instansie gesien moet word. Daar kan verder gegaan word om dit te identifiseer binne die institusionele kultuurtype soos hierbo bespreek. Dit is nie altyd duidelik

uiteengesit nie aangesien dit meestal bestaan uit die werknemers se sub-bewustelike of onderbewustelike maniere waarin hulle die verskillende soorte subkulture binne die US hanteer. Die US het een oorhoofse institusionele kultuur wat nou aansluit by die Eiffeltoring-tipe institusionele kultuur. Uit die beginsels vervat in die *Strategiese Raamwerk*, lyk dit of hierdie tipe institusionele kultuurtype besig is om deur 'n transformasiefase te beweeg en glad nie meer so streng burokraties is nie. Binne verskillende afdelings, departemente of fakulteite ontwikkel daar naamlik verskeie subkulture as gevolg van die verskillende velde van belangstelling wat hulle hanteer en die feit dat hulle steeds meer moet kompeteer in 'n oop mark. Die subkulture kan bestaan as “institusionele, nasionale, regionale of professionele subkulture” (Balmer, 2002:22).

Binne die Universiteitsomgewing verwys die *strategie* na die beleide, reëls, verklarings en ander dokumente wat die besluitnemingsidees van die instansie omskryf. Dit kan ook nie-geskrewe norme wees wat tipies 'n uitvloeisel van die institusionele kultuur is. 'n Voorbeeld van hierdie dokumente binne die US-omgewing sal die *Strategiese Raamwerk* van die US wees. Die *struktuur* verwys na die magsoosisies binne die instansie. Hierdie struktuur kom ook voor binne die institusionele kultuurtype en soos reeds genoem sluit dié van die US grootliks aan by die Eiffeltoring-tipe. Dit sou wenslik wees dat die kultuurtype streef na 'n minder burokratiese vorm. Die elemente is onlosmaaklik aan mekaar verbind en beïnvloed mekaar onwillekeurig.



Die *kommunikasie*-element sluit weer aan by die *strategie*-element en verwys meer spesifiek na die totaal van die instansie se kommunikasie, insluitend “primêre, sekondêre en tersiêre kommunikasie” (Balmer, 2002: 22). Primêre kommunikasie hou verband met die manier waarop die instansie kommunikeer deur die instansie se gedrag en optrede, byvoorbeeld in die geval van die US sal dit verwys na die instansie se houding teenoor belangrike kwessies soos die Taalbeleid of persoonlike aanvalle op senior bestuurslede. Sekondêre kommunikasie omvat alle vorme van formele kommunikasie, soos advertensies, openbare verhoudinge, strategiese dokumente en die grafika van die instansie. Tersiêre kommunikasie verwys na die “word-of-mouth” kommunikasie soos mediaverklarings en persoonlike kommunikasie (Balmer, 2002: 22).

Die US se kommunikasie is 'n omvattende proses wat al die bostaande elemente omsluit. Maar binne die geheel van die US, kommunikeer elke mikro-afdeling van die US nie

noodwendig met inagneming van al die elemente nie. Siende dat die fokus binne hierdie studie op die Registrateursafdeling is, kan beklemtoon word dat hierdie afdeling die enigste afdeling is wat met alle studente, ongeag hulle studierigting, kommunikeer. Dit is ook die afdeling wat die meerderheid kommunikasie voer met die studente. Vanselfsprekend moet die Registrateursafdeling te alle tye korrek kommunikeer aangesien hulle hoofsaaklik verantwoordelik is vir die manier waarop die gewenste beeld aan die kliënte weerspieël word – wat weer op sy beurt die persepsie van die ware beeld beïnvloed.

1.3 Die Tweeledige Interpretasie van Institusionele Identiteit

Daar bestaan twee definitiewe divisies in die beskrywing van institusionele identiteit. Eerstens is daar dié wat institusionele identiteit identifiseer as die visuele- en ontwerpelemente van die instansie – “merkbaar deur vorme soos die instansie se naam, logo, institusionele kleure, slagspreuke, simbole, maar ook fisiese fasiliteite van die instansie” (Van Tonder 2004: 92). Die tweede skool van denke vergelyk institusionele identiteit met die “instansie se unieke persoonlikheid of karakter en neig om die instansie se missie, filosofie en kultuur as sentrale komponente van die institusionele identiteit te beklemtoon” (Van Tonder 2004: 92). Die kenmerke wat die ander skool van denke aanhang, word hier beskou as komponente wat die institusionele identiteit ondersteun, die sigbare tekens daarvan.

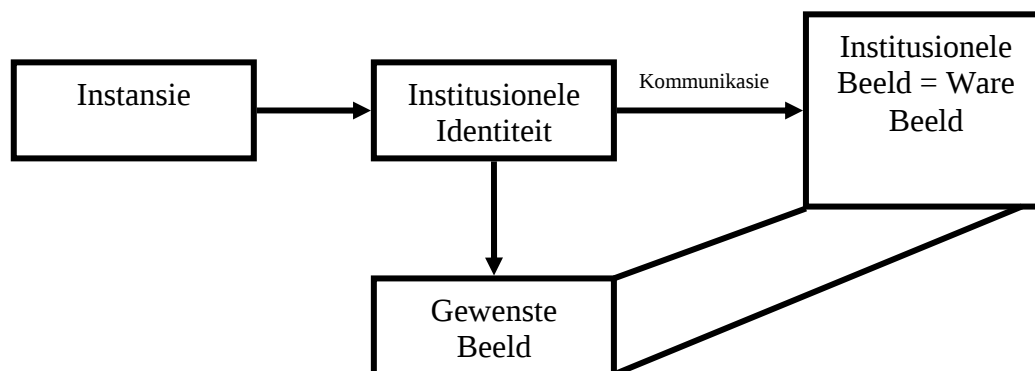
Myns insiens is die uitgangspunt van die tweede groep denkers meer korrek. Die identiteit van ’n groot instansie, soos die US, bestaan tog uit baie meer as hulle visuele konsepte en is baie meer kompleks. Die konsepte soos vervat in hulle institusionele tekste, byvoorbeeld die missie- en visie-verklarings, sal ’n groot impak hê op hoe hulle as instansie ervaar word en dus bydra tot die skepping van hulle institusionele identiteit. Dit sal dus ooreenstem met die uitgangspunte van die tweede groep denkers. Op hierdie punt is dit ook belangrik om te weet dat institusionele beeld nie gesien moet word as ’n alternatief tot institusionele identiteit nie. Eersgenoemde is slegs ’n *persepsie van die instansie*, hetsy deur die werknemers of die kliënte, terwyl laasgenoemde veel meer kompleks is en slegs gevorm word deur interne prosesse en mense binne die instansie. Die institusionele beeld kan gemanipuleer word terwyl die institusionele identiteit ’n meer vaste gegewe is wat nie sommer oornag verander kan word nie.

1.4 Institusionele Beeld

Die institusionele identiteit word hoofsaaklik deur die instansie self gevorm. In die geval van die US, word dit op 'n verskeidenheid maniere gevorm soos hierbo bespreek. Wanneer daar dan gepraat word van die institusionele beeld verwys dit na die manier waarop die institusionele identiteit van die instansie waargeneem word deur ander mense (ekstern). Die institusionele beeld word, gelykstaande dus aan die ware beeld, in die gedagtes van die kliënte van die organisasie gevorm. Dit wat in die gedagtes van die kliënt gevorm word, kan nie beheer word deur die instansie nie. Die institusionele beeld word gevorm uit die persepsie van die institusionele identiteit. Alhoewel daar nie beheer is oor die persepsie van die kliënte nie, het die instansie wel beheer oor die institusionele identiteit wat die persepsie beïnvloed – daar is dus 'n indirekte manier van beheer (sien Figuur 2).

Reeds in Hoofstuk 2 word daar genoem dat daar, vir effektiewe kommunikasie, 'n oorvleueling moet wees in die gewenste en ware beeld van die instansie. In so 'n geval sal die instansie presies dit kommunikeer wat die kliënt wil hoor. 'n Volkome oorvleueling sal nie noodwendig moontlik wees nie aangesien hierdie twee beelde op twee verskillende areas gevorm word. Dit is wel belangrik om hulle so na as moontlik aan mekaar te kry en om die verskil in ag te neem by kommunikasie. Indien die US weet wat hulle ware beeld is, kan hulle die institusionele identiteit aanpas om die persepsie wat gevorm word te manipuleer en sodoende die gewenste beeld en die ware beeld nader aan mekaar bring.

“By utilizing the image held by key stakeholders of important attributes, strategic development opportunities arise which may allow organizations to develop competitive advantages” (Fill & Markwick, 1995: 408).



Figuur 2: Die verband tussen institusionele identiteit, gewenste beeld en ware beeld

1.5 Die Skakel Tussen Identiteit en Beeld

Die skakel tussen identiteit en beeld word hoofsaaklik gevorm deur institusionele kommunikasie (Ind soos aangehaal in Markwick 1995:401). Die institusionele beeld is 'n uitvloeisel van die institusionele identiteit wat weer op sy beurt beïnvloed word deur omgewingsfaktore en die oogmerke wat die bestuurs- en bemarkingstrukture beoog. Die institusionele beeld word verder beïnvloed deur die beplande korrespondensie wat uitgestuur word na die kliënte. Na aanleiding van hierdie kontak tussen kliënt en instansie word die ware beeld gevorm. In die geval van hierdie studie, sal ons kyk na die institusionele tekste van die US as faktore wat die institusionele beeld beïnvloed en dan ook 'n effek het op die vorming van die ware beeld. Downey (2001: 7) is van mening dat institusionele kultuur in werklikheid 'n uitvloeisel is van institusionele identiteit.

Whetten, Lewis en Mischel (1992) sien die instansie se beeld as die manier waarop die “instansie [se] elite” graag wil hê buitestaanders die instansie moet sien (die gewenste beeld). Aan die ander kant kan die instansie se beeld gesien word as die indruk wat deur 'n groep gevorm word teenoor die instansie en is 'n “uitvloeisel van die gewaarwording deur die groep en die kommunikasie deur die instansie van 'n gefabriseerde en gerigte beeld van hulleself” (Hatch en Schulletz). In hierdie studie kyk ons dan ook spesifiek na die manier van kommunikasie in geskrewe vorm tussen die instansie en die studente. Alhoewel die instansie ongetwyfeld 'n invloed het op die beeld wat hulle projekteer, soos nou net genoem, word die ware beeld geskep slegs deur die persepsie wat die kliënte van die instansie het. In die geval van die US sal daar slegs gefokus word op die studente as kliënte van die Universiteit.

Hoofstuk 2 - PROBLEEMSTELLING, METODOLOGIE, DOEL EN OORSIG VAN DIE STUDIE

2.1 Inleiding

Die term institusionele kultuur verwys na die sisteem van gemene betekenis wat gehandhaaf word deur die instansie en wat hierdie instansie onderskei van ander. Die bedoeling met gemene betekenis is dat al die lede binne die instansie sekere betekenis dieselfde sal interpreteer of dieselfde sal verstaan. Dit is gewoonlik 'n stel karakteristieke wat die instansie van groot waarde skat en wil handhaaf in hulle beeld. Die instansie neem 'n lewe van sy eie aan, onafhanklik van die kultuur van elke individuele lid of werknemer van die instansie (Robbins, 2003). Ons sal later in meer diepte die verskillende begrippe rondom kultuur bespreek.

Institusionele kultuur dien die doel om 'n gemene betekenis tussen die lede van die instansie te skep sodat elke lid weet wat van hom/haar verwag word en hoe hulle moet reageer in situasies wat hulle pad mag kruis binne hulle werksomstandighede. Daar kan dus baie werknemers wees vanuit diverse agtergronde, maar die institusionele kultuur sal 'n gemene grond skep binne die werksomgewing. Binne 'n groot instansie, soos die Universiteit Stellenbosch (US), is dit belangrik om 'n gevestigde institusionele kultuur te handhaaf. Dit sal die werknemers help om te voorspel of te antisipeer hoe hulle instansie (die US) sal optree in 'n moeilike situasie of hoe hulle te werk gaan wanneer daar besluite geneem word in hulle daaglikse roetine. Die tipiese universiteitsomgewing, soos enige ander werksomgewing, sluit 'n meerderheid van mense vanuit verskillende kulture in. Die bestaan van 'n goed gevestigde institusionele kultuur is dan van uiterste noodsaaklikheid.

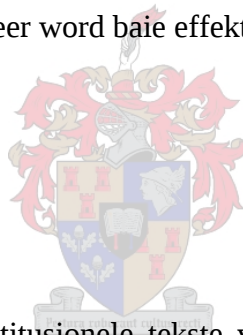
Maar hoe word hierdie institusionele kultuur gevorm uit die eienskappe wat 'n diverse groep saam met hulle na die instansie bring? Wanneer mense van diverse groepe saamgebring word in 'n werksomgewing, sal elkeen se verskillende eienskappe op 'n wye verskeidenheid van maniere manifesteer. 'n Dominante stel norme sal oor tyd uit hierdie eienskappe ontwikkel, wat sal bepaal hoe werk in hierdie instansie verrig word. Hierdie sal dan tipies die institusionele kultuur van die instansie vorm. Die dominante kultuur binne die instansie moet

sterk genoeg wees vir die lede van die verskeie subkulture binne die instansie om daarmee te kan identifiseer en dit te kan aanvaar om sodoende 'n effektiewe werksomgewing te skep vir elke individu. Dit bring ons dan terug by die punt waar elke individu volgens die institusionele kultuur 'n "patroon" kan volg waarvolgens die verskillende afdelings binne die instansie hulle werk kan verrig.

Deur die identifisering van 'n institusionele kultuur, kan die instansie nou verder gaan om 'n definitiewe (institusionele) beeld van hulself te skep en te onderhou. Die instansie sal dus nou as 'n eenheid riglyne ontwikkel waarvolgens hulle kan optree en met sekerheid weet watter waardes hulle veronderstel is om te ondersteun. Binne die instansie word die beeld bepaal deur die norme van die institusionele kultuur en dan word hierdie opgestelde beeld uitgedra deur die institusionele kommunikasie wat die instansie versprei. Kommunikasie tussen die instansie en sy kliënte is die hoofkanaal waarlangs die beeld van die instansie oorgedra word. Die institusionele kommunikasie word hier gedefinieer as die interne en eksterne kommunikasie aan personeel en kliënte vanuit die instansie. Binne die universiteitsomgewing is dit dokumente wat uitgaan na personeel, studente en enige ander kliënte van die US.

Ons kan na hierdie institusionele beeld ook verwys as die gewenste beeld, dit is die beeld wat die instansie graag wil reflekteer. Die waardes wat die US graag wil erken in hulle beeld, is vervat in hulle *Strategiese Raamwerk*. Dit sluit onder meer in die waardes van diversiteit en "die lewering van afgestudeerdes wat gesog is op grond van hulle afgerondheid en hulle kreatiewe, kritiese denke" (Strategiese Raamwerk, 2000). Hierdie is die beeld wat die personeel van die US wil uitstraal, insluitend binne hulle institusionele kommunikasie met kliënte. Dit is dus 'n beeld wat binne die interne omgewing (die personeel) van die US bestaan. Die doel van die gewenste beeld is om te dien as 'n tipe afdruk van dit wat binne die instansie plaasvind, dit wat die instansie is of wil wees. Wanneer die instansie kommunikeer met die kliënt, doen hulle dit ten grondslag aan hulle beginsels en sou hulle dan hulle gewenste beeld voorhou as die manier waarop die kliënt hulle ook waarneem. Natuurlik kan hierdie beeld varieer na gelang van omstandighede, d.w.s. die instansie kan die beeld wat hulle wil uitstraal manipuleer of selektief oordra. Die belangrike vraag is egter of hierdie beeld nie verskil van die beeld wat die kliënt van die US het nie?

Dit is wel so dat die gewenste beeld dikwels slegs binne die interne kringe van die US bestaan en verskil van dit wat die kliënt waarneem. Daar kan 'n tweede beeld identifiseer word, naamlik die ware beeld van die instansie. Hierdie beeld bestaan in die gedagtes van die kliënte en word o.a. gevorm van die indrukke wat die kommunikasie, soos gebaseer op die gewenste beeld, by hulle laat. Vir enige skrywer is dit belangrik om te skryf in ag genome die teikenmark. Dit is ewe belangrik om die kliënt se persepsie (die ware beeld) van die instansie in ag te neem en ook te dink aan dit waarvoor jy staan (die gewenste beeld). Indien jy nie bewus is van hierdie verhoudings nie, kan jy die gevaar loop om verby die teikenmark te kommunikeer. Ideaal gesproke moet die ware beeld en die gewenste beeld min of meer dieselfde wees, maar omdat dit uit twee perspektiewe waargeneem word (dié van die instansie self en dié van die kliënt), is daar heel dikwels 'n spanning tussen hierdie twee beelde. Om hierdie twee beelde effektief met mekaar te kan versoen, moet daar 'n duidelike persepsie wees van wat die instansie dink hulle beeld is en tweedens moet hulle ook weet wat hulle ware beeld is. Waar hierdie twee beelde so na as moontlik aan mekaar is, sal die manier waarop daar gekommunikeer word baie effektief wees.



2.2 Probleemstelling

By nadere ontleding van die institusionele tekste van die US, soos die missie- en visie-verklarings en die waardes soos vervat in die *Strategiese Raamwerk* (2002) van die US, blyk dat die US daarna streef om 'n instansie te wees wat 'n absolute dienskultuur wil handhaaf. Die US wil toeganklik, vriendelik en diensbaar wees met 'n gerigtheid op kennis en so meer. Hierdie is van die kenmerke wat hulle in hulle beeld wil reflekteer en dus deur hulle kommunikasie op alle vlakke wil handhaaf. Maar hoe vergelyk dit met die ware beeld wat die studente waarneem?

My hipotese is dat in die geval van die US hierdie twee beelde nie volledig ooreenstem nie en dat veral deur die dokumentasie wat uitgestuur word vanuit die Registrateurskantoor dikwels gapings in die kommunikasie tussen die personeel en die studente is wat die beelduitstraling betref. Die ideaal sou wees dat die Afdeling bewus sou wees van die ware beeld om sodoende die gewenste beeld doeltreffend te kan wysig om meer effektiewe kommunikasie te

bewerkstellig. Effektiewe kommunikasie het weer beter samewerking tot gevolg - 'n groot bydraende faktor in die effektiewe werking van die instansie.

Dit is belangrik om op hierdie punt waar te neem dat die meeste departemente en fakulteite by die US op 'n “dienskultuur” fokus, maar in die geval van die Registrateursafdeling, uit die aard van hulle werk, hulle 'n meer “administratiewe sisteemkultuur” handhaaf. Hulle is dus meer gefokus op die funksionering van die administratiewe prosesse as op hulle diens aan die kliënt of die manier waarop hulle hierdie diens aan die kliënt lewer. Alhoewel ons by nadere ontleding van die institusionele dokumente van die US kan sien dat hulle deurgaans wil klem lê op hulle dienskultuur en toeganklikheid, wil dit voorkom of die Registrateursafdeling meer burokraties en ontoeganklik is as wat die gewenste beeld van die US hulle voorskryf om te wees. Die “administratiewe sisteemkultuur” sal dus, volgens my hipotese, meer moet oorgaan na 'n “administratiewe dienskultuur” om meer van die gewenste beeld van die Universiteit te verwesenlik.

In 'n studie van Fons Trompenaars (1995:18) tref hy onderskeid tussen twee sienings binne die werksomgewing. Eerstens kan jy jou instansie sien as 'n sisteem waar mense aangestel word om sekere take te verrig. Daar is 'n aantal take wat in ruil vir 'n salaris verrig word. Tweedens kan jy jou werk sien as 'n groep mense wat saam werk na 'n gemene doel. Daar is sterk gevestigde menseverhoudings wat deurslaggewend is tot die werk wat verrig word. Vir Suid-Afrika het die studie, wat in 1993 gedoen is, getoon dat ongeveer 25% van die populasie aan hulle werk dink as 'n sisteem eerder as 'n sosiale groep. Die meerderheid sien dus hulle werk as 'n sosiale interaksie tussen mense. In die lig van bogenoemde opmerkings oor die sisteem- en dienskultuur by die US en volgens hierdie studie, sou mens die US nie in 'n definitiewe afdeling kon plaas nie. Die US is 'n sterk mensgebaseerde instansie, maar berus op die suksesvolle werking van sekere administratiewe sisteme om effektiewe diens te kan lewer. Die belangrikste oogmerk wat hier uitstaan is dat die hoofkomponente van die bestaan van die US oor mense en kennis gaan. Sisteme bepaal slegs die manier waarop die mense werk.

2.3 Motivering vir die studie

Die US staan in 'n tyd van baie verandering en ontwikkeling op verskeie gebiede. Daar is meer druk op die US om diversiteit te bevorder, daar is die omstrede Taaldebat en dan nog die kompetisie van ander universiteite in die provinsie en land. Vir enige instansie om staande te bly te midde verandering, is dit nodig om ondersteuning te kry van sy studente, personeel en ander kliënte. Hierdie band kan slegs gevorm en behou word as die kommunikasiekanaal tussen die partye oop en effektief is.

Indien daar, soos blyk uit my hipotese, 'n kommunikasiegaping bestaan tussen die US en die studente, wil ek graag hierdie gaping blootlê sodat daar vir effektiewe kommunikasie 'n sterker band gebou kan word tussen die partye. Dit help nie dat die prosesse wat al die jare nog gebruik word blindelings gevolg word nie – daar moet besinning wees oor die kommunikasieproses om te oordeel of dit wel nog op die effektiëste manier gedoen word.

2.4 Metodologie van die studie

Die definiëring van institusionele kultuur en die gepaardgaande begrippe is reeds in hoofstuk 1 in terme van 'n kort literatuurstudie bespreek. Binne die literatuurstudie is daar verwys na dit wat daar in hierdie studie verstaan moet word in terme van institusionele kultuur, die skakel tussen identiteit en beeld, die vorming van die institusionele beeld, die faktore wat bydra tot die institusionele beeld en ander belangrike begrippe binne die veld van kultuur en beeld. (Downey 2001:8)

Tweedens sal die gewenste beeld van die US, volgens onderstaande beskrywing, ondersoek word aan die hand van hulle institusionele tekste. Na aanleiding van die waardes binne die institusionele tekste, het ek gesprekke gevoer met 'n aantal personele van die US volgens 'n gestruktureerde vraelys. Die doel hiervan was om te bepaal in hoe 'n mate die personeel van die US die institusionele beeld waarneem. Derdens het ek 'n vraelys opgestel aan die hand van oogmerke wat die US wil bereik na aanleiding van hulle gewenste beeld (gebaseer op die waardes van hulle *Strategiese Raamwerk*). Hierdie vraelys is onder studente afgeneem om te sien of die US na hulle mening wel hierdie oogmerke bereik. Die beeld wat ek van die

studente se vraelys gekry het, is die ware beeld van die US.. Laastens het ek aan die hand van 'n tweede vraelys 'n spesifieke dokument van die Registrateursafdeling onder studente getoets om te sien of die gewenste beeld van die US in hierdie dokument weerspieël word. 'n Verdere stelling wat ek ondersoek het met die laaste vraelys is of die persepsie van die studente binne die konteks van die bestaande dokument nader is aan dit wat die US graag wil wees (die gewenste beeld) en of dit nader is aan die ware beeld soos vasgestel uit die eerste vraelys.

2.4.1 Die gewenste beeld

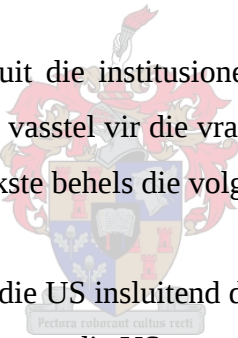
Die eerste deel van my studie behels 'n definiëring van die gewenste beeld van die US. Dit is aan die hand van sekere institusionele dokumente van die US gedoen. By ontleding van hierdie dokumente, kon daar vasgestel word wat die US se belangrikste oogmerke is wat hulle graag wil bereik en wat hulle dus ook dink hulle moet weerspieël in hulle beeld, hetsy deur korrespondensie of die manier waarop hulle hulself laat geld as 'n akademiese instansie. Daar is gekyk na die *Strategiese Raamwerk* van die US en alle onderafdelings wat daarin vervat is, sowel as die US se *Institusionele Identiteitsgids*. Na ontleding van hierdie dokumente, kon ek 'n raamwerk opstel van die hoofpunte en oogmerke wat die US in hulle gewenste beeld wil hê en wat hulle dus ook beoog om deur hulle kommunikasie te ontbloom. Dit is belangrik om te besef dat alhoewel die beeld deur verskeie faktore gevorm kan word (sien literatuurstudie), die oogmerke en doelwitte van die beeld altyd dieselfde bly en in alle gebiede dieselfde ten doel het.

Indien die US hulleself assosieer met sekere sleutelfigure in die Suid-Afrikaanse samelewing, byvoorbeeld Mark Shuttleworth en of hulle nou 'n nuwe navorsingsverslag vrystel, het hulle deurgaans dieselfde ten doel. In beide gevalle wil hulle hulself plaas op die gebied van 'n professionele, toeganklike en mededingende akademiese instansie wat in voeling is met die nuutse tegnologie en navorsing, om maar 'n paar redes te noem. Juis om hierdie rede kon ek 'n raamwerk opstel vir die gewenste beeld gebaseer op die institusionele dokumente en wat ek deurgaans kan toepas op alle departemente en afdelings van die Universiteit, want die oorhoofse institusionele beeld van die US bly dieselfde onafhanklik van watter afdeling van die US dit kommunikeer.

Ter bevestiging van my gevolgtrekkings van die gewenste beeld, soos afgelei uit die institusionele tekste, het ek kort gestruktureerde onderhoude gevoer met sekere personeellede by die Universiteit. Ek het twaalf personeellede geselekteer, 'n groep saamgestel uit akademiese personeel, personeel van studentesake, administrasie, bemaking en kommunikasie, sowel as personeel van skakeldienste en ander dienste wat direk met die studente en die publiek te doen het, byvoorbeeld, joernaliste van sekere fakulteite. Die vrae wat ek gestel het in hierdie onderhoude, hou verband met die waardes wat die US in hulle institusionele dokumente noem. Hiermee het ek vasgestel hoe die personeel die beeld van die US waarneem en in watter 'n mate hulle bewus is van die institusionele kultuur en beeld van die US. Dit sal ons 'n aanduiding gee of hier ook 'n moontlike probleem met die kommunikasie vanaf die bestuur na die personeel is.

2.4.2 Die ware beeld

Die gewenste beeld soos afgelei uit die institusionele tekste van die US, het my 'n basis gegee waarop ek 'n raamwerk kon vasstel vir die vraelys (Vraelys 1) wat ek aan die studente voorgelê het. Die institusionele tekste behels die volgende:

- 
- 1) *Strategiese Raamwerk* van die US insluitend die missie- en visie-stellings
 - 2) *Institusionele Identiteitsgids* van die US

Die vrae is gestruktureer rondom die oogmerke van die gewenste beeld. Die eerste gedeelte van die vraelys gee 'n kort verduideliking oor die doel van die vraelys en wat dit is wat ek daardeur wil vasstel. Vraag 1-4 gee my die algemene inligting oor die proefpersone en ook die veranderlikes waarmee ek werk. Die veranderlikes wat ek mee werk is:

- a. ras
- b. geslag
- c. taal

Die eerste veranderlike, naamlik ras, is gekies weens die feit dat agtergrond 'n belangrike invloed het op die manier waarop mens outoriteit hanteer. Hierdie veranderlike beskryf ook, in die wye begrip van die woord, jou kultuurgebondenheid en sal beïnvloed hoe jy dinge ervaar, wat jou verwagtinge is en hoe jy besluite sou neem oor sekere situasies. Die

veranderlike van geslag sal bepaal hoe jy jou keuse jeens 'n onderwerp sal maak. Mans is geneig om minder emosionele besluite te neem, waar vrouens meer betrokke sal wees by antwoorde wat hulle gee en juis hierom wil ek onderskeid tref tussen die antwoorde wat ek sal verkry van die twee verskillende groepe. Taal is 'n gevoelige punt by die US en uit die optrede van studente en buitestaanders is daar duidelik 'n verskil tussen die opinies oor die US na aanleiding van verskillende taalgroepe. Myns insiens het lede van sekere taalgroepe verskillende behoeftes en verwagtinge van die US as die ander. Die inhoud van die vrae is gebaseer op die waardes en oogmerke wat ek van die institusionele tekste gekry het. Die antwoorde op hierdie vrae het my dan 'n aanduiding gegee van die beeld wat die studente dink die US werklik weerspieël (ware beeld).

Likert-skaal-toetsing

Die vrae in beide my vraelyste is in sommige gevalle oop vrae en word gevra volgens die Likert-skaal-metode. Hierdie tegniek stel 'n reeks stellings voor. Die subjekte (in ons geval die studente) word gevra om die graad waarmee hulle saamstem of verskil met die stelling op 'n 7 punt skaal te plaas. Die verdeling van die stellings op die skaal wat ek in hierdie studie gebruik, sal as volg wees:



Stem glad nie saam nie	Stem minder saam	Stem nie saam nie	Neutraal	Stem saam	Stem meer saam	Stem volko- me saam
1	2	3	4	5	6	7

Dit was nodig om n voortoets te doen vir die studie om te sorg dat alle partydige stellings, negatiewe uitdrukkings of stellings wat die subjek kan lei in sy/haar antwoord, uitgeskakel kan word.

By die keuring van hierdie spesifieke manier van toetsing, het ek dr. Martin Kidd van die Sentrum van Statistiese Konsultasie (Universiteit Stellenbosch), geraadpleeg. Hy het voorgestel dat die Likert-skaal uit 'n 6 punt skaal moet bestaan sodat daar nie 'n neutrale opsie is nie. Die rede is dat mens dan slegs definitiewe antwoorde kry wat jou studie sal vergemaklik met die verwerking van jou data en geen "draadsitters" kry nie. Ek verskil egter van hom betreffende die neutrale opsie. In my studie soek ek die mening van studente oor die beeld van die US. As daar 'n neutrale opsie gegee word en baie studente kies hierdie opsie in van die vrae, sal dit 'n aanduiding wees van die onsekerheid van die student oor die

beeld van die US. Dit, opsigself, wys 'n probleem uit – die US sal sy beeld sterker moet vestig en uitbeeld. Om hierdie rede het ek die neutrale opsie by my skaal ingesluit.

2.4.3 Die US dokumentasie

Na die ware beeld-toets, het ek 'n tweede toets afgelê. In hierdie toets het ek 'n dokument van die Registrateursafdeling geneem wat gemik is op die studente. Die vraelys (Vraelys 2) wat ek hier gebruik het, is opgestel aan die hand van die oogmerke en waardes wat die US beoog om te kommunikeer, ter illustrasie van hulle beeld. Dit gee 'n duidelike aanduiding of die beeld in die Afdeling se dokumentasie reflekerend is van die gewenste beeld van die US. Soos ek vroeër in my hipotese genoem het, het die resultate van toets twee dieselfde tipe beeld gegee as wat ons in toets een (ware beeld) gekry het.

Die dokument van die Registrateursafdeling wat ek gebruik het vir die opstel van my vraelys, is die brief wat uitgaan na studente voordat hulle finaal gekeur word om by die US te kom studeer. Die rede hoekom ek hierdie dokument gekies het, is dat alle studente voor hulle hier kom studeer hierdie brief moes ontvang het. Dis 'n algemene brief en ook 'n brief wat moontlik een van die eerste vorms van kommunikasie is wat 'n student met die US het. Myns insiens is dit van groot belang dat die studente reeds op hierdie vlak moet kan sien wat die beeld van die US is. My studie fokus nie op die uiterlike voorkoms van die brief nie, maar wel op die inhoud van die brief.

Vraag 1-4 behels algemene inligting oor die student (soos by Vraelys 1), vrae 5-11 betrek die subjek by die brief self en forseer hom/haar om die brief te lees en daaroor te dink. Na hierdie vrae sal die subjekte 'n gevoel hê oor die instansie wat die brief uitgestuur het of oor die manier hoe hulle die boodskap ervaar het. In vrae 12-17 stel ek vrae wat gerig is op 'n meningspeiling betreffende die beeld wat in hierdie dokument na vore kom. Behalwe die agtergrondinligtingvrae, is al die vrae gebaseer op die Likert-skaal benadering (sien bostaande verduideliking). Vraag 12-17 van hierdie vraelys stem ooreen met die vrae van die ander vraelys wat op die studente getoets is.

Na aanleiding van die data wat ek uit bostaande dokumente en toetse gekry het, het ek 'n ontleding gedoen van die resultate en 'n volledige verslag gegee oor my bevindings. In my gevolgtrekking het ek uitgebrei op die moontlike redes hoekom my hipotese ondersteun (of

afgekeur) word deur my afleidings van die data. Meer inligting oor my data-opname en – verwerking volg.

Beide bogenoemde vraelyste is aan 'n pre-toets onderwerp sodat ek kon bepaal of die vrae toepaslik, ondubbelsinnig en duidelik is.

2.4.4 Steekproewe (Sampling)

Hierdie studie se doel was om in albei toetse wat ek afgelê het 'n meningspeiling van die studente van die US te kry. Dit is nie 'n studie waarin ek opinies gaan opweeg teen mekaar nie, en daarom het ek gestratifiseerde toetsgroepe gebruik. Die toetsgroepe moes eweredig reflektierend wees van die populasieprofiel van die US om statisties verteenwoordigende antwoorde te kan gee. In die studie maak ek gebruik van die 2005 Statistiese Data van die US soos verkry van hulle webtuiste (www.sun.ac.za).

Soos reeds genoem, het ek dr. Kidd geraadpleeg betreffende my statistiek en hy het ook 'n gestratifiseerde studie voorgestel. Sy voorstel was egter dat ek 'n aantal vraelyste moet uitdeel aan 'n groep studente wat nie vooraf verkies is volgens die profiel nie, maar na data-insameling die data manipuleer volgens getal om aan te pas by die populasieprofiel. 'n Verdere voorstel was dat dit makliker sou wees om die dokument elektronies te versend en dan met die resultate te werk. Hy het wel genoem dat die responskoers van die resultate nooit baie hoog is nie.

Ek stem saam met hom dat dit 'n gestratifiseerde studie moet wees, maar het eerder vooraf die populasieprofiel vasgestel en daarvolgens 'n toetsgroep bereken waarvolgens ek my data ingesamel het. Op hierdie manier kon ek verseker wees van die responskoers en kon ek presies die regte hoeveelheid studente, verteenwoordigend van die populasieprofiel, binne 'n sekere bestek van tyd opspoor. Aangesien daar 'n groot aantal studente op kampus woonagtig is, was dit moontlik om na koshuise en eetplekke op kampus te gaan en die individue te gaan soek het wat nodig was om deel te neem aan die opname, eerder as om te wag op moontlike resultate van 'n elektroniese vraelys. Ongelukkig vir doeleindes van hierdie studie, is dit nie moontlik om die hele populasie aan die US te ondervra nie en daarom het ek dan slegs 'n verteenwoordigende groep van hierdie populasieprofiel ondervra.

'n Gestratifiseerde ewekansige steekproef is dus geneem. Dit beteken dat ons 'n populasie verdeel het in verskillende groepe, wat strata genoem word, sodat elke element van die populasie aan een stratum behoort. Binne elke stratum is ewekansige steekproewe gedoen. Hierdie tipe steekproef word meestal slegs by klein populasies gedoen en daarom kon dit by die US so gedoen word. Hierdie manier van steekproewe verhoog die kanse dat mens 'n seleksie kan maak van 'n eenvoudige ewekansige steekproef sonder om jou steekproef se kwaliteit te verminder. (Bless & Higson-Smith, 1995: 91). Die veranderlikes wat ons binne hierdie studie gebruik het is ras, taal en geslag. Per vraelys is 'n ewekansige getal van 100 deelnemers geselekteer. Elke stratum moes proporsioneel bereken word tot die totale populasie aan die US. Die ratio vir die steekproef van die populasie is (Bless&Higson-Smith, 1995:92):

$$f = n/N = \text{grootte van steekproef/grootte van die populasie}$$

Omdat alle groepe binne die populasie deur gestratifiseerde ewekansige steekproewe verteenwoordig word, sal selfs minderheidsgroepe ook verteenwoordig word. Hierdie tipe toetsing kan slegs gedoen word waar daar presiese getalle van al die onderskeie strata beskikbaar is en waar die spesifieke samestelling van die populasie bekend is.

Die totale aantal studente van US beloop 22 082 vir die jaar 2005. Met die onderstaande statistiek is dit moontlik om 'n akkurate populasieprofiel van die US op te stel. Die US is saamgestel uit 'n diverse groep individue. Omdat die US primêr bestaan uit studente wat Engels of Afrikaans magtig is en van swart, kleurling en wit agtergronde kom, is hierdie kriteria gebruik om die mense te selekteer vir die voltooiing van die vraelyste.

Die data wat ons gebruik het om die samestelling van die toetsgroepe te bereken, is verkry van die US se offisiële webblad (www.sun.ac.za) en lyk soos volg:

Inskrywings volgens etnisiteit:

Ras	Getal	Persentasie
Wit	15801	71.55
Kleurling	3138	14.21
Swart	2702	12.23
Indiër	441	1.99

Tabel 1: Inskrywings volgens etnisiteit

Inskrywings volgens taal:

Taal	Getal	Persentasie
Afrikaans	13 331	60.37
Engels	7023	31.8
Afr/Eng	360	1.63
isiXhosa	393	1.78
Ander SA tale	404	1.83
Ander	571	2.59

Tabel 2: Inskrywings volgens taal

Inskrywings volgens geslag:

Geslag	Getal	Persentasie
Manlik	10742	48.64
Vroulik	11340	51.35

Tabel 3: Inskrywings volgens geslag

Van hierdie statistiek was dit moontlik om 'n toetsgroep saam te stel wat statisties verteenwoordigend sou wees van die studenteprofiel van die US. *Microsoft Excel* modellering is gebruik om 'n toetsplaat op te stel waardeur die syfers gemanipuleer kon word om die statistiese proporsies van die werklike US populasie te verkry. Die doel van die studie is om mense te ondervra en daarom was dit egter nodig om die getalle wat verkry is deur die model af te rond na heelgetalle en nie breuke. As gevolg hiervan sal die toetsgroep effens verskil van die werklike profiel van studente, maar steeds 'n geregmatige verteenwoordiging van die doelgroep lewer.

Daar is twee toetsgroepe van onderskeidelik 100 subjekte per groep hanteer. Die samestelling van die twee groepe lyk, ter verteenwoordiging van die populasieprofiel van die US, soos volg:

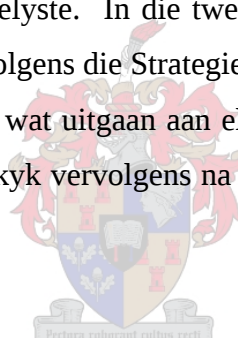
Wit	Afrikaans	Engels
Manlik	23	12
Vroulik	25	13
Kleurling	Afrikaans	Engels
Manlik	5	2

Vroulik	5	3
Swart	Afrikaans	Engels
Manlik	4	2
Vroulik	4	2
Totaal Ondervra	100	

Tabel 4: Verteenwoordiging van die populasieprofiel van die US

2.5 Die vraelyste

In hierdie studie is daar twee vraelyste gebruik wat gemik is op die studente. Die eerste vraelys (Vraelys 1) is gebaseer op die uitkomste soos gelys in die Strategiese Raamwerk van die Universiteit. Die spesifieke waardes wat ons ontleed het in Hoofstuk 3, word volgens spesifieke vrae getoets in die vraelyste. In die tweede vraelys (Vraelys 2) het ons ook die doelwitte wat die US wil bereik volgens die Strategiese Raamwerk, getoets. Dit word ook aan die hand van 'n brief van die US wat uitgaan aan elke student wat aansoek doen om by die US te kom studeer getoets. Ons kyk vervolgens na die spesifieke vrae en die uitkomste wat getoets is.



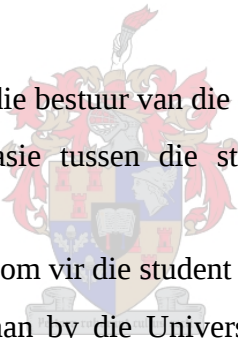
2.5.1 Vraelys 1

In hierdie vraelys is die vrae opgestel na aanleiding van die strategiese plan en –doelwitte van die US. Vraag 1-4 in beide vraelyste, dien as bevestiging van die akkuraatheid van die statistiese verteenwoordiging van die populasieprofiel van die US (sien hfstk. 2). Vraag 5-12 toets die stellings van die strategiese dokumente en sal wys of die studente saamstem dat die US sy doelwitte bereik. Vraag 13-16 en vraag 18-22 toets die student se persoonlike gevoel teenoor die US soos afgelei uit sy/haar ervarings by die US. Vraag 17 sluit aan by vrae 5-12. Die waardes wat getoets word aan hand van die strategiese dokumente, is die volgende:

- Die US as sterk akademiese- en navorsingsinstansie
- Die US as 'n mededingende internasionale instansie
- Die meertalige omgewing van die US

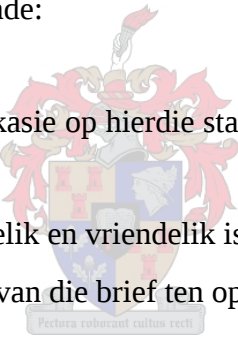
- Dat die US aan 'n beter wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika werk
- Dat die US betrokke is by die onmiddellike omgewing waarin dit funksioneer en 'n positiewe bydra lewer tot die omgewing buite die kampus
- Dat die US omgee vir die welsyn van die gemeenskap
- Dat die US genoegsaam en vinnig aanpas by die groter akademiese sfeer waarbinne hy funksioneer
- Dat die US demografies verteenwoordigend is van die omstandighede binne Suid-Afrika
- Dat die US 'n kampuskultuur het wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom

Die vrae wat afgelei is oor die persoonlike ervarings van die student, is gebaseer op die dienskultuur wat die US aan die studente wil bied, soos afgelei uit die strategiese dokumente. Dit sluit die volgende in:

- 
- Die kommunikasie tussen die bestuur van die US en die studente
 - Die vlak van kommunikasie tussen die studente en die US in hulle geskrewe kommunikasie
 - Die idee dat die US daar is om vir die student van diens te wees
 - Die gevoel wat daar bestaan by die Universiteit se voorsiening in die studente se behoeftes
 - Die gevoel oor die Administrasie Afdeling van die US

2.5.2 Vraelys 2

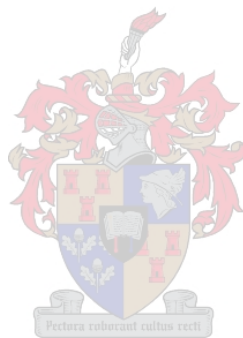
Studente wat hierdie vraelys afgelê het, het nie Vraelys 1 afgelê nie. Die rede was dat by die voltooiing van Vraelys 1, hulle moontlik 'n voorafbepaalde persepsie kon vorm indien hulle reeds met die vrae te doen gehad het. Die vrae in Vraelys 1 en Vraelys 2 handel rondom dieselfde waardes van die Strategiese Raamwerk, maar daar word verder bepaal hoe hierdie waardes in die geskrewe dokumentasie van die US reflekteer. Die vrae oor die inhoud van die brief is algemene vrae rondom die brief self en hoe die student die brief ervaar. Die brief wat gebruik is in die toets, is die brief wat die studente kry nadat hulle aansoeke ontvang is. Die US stuur dan hierdie brief uit om die student in kennis te stel dat die aansoek ontvang is en om hom/haar te laat weet dat hy/sy nog finaal moet keuring kry. Vraag 6-11 is vrae oor die inhoud van die brief en die gevoel wat die brief by die student skep. Vraag 13-17 gaan oor die diens wat die Universiteit bied en oor die kommunikasie tussen die bestuur en die studente. Die vrae toets die volgende:

- 
- Of die US uit sy kommunikasie op hierdie stadium al die student sal motiveer om juis die US te kies
 - Of die kommunikasie duidelik en vriendelik is
 - Die gevoel van die inhoud van die brief ten opsigte van:
 - o formaliteit
 - o persoonlikheid van die skryfstyl
 - o die verwagting van die kommunikasie van die US
 - Die motivering wat hierdie brief sou gebied het indien jy 'n opsie tussen die US en 'n ander Universiteit sou hê
 - Die aantrekkingskrag van hierdie brief ten opsigte van:
 - o Interessantheid
 - o Aanloklikheid
 - o Lewendigheid
 - o Afwisselendheid

Die tweede afdeling vrae is meer algemene vrae soos in Vraelys 1 oor die gevoel van die studente ten opsigte van:

- die US as 'n bron van informasie en opleiding

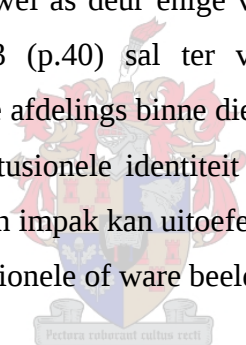
- die diensbaarheid van die US teenoor die studente
- die kommunikasie tussen die studente en die bestuur van die US
- die feit dat die US bou aan 'n beter wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika
- die US as 'n plek waar daar 'n kampuskultuur is wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom



HOOFSTUK 3 – DIE US AS 'n INSTITUSIONELE INSTANSIE EN HULLE INSTITUSIONELE TEKSTE

3.1 *Kommunikasie binne die US*

In hoofstuk een word daar verduidelik dat die US self geen direkte beheer oor die vorming van die institusionele (ware) beeld, wat deur die persepsies van die studente gevorm word, het nie. Onder afdeling 4 van hoofstuk een word wel genoem dat die instansie 'n invloed het op die institusionele identiteit waarvan die institusionele beeld gevorm word. Die institusionele identiteit word oorgedra aan die kliënte deur die kommunikasie tussen instansie en kliënt. In die geval van die US word dit onder andere gedoen deur die Afdeling Bemaking en Kommunikasie sowel as deur enige verdere beplande kommunikasie uit Die Registrateursafdeling. Figuur 3 (p.40) sal ter verduideliking van die interafhanklike verhoudings tussen die onderskeie afdelings binne die institusionele omgewing dien. Met die suksesvolle bestuur van die institusionele identiteit en die ander waardes in Figuur 3 wat beheer kan word, sal die US dus 'n impak kan uitoefen op waardes waarvolgens die persepsie waargeneem word wat die institusionele of ware beeld vorm.



Beplande kommunikasie sluit in die *Strategiese Raamwerk* van die US, alle formele briewe wat uitgaan na die studente en enige ander dokumente wat met die studente kommunikeer. In die *Strategiese Raamwerk* vind ons die visie- en missiestelling sowel as die waardes wat die US ten alle tye wil voorhou in alles wat hulle doen. Dit is streng gesproke dus 'n omskrywing van hulle institusionele identiteit wat hulle uitdruklik aan die kliënte wil deurgee. Dit is 'n goed beplande dokument wat primêr staan in die kommunikasieproses tussen instansie en kliënt. Binne hierdie dokument sê die US dat hulle 'n akademiese instansie wil wees van uitnemendheid wat 'n gerespekteerde kennisvennoot in alle velde wil wees. Die US wil bou aan 'n wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika en wil 'n aktiewe rolspeler wees in die ontwikkeling van die Suid-Afrikaanse gemeenskap. Op kampus wil hulle 'n kultuur van diversiteit handhaaf, inklusief vir mense van enige ras, kultuur of taal. Dit wil ook Afrikaans as 'n taal van onderrig en wetenskap bevorder binne 'n multitalige konteks. Volgens die missiestelling wil die US ten eerste altyd

'n plek wees waar kennis op alle vlakke gebruik en ontgin word. In die kommunikasie met die studente moet hierdie waardes dan reflekteer sodat die institusionele beeld ooreenstemmend met die institusionele identiteit gevorm kan word.

Binne die konteks van die institusionele tekste, soos kortliks hierbo uiteengesit, kan ons sien dat op papier dit 'n raamwerk bied vir die daarstelling van 'n institusionele identiteit, maar dit is belangrik om kennis te neem dat hierdie vorming van die identiteit nie 'n gevestigde proses is wat in 'n vakuum staan nie. Dit is 'n proses wat onderling aan mekaar verbind is en sonder begin of eindpunt siklies aan mekaar verbind is. Na aanleiding van Figuur 3 moet daar gekyk word na die sikliese proses binne die US en die invloed wat die verskillende komponente op mekaar het.

3.2 Die kringloop van kommunikasie- en besluitnemingsprosesse binne die US

Die US sal ook hierdie waardes binne die ware beeld wil sien, want in feite wil hulle die ware en gewenste beeld, vir effektiewe kommunikasie, so na as moontlik aan mekaar hou. Dit sou dus belangrik wees om hulle waardes baie duidelik en doeltreffend uit te leef binne die kommunikasie van die US om 'n impak te hê op die persepsie wat daar van hulle onder die studente bestaan sodat by die vorming van die institusionele beeld dit duidelik sal wees waarvoor hulle staan. Indien die US, byvoorbeeld, sê dat hulle inklusief wil wees vir alle rasse, tale of kulture, moet dit so waargeneem word indien hulle ook hulle ware beeld wil beïnvloed. Dit sal dan die toets wees in Vraelys 1 om te sien of die studente dan hierdie waardes binne die universiteitsomgewing waarneem en of dit ooreenstem met hulle persepsie van die US, met ander woorde doen die US wat hulle sê hulle wil doen en dink die studente ook hulle doen wat hulle sê hulle wil doen.

In terme van Figuur 3 (p.41), is die enigste deel van die kommunikasieproses wat die US glad nie kan beheer nie die onbeplande kommunikatiewe blootstelling wat hulle kan kry. Dit sou tipies mediaberigte en onbeplande publisiteit insluit. Die stem wat in sulke gevalle deurkom, is meestal maar ook die ware beeld wat die joernalis of skrywer gevorm het, maar dit sal ook 'n invloed hê op die vorming van die ware beeld by die student. 'n Verdere onbeplande faktor is *omgewingsinvloede* wat 'n uitwerking het op die institusionele identiteit sowel as die

institusionele beeld en nie beheer kan word deur die US of die studente nie. Daar kan nie beplanning daarvoor gemaak word nie en die impak daarvan kan groot wees. Die gebruik van verskillende tale in Suid-Afrika kan ter illustrasie van 'n omgewingsinvloed gebruik word. Indien die regering sou besluit dat Afrikaans as offisiële akademiese taal geskrap moet word en by geen tersiële instansie as 'n akademiese taal gebruik mag word nie, beïnvloed dit die manier waarop die US moet optree in sy besluitnemingsprosesse aangaande die situasie. Dit het dan 'n invloed op die bestuur en dan weer op die vorming van die institusionele identiteit. Die manier waarop die studente hulle persepsies sal vorm oor die afskaffing van Afrikaans as akademiese taal sal beïnvloed word deur die besluit wat deur die regering geneem is en sal ook bepaal hoe hulle sal kyk na die besluitnemingsprosesse van die US oor hierdie situasie.

'n Praktiese voorbeeld van 'n omgewingsinvloed wat baie werklik is in die universiteitsomgewing, is die toenemende inklusiewe houding teenoor alle rasse, tale, geslagte en gelowe binne die Suid-Afrikaanse konteks sedert die middel negentigerjare. Die US maak 'n deel uit van die gemeenskap waarin hierdie veranderinge plaasvind, gevolglik moes hulle ook 'n besluit neem oor hoe hulle hierdie kwessie binne die US sal hanteer. Daarom is daar gevolglik sekere besluite geneem wat nou deel vorm van die institusionele identiteit van die US rakende die hantering van diversiteit binne die universiteitsomgewing. Die bevordering van diversiteit, weens die omvang daarvan in die Suid-Afrikaanse samelewing, het ook 'n invloed op elke individu en daarom sal dit ook die persepsie van die student beïnvloed en ook 'n rol speel in hoe 'n mate die student die standpunte van die US rondom hierdie kwessie sien.

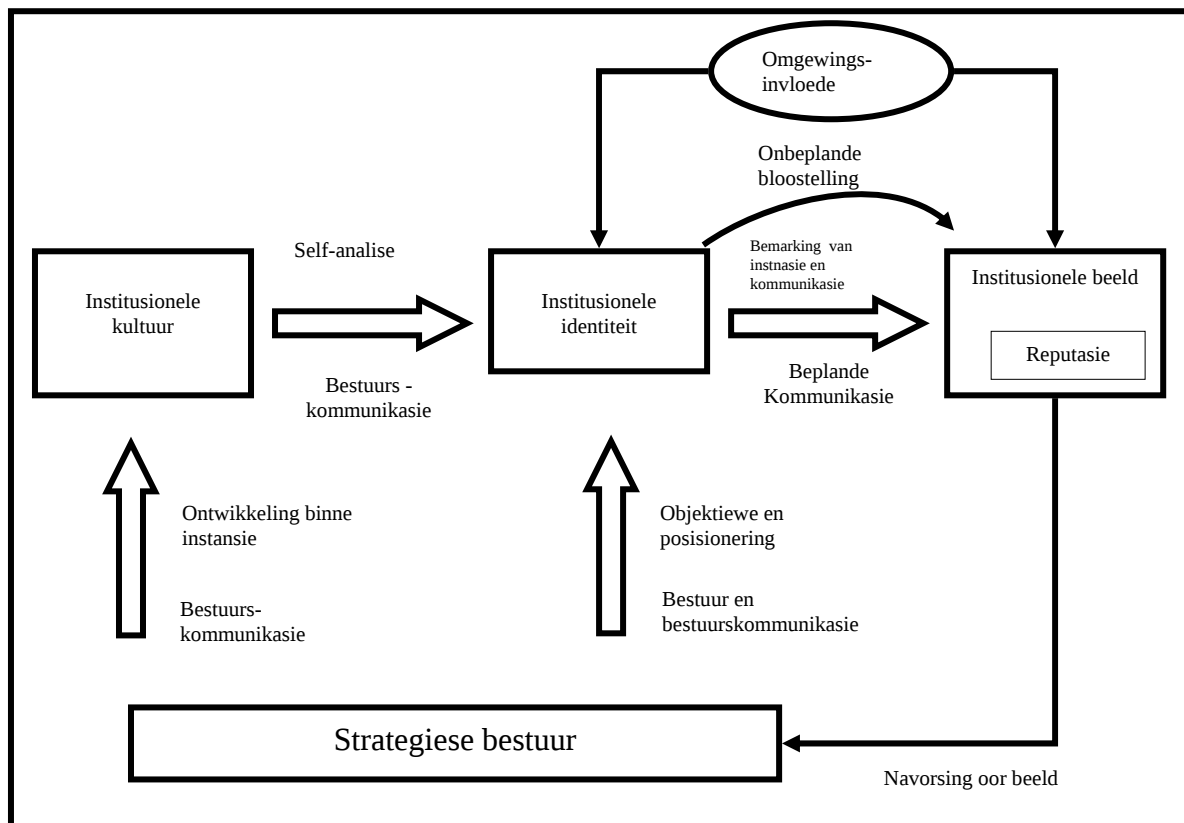
Volgens die verbinding in Figuur 3 tussen die institusionele beeld en die strategiese bestuur, is die veronderstelling dat daar in hierdie stadium navorsing na die beeld gedoen behoort te word. Die rede hiervoor is dat die strategiese bestuur 'n direkte invloed het op die institusionele identiteit en die institusionele kultuur wat weer op hulle beurt die persepsies van die studente beïnvloed in die vorming van die ware beeld. Indien die strategiese bestuur presies weet wat die bestaande beeld is, kan hulle besluite neem wat die ware beeld nader aan die gewenste beeld kan bring. Navorsing na die beeld is dus belangrik om die strategiese besluite wat geneem moet word in die regte rigting te stuur.

Daar kan ook gekyk word na die faktore wat die ware beeld beïnvloed het en die afleidings wat gemaak is uit die kommunikasie vanaf die US. Hierdie navorsing sal tipies studies insluit

soos die een wat in hierdie werkstuk gebeur. Met hierdie inligting kan die strategiese bestuur van die US ingeligte besluite neem om die institusionele identiteit te manipuleer sodat dit die vorming van die institusionele beeld (ware beeld) indirek kan stuur in die rigting van die gewenste beeld (Figuur 3).

Die strategiese bestuur van die US sluit vir doeleindes van hierdie studie, al die personeel in wat betrokke is by die beplanning van die US as 'n bedryf. Dit sou tipies insluit die bestuursplan, die raad, die senaat en die algemene bestuur. Soos ons in Figuur 3 kan sien, speel *bestuurskommunikasie* 'n deurslaggewende rol by verskeie afdelings. In 'n Eiffeltoring-kultuurtype soos wat daar nog by die US meestal heers, kan mens duidelik sien dat die bestuur van die US 'n baie groot rol speel in die manier hoe kommunikasie plaasvind en dan ook hoe besluite geneem word. Dit is die bestuur wat die *objektiewe* stel en dit is die bestuur wat die *posisionering* van die US bepaal met betrekking tot dit wat hulle as institusionele identiteit wil voorhou. Maar voor hulle hierdie besluite neem, kan die faktore volgens die navorsing oor die ware beeld, die opinies van die leiersfigure en die impak van die media oorweeg word om te bepaal in hoe mate die beeld gemanipuleer moet word om effektiewe kommunikasie te handhaaf.

Die *ontwikkeling binne die instansie* word beïnvloed deur die besluite wat die strategiese bestuur neem en die kommunikasie wat vanaf die bestuur uitgaan. In die kringloop beïnvloed die ontwikkeling die institusionele kultuur wat verder in die kringloop 'n effek het op die institusionele beeld. Die strategiese bestuur het dus 'n oorkoepelende rol in al die fasette binne die instansie se kringloop en 'n deurslaggewende rol in die vorming van die institusionele identiteit en die institusionele beeld.



Figuur 3: Die hoofkomponente wat die institusionele identiteit beïnvloed en die skakels met ander institusionele dele (aangepas van Fill&Markwick, 1995).

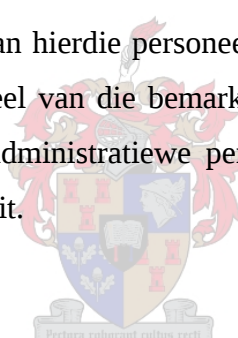
Weens die impak wat die institusionele identiteit op die kliënte het, is dit belangrik dat die US as geheel ooreenkomstig die beginsels van die institusionele identiteit optree sodat die US 'n eenvormige algemene identiteit kan handhaaf. Gefokusde kommunikasie tussen die bestuur en werknemers van die US is belangrik sodat almal seker kan wees van die institusionele identiteit en 'n eenvormige invloed kan bewerkstellig op die persepsies van die studente. Na 'n paar gestruktureerde onderhoude met 'n verskeidenheid van US-personeellede, was dit duidelik dat baie min van hulle bewus is van die inhoud van die institusionele tekste en dat daar van die akademiese personeel was wat glad nie bewus was van die institusionele identiteitsgids van die US nie. Alhoewel die kommunikasie-afdeling ook pogings aanwend om werknemers van die US meer bewus te maak van die institusionele identiteit, was daar 'n algemene gevoel onder die personeellede wat ek ondervra het, dat daar nie genoegsaam gekommunikeer word nie en dat die inligtingstukke wat hulle wel bereik baie omslagtig en onduidelik is.

3.3 Die institusionele tekste van die US

3.3.1 Inleiding

In hierdie deel van die ondersoek kyk ons na die oogmerke binne die institusionele dokumente van die US, by name die visiestelling en missiestelling asook die *Strategiese Raamwerk* van die US en die *Institusionele Identiteitsgids*. Die tweede deel van hierdie ondersoek behels die kommentaar van 'n geselekteerde groep personeel van die US oor die gewenste beeld en wat na hulle mening 'n impak het op die institusionele identiteit sowel as wat die gewenste beeld van die US behoort te wees. Die kommentaar van die personeellede is verkry deur die beantwoording van 'n paar vooropgestelde vrae (Bylae 1, Vraelys 3). Dit is by wyse van 'n bandopnemer opgeneem. Die antwoorde is later getranskribeer om onttreking van die belangrikste punte, vir doeleindes van hierdie studie, beter te kon identifiseer.

Die manier van die selektering van hierdie personeellede is reeds volledig in hoofstuk twee behandel. Die groep het personeel van die bemarking- en kommunikasie-afdeling van die US, die akademiese personeel, administratiewe personeel en personeel van afdelings wat dienste lewer aan studente ingesluit.



3.3.2 Die gewenste beeld van die US na aanleiding van die institusionele tekste van die US

Die *Strategiese Raamwerk* ('n *Strategiese Raamwerk vir die Eeuwisseling en Daarna*) van die US bestaan uit 'n dokument van 22 bladsye en is finaal voorgestel in Maart 2003. Die doel van hierdie dokument is om die US se posisie ten opsigte van 'n verskeidenheid beginsels vas te stel en "is 'n poging om die Universiteit se werklikhede, potensiaal en strewes te verwoord in die lig van die insig wat die strategiese beplanningskomitee kon ontwikkel" (p.4). Binne hierdie *Strategiese Raamwerk* vind ons ook die missie, visie en waardes van die US. Laasgenoemde afdelings is belangrik vir die doel van die ondersoek na die institusionele tekste en is ook die beginsels wat getoets word in die vraelyste (sien bylae 1). Die beginsels in die bogenoemde dokumente vorm die raamwerk waarvolgens die US graag wil hê hulle ervaar moet word, met ander woorde die bepalinge van die institusionele beeld (gewenste beeld) van die US.

In die missiestelling van die US bewoord hulle die “bestaansdoel” van die US en in die visiestelling is die “algemene oogmerke” vervat wat die US graag wil bereik. Die waardestellings is die stellings wat die US graag wil aanvaar as riglyne en ’n fondasie waarvolgens individue aan die US moet optree (p.8).

Volgens die missiestelling is die bestaansrede van die US om ’n besondere gerigtheid te hê op kennis en dat die gerigtheid “tegelyk verstaan word as ’n verantwoordelikheid tot diensbaarheid aan die welsyn van die gemeenskap”(p.8). Die US wil ook ’n mededingende akademiese omgewing handhaaf waarbinne elke student kennis kan ontdek en meedeel. Die finale oogpunt sal dan wees om hierdie kennis tot voordeel van die gemeenskap buite die US aan te wend.

In die visiestelling van die US blyk dit dat die US ’n akademiese instelling is wat binne ’n nasionale en internasionale akademiese omgewing wil funksioneer.

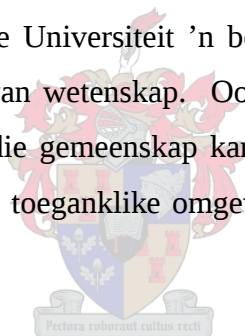
Die US verbind homself deur sy waardes om demografies verteenwoordigend te wees van die Suid-Afrikaanse samelewing en om regstellende aksie toe te pas om die “ongelykhede van die verlede” te hersien. Hulle onderneem verder dat almal wat geraak word deur die besluite wat die US neem “effektiewe inspraak in die neem van besluite [moet] hê” (p.10). Die US wil graag ’n plek wees waar daar verdraagsaamheid en respek sal wees vir alle verskille tussen “persoonlike oortuigings, tussen sienswyses en tussen kulturele uitdrukkingsvorme” (p.10). Diversiteit moet dus ten opsigte van alle verskille ingestel word en daar moet ’n plek wees vir elke individu binne die universiteitsomgewing. Die US wil ’n akademiese instansie wees wat bekend sal wees vir uitmuntende wetenskapbeoefening.

3.3.3 Die toepassing van die visie, missie en waardes binne Vraelys 1 en Vraelys 2

Die spesifieke punte wat in hierdie vraelyste getoets word, is vervat in hoofstuk 2.

3.3.4 Die gewenste beeld van die US na aanleiding van gestruktureerde onderhoude met personeellede van die US

Daar is 'n algemene gevoel onder die personeel dat die Universiteit 'n instansie is wat akademie sentraal wil plaas met 'n fokus op wetenskaplike- en navorsingswerk. Die US wil 'n omvattende universiteit wees wat veral op navorsings- en nagraadse gebied uitstaan. Die betrokke personeellede wil graag hê dat daar 'n sterk fokus moet wees op die verhouding tussen wetenskap en opleiding en dat die Universiteit nie tweede staan op enige gebied nie. Dit moet vir studente van hierdie Universiteit 'n bemagtigingsprofiel bied waardeur hulle toegang kan kry tot die wêreld van wetenskap. Ook vir die gemeenskap moet dit 'n plek wees van kundigheid waarheen die gemeenskap kan kom as hulle meer inligting sou wou bekom. Die Universiteit moet 'n toeganklike omgewing wees van uitmuntende kennis wat toeganklik is vir die gemeenskap.



Die US staan ook nie los van die sosiale omgewing en gemeenskap waarbinne hy funksioneer nie, internasionaal sowel as nasionaal. Dit moet dus 'n instansie wees wat vriendelik is teenoor sy omgewing en die mense, en wat kulturgevoelig is. Vernuwing en transformasie moet op elke gebied toegepas word om 'n meer inklusiewe omgewing te skep vir elke lid van die samelewing, ongeag ras, kultuur of geloof. Die Universiteit moet betrokke wees by sosiale kwessies en by die direkte gemeenskap soos ook beoog in die missie- en visieverklarings van die US. Dit moet 'n universiteit wees wat verandering omarm en ook Afrika ondersteun en insluit om vooruitgaan en groei op hierdie kontinent te bevorder. Dit moet 'n instansie wees met 'n globale perspektief.

Dit is 'n professionele omgewing waar kollegas teenoor mekaar professioneel moet optree, asook teenoor studente. Maar dit moet ook 'n plek wees wat nie aan burokratiese formaliteite moet vasklou nie – dit moet ook 'n lekker plek wees om by te studeer of te werk. Die algemene gevoel tussen die personeellede was dat die US nog 'n sterk burokratiese styl volg,

veral as dit by kommunikasieprosesse binne die US kom. Hulle ondersteun die feit dat dit bekend moet wees dat dit 'n Universiteit is wat al jare gevestig is en waar tradisies steeds belangrik is, maar dit moet nie die oorsaak wees dat daar teruggestaan sal word vir transformasie en vernuwing nie. Dit is tog 'n instansie wat beoog om by te hou by 'n veranderende wêreld. Sonder uitsondering het elkeen van die personeellede dit beklemtoon dat die US nog sterk vashou aan die burokratiese beginsels van besluitneming en kommunikasie.

3.3.5 Gevolgtrekking

Indien mens die gewenste beeld kortliks sou omskryf aan die hand van die bogenoemde onderhoude en uit die strategiese dokumente, kan mens sê dat die US beoog om 'n mededingende akademiese instansie te wees wat diversiteit en vernuwing aanhang. Dit is verder ook 'n instansie wat daar is om die gemeenskap te dien en ook in 'n wyer omgewing 'n impak te hê op die opbou en ondersteuning van die land, kontinent en wêreld waarbinne hy funksioneer. Hierdie waardes word voorgehou as die riglyne waarvolgens die US besluite sal neem en waaraan hulle optredes erken sou kon word.

In werklikheid voel die personeel dat daar 'n té groot gaping is in die kommunikasie tussen die personeel en die studente. Daar was personeel by verskillende omgewings wat gevoel het dat die “top down” styl van kommunikasie 'n belemmerende faktor is by vernuwing en vooruitgang. Hulle kan wel sien dat daar 'n probleem is, maar is nie seker hoe hierdie probleem oorbrug kan word nie en of dit moontlik is nie. Van die personeellede het ook genoem dat 'n rede vir die voortslepende burokratiese ingesteldheid van die kommunikasie tussen personeel en studente, daarin kan lê dat daar steeds te veel weggekrui word in akademiese ivoortorings en die verwyderdheid in kommunikasie beklemtoon.

Alhoewel die personeel nie eksplisiet te kenne kon gee dat hulle die institusionele tekste van die US al gelees het nie, was die algemene waardes wat hulle self genoem het in ooreenstemming met dit wat in die dokumente vervat is. Mens sou dus kon sê dat die gewenste beeld wat deur die institusionele tekste gevorm word ook ondersteun word deur die personeel. Dit sal verder in hierdie studie vasgestel word wat die ware beeld van die

Universiteit is en of die waardes wat die gewenste beeld voorstel ook in die ware beeld waargeneem kan word.

3.4 Die styl van die geskrewe dokumentasie van die US en die verband met die gewenste beeld

3.4.1 Agtergrond van die geskrewe dokumentasie van die US

Die Universiteit kom uit 'n burokratiese agtergrond wat onder 'n sterk mate van staatsbeheer was. Daar is steeds sisteme en dele van die Universiteit wat reeds gevestig was gedurende die periode van sterk staatsbeïnvloeding en wat tot op hede nog nie getransformeer is nie. Ongelukkig is baie van die geskrewe dokumente van die US ook saamgestel in 'n tyd van burokrasie en is baie daarvan steeds vandag uitermate formeel en streng. Voorheen was die persone wat aan die hoof van die administratiewe afdeling van sekere fakulteite en departemente gestaan het akademies wat voorheen werksaam was in 'n veld van spesialiteit. Dit is nou eers 'n tendens dat die persone vanuit die privaatsektor aangestel word wat administratiewe kundiges is en wat ook dus op 'n ander vlak sal kommunikeer. Met 'n universiteit wat vernuwing wil omhels en transformasie teweeg wil bring, is dit ironies om te sien dat min aandag gegee word aan die vernuwing van kommunikasie op alle vlakke ten einde meer effektiewe kommunikasie te verseker.

Geskrewe dokumentasie is steeds streng formeel en dit wil voorkom of die briewe bloot 'n formaliteit is wat deur al die jare presies dieselfde gebly het. Die dokumentasie van die Universiteit maak deel uit van die beplande kommunikasie en het ook 'n impak op die persepsies van die studente oor die Universiteit. Dit is onverskillig om te dink dat studente van jare terug dieselfde sal kommunikeer as studente van vandag. Vernuwende omstandighede het vernuwende denke tot gevolg – geen deel van 'n samelewing kan onveranderend bly nie.

'n Moontlike rede hoekom hierdie dokumente so formeel is, buiten die burokratiese bande, kan wees dat Afrikaans mens bind tot sekere konvensies en sekere maniere van skryf, veral binne 'n formele omgewing. Dit is 'n verskynsel wat verder ondersoek sal moet word, maar

om formeel te skryf beteken nie noodwendig om “styf” te wees nie. Dit is dus belangrik om op hierdie punt jou teikenleser (mark) te identifiseer. Die graad van formaliteit waarin daar geskryf word, kan vir effektiewe kommunikasie aangepas word om nie sodoende verby die teiken te praat nie. Die vraag moet dus wees: “Kommunikeer ek in hierdie dokument die taal wat die student sal verstaan?”

Die meeste van die dokumente in die Adminstrasie Afdeling van die US wat gekommunikeer word na die studente is al vir etlike jare dieselfde dokument wat slegs ten opsigte van naam en datum verander word. Dit wil voorkom of dit nie een van die Universiteit se prioriteite is om te ondersoek op watter vlak hulle met sekere dokumente wil kommunikeer nie. Weens die diversiteit van die kommunikasie van die US, moet ons ook in ag neem dat daar ’n groot getal van hierdie publikasies bestaan. In sommige van die velde is dit algemeen dat die dokumente jaarliks verander, veral met betrekking tot bemarking. Maar dit lyk ongelukkig of die hersiening van geskrewe briewe wat gerig is aan ingeskrewe en voornemende studente min aandag geniet.

Mens moet ook in ag neem dat die Universiteit ’n akademiese instansie is wat formeel van aard is. Dit is ’n plek waar mense met ’n bo-gemiddelde geletterdheid werk en studeer en wat dus in deursnee ’n meer “geleerde” taal beoefen. Die gevolg is dan dat hierdie terme ook neerslag vind binne die materiaal self. Omdat die Universiteit hom ook bemoei met akademiese publikasies of vakkundige publikasies, kan mens moontlik verwag dat die dokumente ook meer formeel mag wees. Maar wanneer dit kom by spesifieke tipes kommunikasie, soos geskrewe briewe aan studente vanaf ’n administratiewe oogpunt, is dit van kardinale belang om die teikengroep in die oog te hou. Dit is altyd nodig, al is dit die norm om meer formeel te skryf, om seker te maak dat jy binne die konteks van die student kommunikeer as jy dit ten doel het. Daar moet tot ’n besef gekom word dat die student die kliënt van die Universiteit is en dus altyd in ag geneem moet word.

3.4.2 Die waardes wat die geskrewe dokumentasie van die US moet hê

Die geskrewe kommunikasie van die US vorm die beplande kommunikasie. Soos ons hierbo genoem het, bepaal dit hoe die ware beeld gevorm sal word en ondersteun dit ook die institusionele identiteit wat ’n uitvloeisel is van die bestuurskommunikasie (Figuur 3, p.40).

Die US se dokumente, soos dit ook later sal blyk uit Vraelys 1 en 2, het steeds 'n sterk burokratiese formaliteit wat nie in lyn is met die openlikheid wat institusionele tekste onderskryf nie. Daar is dus 'n teenstrydigheid binne die interne kommunikasiëkanale van die US wat op lei tot 'n verwarring in die studente se persepsies wat hoofsaaklik gevorm word op grond van die geskrewe kommunikasie. Dit gee nie toe aan die waardes wat juis beklemtoon word in die institusionele tekste van die US nie.

Die Universiteit beoog om toeganklik en vriendelik te wees en om 'n “kennisvennoot” te wees. 'n Student wat 'n brief van die Universiteit ontvang waarin hy min of geen menslikheid ervaar nie, sal moontlik moeilik oortuig wees van die openlikheid van die Universiteit. Die Universiteit het ook in hulle geskrewe dokumente 'n sterk “top down” benadering tot kommunikasie. Die indruk wat daardeur by die studente geskep kan word, is dat die instansie 'n outoritêre houding beklee en dat jy as student net moet volg en instem op elke bevel wat gegee word. Dit stem ook glad nie ooreen met die idee dat die Universiteit as instansie elke student se “vennoot” wil wees nie.

Dit is belangrik dat die geskrewe kommunikasie dieselfde oogmerke moet uitdra wat die gewenste beeld ondersteun. Sodoende sal die invloed op die persepsie van die studente wat die ware beeld vorm meer gefokus en akkuraat wees om die gewenste beeld en die ware beeld so na as moontlik aan mekaar te hou en so effektief as moontlik te kommunikeer. Vervolgens sal ons in 'n kwantitatiewe ondersoek verder kyk na die ware beeld wat die studente het oor die US asook die beeld wat die US deur sy geskrewe dokumentasie oordra na die studente.

HOOFSTUK 4 - RESULTATE

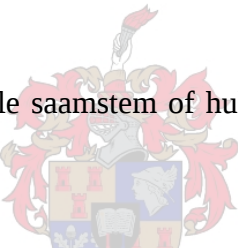
4.1 Vraelys 1

4.1.1 Die toetsgroep

Die toetsgroep vir Vraelys 1 het bestaan uit 'n verskeidenheid van studente van die US oor al die jaargroepe. Die vraelyste is afgelê op kampus, in die koshuise, in die biblioteek en by die Taalsentrum. Die studente het die vrae oor die algemeen maklik gevind en sonder probleme beantwoord. Alle vrae, behalwe vraag 14 moes op die Likert-skaal manier beantwoord word. Hier volg 'n kort uitleg van die resultate van Vraelys 1.

4.1.1.1 Die US as sterk akademiese- en navorsingsinstansie

Die studente moes aantoon of hulle saamstem of hulle dink die US hulle 'n voorsprong sal gee in die akademiese wêreld.



	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig Stem minder saam	10	10.0	10.0	10.0
Neutraal	8	8.0	8.0	18.0
Stem meer saam	33	33.0	33.0	51.0
Stem saam	30	30.0	30.0	81.0
Stem volkome saam	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 5: Frekwensie Vraag 5

10% van die studente het aangetoon dat hulle nie volledig saamstem met die feit dat die US vir hulle 'n voorsprong gee nie, terwyl 8% van die studente nie 'n definitiewe besluit kon neem nie. 33% van die studente stem toenemend toe dat die US hulle wel 'n voorsprong gee en 30% stem amper volledig saam. 'n Totaal van 19% stem volledig saam dat die US hulle wel 'n voorsprong gee in die akademiese wêreld. Dit beteken dus dat die US wel daarin slaag om 'n beeld te onderhou en te skep van 'n volwaardige en uitstekende tersiêre instansie wat werklik goed is op akademiese gebied. Ten spyte van al die klagtes wat die studente het

en al die probleme wat hulle ondervind, vind hulle wel nog hulle opleiding aan hierdie universiteit van 'n hoë gehalte.

4.1.1.2 Die US as 'n internasionale mededingende instansie

Die studente moes aantoon of hulle van mening is dat die US internasionaal mededingend is. Slegs 6% van die studente stem nie saam dat die US internasionaal mededingend is nie. Die meerderheid van die studente stem saam hiermee met 14% wat volkome saamstem. Daar is 19% van die studente wat die neutrale opsie gekies het wat kan aandui dat die internasionale beeld van die US nie so sterk gevestig is nie. Dit beteken dus dat die studente dink dat die US oor die algemeen kan kompeteer met internasionale instansies. 'n Vraag op hierdie stadium kan dalk wees hoe hierdie studente tot hierdie konklusie gekom het en met wie hulle die US vergelyk. Maar die feit dat soveel deelnemers tog van mening is dat dit wel die geval is, kan ons aflei dat die US wel bekend is vir hulle hoë standaarde.



	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig Stem minder saam	2	2.0	2.0	2.0
Stem nie saam nie	2	2.0	2.0	4.0
Neutraal	19	19.0	19.0	23.0
Stem saam	33	33.0	33.0	56.0
Stem meer saam	30	30.0	30.0	86.0
Stem volkome saam	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 6: Frekwensie Vraag 6

4.1.1.3 Die US se voorsiening in 'n meertalige omgewing

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig Stem glad nie saam nie	6	6.0	6.0	6.0
Stem nie saam nie	8	8.0	8.0	14.0
Stem minder saam	13	13.0	13.0	27.0
Neutraal	24	24.0	24.0	51.0
Stem saam	28	28.0	28.0	79.0
Stem meer saam	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 7: Frekwensie Vraag 7

Die Universiteit wil, alhoewel hulle aan Afrikaans voorkeur gee, studente van ander tale ook akkomodeer. 27% van die studente voel dat die US nie dit regkry om in 'n meertalige omgewing te voorsien nie, 24% van die studente het neutraal gebly in hulle keuse terwyl die oorblywende 40% saamgestem het dat die US wel in 'n meertalige omgewing voorsien. Dit is opvallend dat geen studente volkome saamgestem het nie. Die Taaldebat en al die meegaande polemieë oor die hersiening van die taalbeleid van die Universiteit het myns insiens 'n baie groot invloed gehad het op die studente se antwoord op hierdie vraag.

4.1.1.4 Die US bou aan beter wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika

14% van die studente stem nie saam daarmee dat die US wel vir Afrika voorsien nie, maar 55% stem wel in verskillende mate saam. 13% van die studente stem volkome saam, maar 18% het neutraal gebly. Hierdie vraag is ook in Vraelys 2 bespreek en die resultate stem ooreen met dié van die resultate van Vraelys 1 met selfs nog verhoogde mate van instemming. Die grootste hoeveelheid studente by Vraelys 2 (73%) stem saam dat die US aan 'n beter wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika bou en slegs 14% van die studente stem nie hiermee saam nie. 13% van die deelnemers het neutraal gebly in hulle keuse. Uit hierdie resultate kan ons dus aflei dat die studente oor die algemeen dink dat die US wel bou aan die kapasiteit van Afrika en dat hulle betrokke is by die res van Afrika.

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Per
Geldig Stem glad nie saam nie	2	2.0	2.0	2.0
Stem minder saam	2	2.0	2.0	4.0
Stem nie saam nie	10	10.0	10.0	14.0
Neutraal	18	18.0	18.0	32.0
Stem saam	25	25.0	25.0	57.0
Stem meer saam	30	30.0	30.0	87.0
Stem volkome saam	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 8: Frekwensie Vraag 8

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig stem glad nie saam nie	2	2.0	2.0	2.0
stem minder saam	3	3.0	3.0	5.0
stem nie saam nie	9	9.0	9.0	14.0
Neutral	13	13.0	13.0	27.0
stem saam	18	18.0	18.0	45.0
stem meer saam	30	30.0	30.0	75.0
stem volkome saam	25	25.0	25.0	100.0
Totaal	100	100.0	100.0	

Tabel 9: Frekwensie Vraag 16 (Vraelys 2)

4.1.1.5 Die Universiteit sien om na die welsyn van die gemeenskap en lewer 'n positiewe bydrae tot die omgewing buite die kampus

18% van die studente dink nie dat die US by sy onmiddellike omgewing betrokke is nie en ook nie 'n positiewe bydrae lewer nie, terwyl 20% nie dink dat die US omsien na die welsyn van die gemeenskap buite die kampus nie. 10% stem volkome saam dat die US omsien na die welsyn van die gemeenskap, terwyl 'n verdere 7% saamstem dat die US 'n positiewe bydrae lewer tot die gemeenskap. Nog 59% van die studente stem saam dat die US 'n positiewe bydrae lewer tot die gemeenskap en 50% van die studente stem saam dat die US omsien na die welsyn van die gemeenskap. 'n Totaal van 36% van die studente, onderskeidelik 16% en 20%, was onseker of die US 'n positiewe bydrae lewer tot die gemeenskap en 'n bydra tot die welsyn van die gemeenskap lewer. Met aksies soos Maties Gemeenskapsdiens (MGD) en ander gemeenskapbetrokkenheid sou die ideaal wees dat selfs meer studente verseker sou wees dat die US bydra tot die welsyn van die gemeenskap, maar selfs dit in ag geneem het baie studente steeds nie gedink dat die US genoeg doen as mens dit meet teen hulle bronne en fasiliteite nie.

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig Stem minder saam	2	2.0	2.0	2.0
Stem nie saam nie	16	16.0	16.0	18.0
Neutraal	16	16.0	16.0	34.0
Stem saam	33	33.0	33.0	67.0
Stem meer saam	26	26.0	26.0	93.0
Stem volkome saam	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

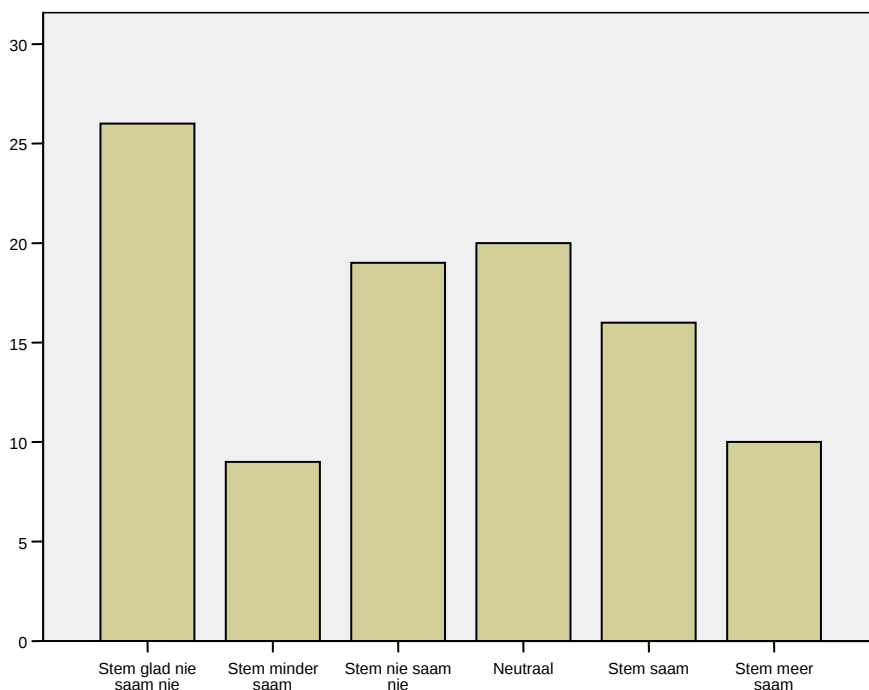
Tabel 10: Frekwensie Vraag 9

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig Stem minder saam	8	8.0	8.0	8.0
Stem nie saam nie	12	12.0	12.0	20.0
Neutraal	20	20.0	20.0	40.0
Stem saam	22	22.0	22.0	62.0
Stem meer saam	28	28.0	28.0	90.0
Stem volkome saam	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 11: Frekwensie Vraag 10

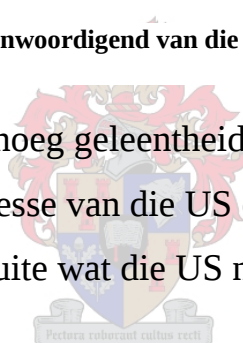
4.1.1.6 Die US is demografies verteenwoordigend van die omstandighede binne Suid-Afrika

Die studente het in die verre meerderheid (54%) nie saamgestem dat die US demografies verteenwoordigend is van die Suid-Afrikaanse omstandighede nie. 20% van die studente het neutraal gebly tot die keuses terwyl daar 'n akkumulatiewe 26% van die studente was wat saamgestem het. Daar was geen studente wat volkome saamgestem het nie. Dit is dus ooglopend vir die studente dat die US nie verteenwoordigend is van die werklike omstandighede binne Suid-Afrika nie.



Figuur 3: Die US is demografies verteenwoordigend van die omstandighede binne SA

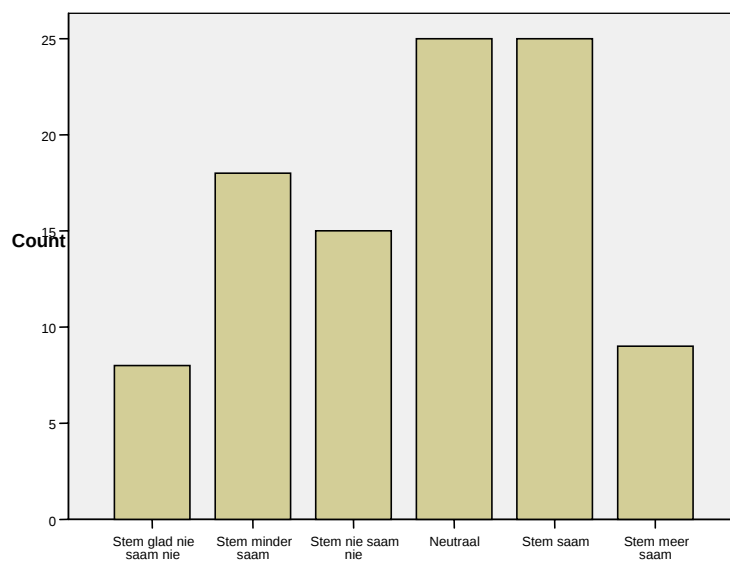
4.1.1.7 Die studente het genoeg geleentheid om insette te lewer in die besluitnemingsprosesse van die US en hulle verstaan meestal die redes agter die besluite wat die US neem



Alhoewel die studente gevoel het dat hulle as studente nie genoeg geleentheid het om insette te lewer in die besluitnemingsprosesse van die US nie, het 34% wel gesê dat hulle meestal verstaan hoekom die US die besluite neem wat hulle doen. Daar was 41% van die studente wat nie weet hoekom die US die besluite neem wat hulle wel neem nie, waarvan 8% glad nie saamgestem het dat hulle weet nie. Die meerderheid van die studente (52%) stem nie daarmee saam dat hulle genoeg geleentheid het om hulle insette te lewer nie. Van die 52% wat nie saamstem nie, stem 23% glad nie saam nie. Slegs 19% van die studente het neutraal gebly. Dit is dus duidelik dat die oorgrootte meerderheid van studente steeds voel dat hulle stem nie genoeg gehoor word en in rekening geneem word wanneer die US rigtinggewende besluite neem nie.

		Frekwensie	Persent	Geldig Persent	Kumulatiewe Per
Geldig	Stem glad nie saam nie	23	23.0	23.0	23.0
	Stem minder saam	19	19.0	19.0	42.0
	Stem nie saam nie	10	10.0	10.0	52.0
	Neutraal	19	19.0	19.0	71.0
	Stem saam	13	13.0	13.0	84.0
	Stem meer saam	15	15.0	15.0	99.0
	Stem volkome saam	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 12: Frekwensie Vraag 13



Figuur 4: Ek verstaan meestal die redes agter besluite wat die US neem

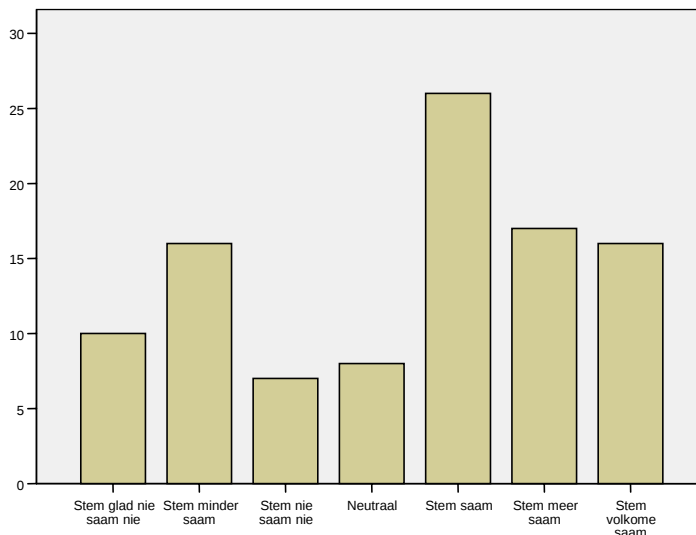
4.1.1.8 Die US is 'n toeganklike plek waar ek baie tuis voel

Daar is 22% van die studente wat nie saamstem dat die US 'n toeganklike plek is nie. 14% van die studente het neutraal gebly terwyl die meerderheid (64%) wel saamstem dat die US 'n toeganklike plek is waar hulle tuis voel. Van hierdie 64% het 19% volkome saamgestem. Oor die algemeen voel die studente dus baie tuis in die universiteitsomgewing.

	Frekwensie	Persent	Geldig Persent	Kumulatiewe Per
Geldig Stem glad nie saam nie	8	8.0	8.0	8.0
Stem minder saam	8	8.0	8.0	16.0
Stem nie saam nie	6	6.0	6.0	22.0
Neutraal	14	14.0	14.0	36.0
Stem saam	23	23.0	23.0	59.0
Stem meer saam	22	22.0	22.0	81.0
Stem volkome saam	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 13: Vraag 16

4.1.1.9 Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom



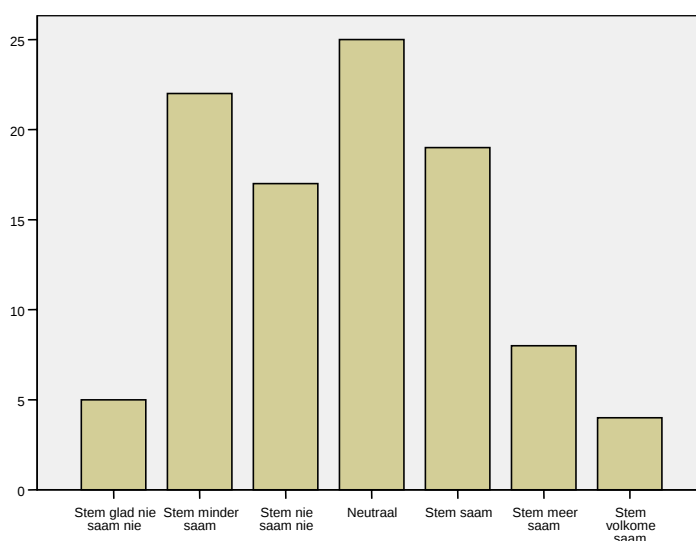
Figuur 5: Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom

33% van die studente het nie saamgestem dat die US 'n diversiteit van mense en idees verwelkom nie, terwyl die meerderheid van 59% wel saamstem dat dit wel die geval is. 'n Baie klein getal (8%) van die studente het neutraal gebly in hulle besluit. 16% van die studente stem volkome saam dat daar diversiteit op kampus is terwyl 10% glad nie saamstem dat daar diversiteit op kampus is nie. Meeste van die studente wat nie saamgestem het nie, was Engelssprekend of bruin en swart studente. Mens sou hieruit kon aflei dat die meerderheid studente wat volgens die statistiek wit is, nie 'n probleem het met die diversiteit op kampus nie, omdat hulle binne die inklusiewe meerderheid staan en nie daarmee kan fout vind nie. Myns insiens kan hulle nie 'n eerlike opinie gee oor hoe ander rassegroepe hulle

besluite, wat hulle neem as die meerderheid, werklik evalueer nie. Die meerderheid staan in 'n bevoorregte posisie teenoor die agtergrond van die minderheid en daarom sal hulle nie die probleme van die minderheid sommeer raaksien nie. Hieroor sal daarom meer navorsing gedoen moet word.

4.1.1.10 Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar

'n Beduidende meerderheid het nie saamgestem met hierdie stelling nie ('n totaal van 44%) en 'n groot hoeveelheid van die studente het neutraal gebly in hulle keuse (25%). Daar was slegs 4% van die studente wat volkome saamgestem het dat daar wel effektiewe kommunikasie is tussen die bestuur en die studente. Ons kan aflei dat daar 'n meerderheidsgevoel is dat die studente nie voel dat hulle en die bestuur van die US effektief met mekaar kommunikeer nie. Die vraag of die kommunikasie tussen die bestuur en studente effektief is, laat 25% van die deelnemers besluiteloos. Dié deelnemers weet dus nie werklik of die kommunikasie effektief is of nie – dit opsigself kan 'n aanduiding wees dat daar nie 'n definitiewe effektiewe beeld van die kommunikasie uitgaan nie. Die gewenste kurwe sou eerder 'n meerderheid na die teenoorgestelde kant wou wys, maar dit is duidelik 'n teken dat met die bestaande kommunikasie aan die US, die studente nie werklik van mening is dat kommunikasie so geslaagd is nie.



Figuur 6: Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar

4.1.1.11 Die geskrewe inligting van die US kommunikeer op die vlak van die student

18% van die studente stem volkome saam dat die US op die studente se vlak kommunikeer terwyl 'n verdere 53% ook hiermee saamstem. Slegs 9% van die studente het neutraal gebly in hulle keuse terwyl 4% van die studente glad nie saamstem nie en 9% minder saamstem. Die meerderheid van die studente dink dat die geskrewe kommunikasie wat hulle daaglik teëkom, wel met die student in gedagte kommunikeer. Dit kan wel wees dat die deelnemers op hierdie punt die aanlyndienste en kampuskommunikasie in ag neem, maar soos ons kan aflei uit Vraelys 2 se antwoorde, is die formele briewe wat die US uitstuur nie op dieselfde standaard as die kampuskommunikasie nie.

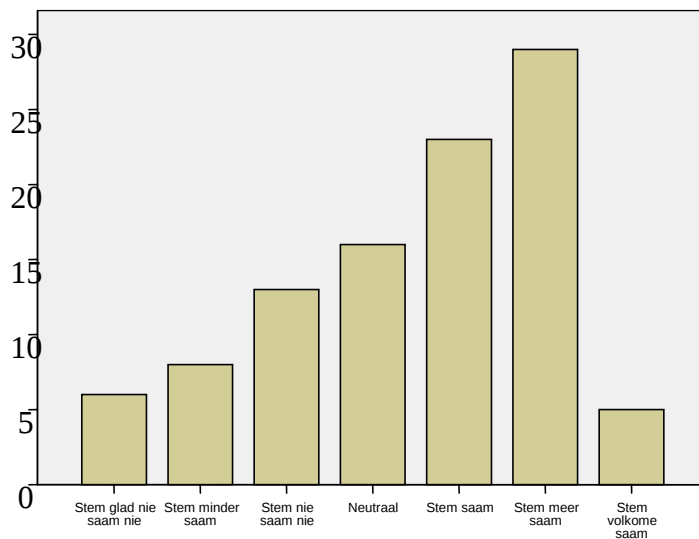
		Frekwensie	Persent	Geldig Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig	Stem glad nie saam nie	4	4.0	4.0	4.0
	Stem minder saam	9	9.0	9.0	13.0
	Stem nie saam nie	7	7.0	7.0	20.0
	Neutraal	9	9.0	9.0	29.0
	Stem saam	25	25.0	25.0	54.0
	Stem meer saam	28	28.0	28.0	82.0
	Stem volkome saam	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 14: Frekwensie Vraag 19

4.1.1.12 Een van die mikpunte van die US is om vir die student van diens te wees en hulle kry dit ook reg

Daar is 'n groot persentasie van die studente wat wel saamgestem het dat die US vir hulle van diens is, maar 27% van die studente stem nie saam daarmee nie. Dit is dus ooreenstemmend met die aanname dat die US nie 'n totale dienskultuur het nie en dit word ook verder bevestig deur die feit dat daar 16% van die studente was wat nie seker was of die US tot hulle diens is nie. Uit die antwoorde op hierdie vraag, kan mens wel aflei dat daar 'n veronderstelling is dat daar 'n diens behoort te wees, maar uit die kommentaar op hierdie vraag, kan ek ook aflei dat die deelnemers dit nie noodwendig so ervaar nie. Dit is wel 'n verwagting want "hulle

betaal vir die diens”. Die gevoel was verder dat hulle in die meerderheid van gevalle nie soos kliënte voel nie. (Sien ook antwoorde op hierdie vraag in Vraelys 2).



Figuur 7: Een van die US se mikpunte is om vir my van diens te wees en hulle kry dit ook reg

4.2 Vraelys 2

4.2.1 Die toetsgroep



Die toetsgroep het weereens oor 'n wye spektrum studente gestrek sodat dit verteenwoordigend is van die populasieprofiel van die US. Hierdie vraelys is spesifiek gerig op 'n dokument van die Registrateursafdeling wat hulle eers moes deurlees voor hulle die vrae kon beantwoord het. Die brief wat geneem is vir die toets, is die brief wat die student in kennis stel dat sy aansoek om toelating ontvang is. Die brief gee algemene inligting deur en dien as kennisgewing dat daar verdere korrespondensie sal volg met betrekking tot toelating tot die US.

Volledigheidshalwe is daar vir die studente gevra of hulle die brief in geheel deurgelees het. 64% van die studente het die brief volledig deurgelees, 14% het die meeste van die brief gelees en 14% het amper die hele brief gelees. Slegs 8% van die studente het nie die brief in totaliteit deurgelees nie en dit kan moontlik wees omdat hulle alreeds in die begin van die brief belangstelling verloor het. Hierdie vraelyste is ook op minder raserige plekke afgelê, sodat die student beter kon konsentreer op die vrae en die inhoud van die brief.

	Frekwensie	Persent	Geldig Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig				
net daarna gekyk	2	2.0	2.0	2.0
dit nie alles gelees nie	4	4.0	4.0	6.0
Neutraal	2	2.0	2.0	8.0
amper alles gelees	14	14.0	14.0	22.0
die meeste gelees	14	14.0	14.0	36.0
heeltemal deurgelees	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 15: Frekwensie Vraelys 2 Vraag 5

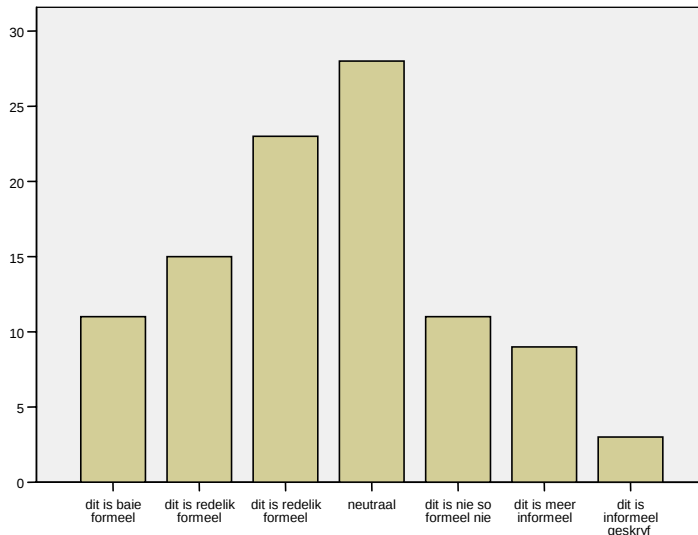
Soos hierbo genoem, is vrae 6-11 spesifiek gerig op die inhoud van die brief en die gevoel wat dit by die studente geskep het. Vraag 13-17 is algemene vrae oor die gevoel wat die studente oor sekere aspekte by die US het. Ons bespreek vervolgens sekere van die vrae.

4.2.1.1 Die formaliteit, toon en graad van menslikheid in die brief

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig				
hierdie brief is bloot 'n formaliteit	21	21.0	21.0	21.0
nog meer 'n formaliteit	4	4.0	4.0	25.0
meer 'n formaliteit	11	11.0	11.0	36.0
Neutraal	26	26.0	26.0	62.0
nie 'n formaliteit nie	21	21.0	21.0	83.0
nog minder 'n formaliteit	8	8.0	8.0	91.0
hulle is bly ek wil daar studeer	9	9.0	9.0	100.0
Totaal	100	100.0	100.0	

Tabel 16: Frekwensie Vraelys 2 Vraag 8a

21% van die studente stem saam dat die brief bloot 'n formaliteit is, terwyl 'n verdere 15% saamstem dat die brief meer 'n formaliteit is as enigiets anders. 26% van die studente was onseker oor die gevoel van formaliteit en 21% van die studente het gedink dat die brief nie heeltemal 'n formaliteit is nie. 17% van die studente het wel die gevoel gehad dat die US bly is dat hulle daar wou kom studeer. Hierdie resultate stem dan ooreen met die antwoorde van Vraag 8 waar die studente moes antwoord op vrae oor die gemaklikheid en menslikheid van die brief.

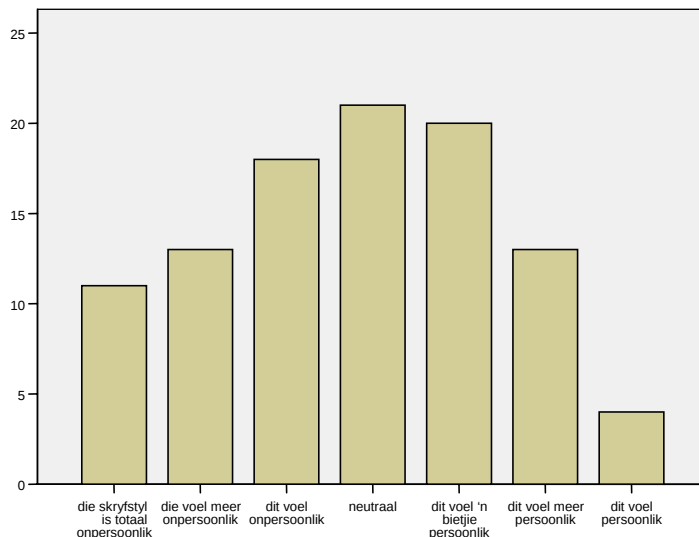


Figuur 8: Voel jy gemaklik met die manier waarop die inhoud van die brief geskryf is? (Formaliteit)

Daar was 11% van die studente wat gedink het dat die brief uiters formeel geskryf is, terwyl 3% daarteenoor gedink het dat die brief informeel geskryf is. Die deel van die skaal wat aantoon dat die brief baie formeel is het die stem van 49% van die studente gekry. Altesaam 28% van die studente het neutraal gebly in hulle keuse.

Die meerderheid van die studente het wel ook gesê dat die menslikheid (persoonlikheid) van die brief nie baie hoog is nie. 42% van die studente was van mening dat die brief nie werklik persoonlik is nie, 18% was neutraal in hulle keuse.

Daar is ook vir hulle gevra of hulle dink dat die US veronderstel is om so te skryf en 66% het wel, in verskillende grade van ooreenstemming, aangedui dat hulle wel van mening is dat dit die manier is waarop die US behoort te kommunikeer. Van die redes was dat dit 'n akademiese instansie is en dit is hoe hulle moet kommunikeer terwyl ander sê dat dit nie van die US verwag kan word om aan elkeen 'n persoonlike brief te skryf nie. Die rede vir hierdie hoë getal van studente wat wel dink dat die brief persoonlik is, kan toegeskryf word aan die feit dat baie van hulle moontlik nie menslikheid verstaan het onder die hofie persoonlikheid nie. Hierdie verklaring kan egter nie sonder meer aanvaar word nie en verdere navorsing sal dus oor die aangeleentheid gedoen moet word.



Figuur 9: Voel jy gemaklik met die manier waarop die inhoud van die brief geskryf is? (Persoonlikheid)

4.2.1.2 Vriendelikheid en duidelikheid van die brief

Die meerderheid (70%) van die studente het die brief duidelik en vriendelik gevind. 18% van die studente het wel die brief meer onvriendelik en onduidelik gevind. Slegs 12% van die studente het neutraal gebly in hulle besluit. Alhoewel die brief vir die meerderheid as vriendelik voorkom, het 46% van die studente in 'n opvolgende vraag gesê dat die brief hulle nie meer opgewonde sou maak het of hulle sou motiveer om juis die US te kies indien hulle ook aansoeke by ander universiteite ingehandig het nie. Baie van die studente het in die opiniedeel van hierdie vraag (Vraag 10) genoem dat hulle nie dink dat die US omgee of hulle studente bykry of verloor nie, want hulle weet dat hulle hoog aangeskrewe is en dat daar net nog studente sou kom indien iemand sou besluit om 'n ander universiteit te kies ('n Volledige afdeling oor die opinievraag volg).

Dit is belangrik om hier in ag te neem dat die student wat hierdie brief kry, nog geen ander korrespondensie van die US ontvang het nie. Die studente wat hierdie brief met die bygaande vrae beantwoord het, het wel al 'n voorsprong op hierdie gebied. Meeste van hierdie deelnemers het al op ander gebiede ook met die US se skriftelike kommunikasie te doen gehad en dit kon moontlik 'n impak op hulle keuses gehad het. Die menslikheid en formaliteit van die brief word nie teenstaande steeds negatief

beoordeel op grond van die inhoud daarvan en sou nie motiverend wees vir toekomstige studente nie.

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig ek is nie seker wat hulle se	1	1.0	1.0	1.0
ek is minder seker wat hulle se	3	3.0	3.0	4.0
ek is nie seker nie	14	14.0	14.0	18.0
Neutraal	12	12.0	12.0	30.0
ek is redelik seker	26	26.0	26.0	56.0
ek is meer seker	18	18.0	18.0	74.0
dis maklik om te volg	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 17: Frekwensie Vraelys 2 Vraag 7

4.2.1.3 Die aantrekkingskrag van die brief betreffende interessantheid, aanloklikheid, lewendigheid en afwisseling

41% van die studente het die brief oninteressant gevind teenoor 17% wat dit bietjie interessant gevind het, 13% wat dit meer interessant gevind het en 4% wat dit interessant gevind het. Baie van die studente was van mening dat hierdie tipe brief nie werklik interessant hoef te wees nie, aangesien dit aansluit by hulle opinie dat dit bloot 'n formaliteit is. 41% van die studente het die brief nie baie uitnodigend gevind nie en 'n verdere 42% het die brief nie lewendig genoeg gevind nie. 44% van die studente het die brief eentonig gevind met 23% wat die brief as 'n bietjie meer afwisselend gevind het. Slegs 1% van die studente het die brief afwisselend gevind.

Daar is belangrike inligting wat in hierdie brief vervat is. Indien die student die brief oninteressant en eentonig vind, bestaan daar die moontlikheid dat die student ook nie werklik op die inhoud van die brief sal fokus nie. Mens kan ook aflei uit die bogenoemde getal studente wat nie die brief volledig gelees het nie, dat die studente belangstelling verloor het. Die meeste studente vind ook hierdie brief 'n blote formaliteit. Maar weens die gegewens en inligting wat die student hieruit kan verkry, wil dit tog voorkom of die student nie die brief as 'n blote formaliteit moet sien nie. Die meeste studente vind die brief ook onverwelkomend en eentonig. Dit sou nie aansluit by wat die student in werklikheid kan of wil verwag van die

US nie – om by 'n lewendige, vooruitstrewende instansie aan 'n helder toekoms te kom bou nie.

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig oninteressant	9	9.0	9.0	9.0
minder interessant	9	9.0	9.0	18.0
'n bietjie oninteressant	23	23.0	23.0	41.0
Neutraal	25	25.0	25.0	66.0
'n bietjie interessant	17	17.0	17.0	83.0
meer interessant	13	13.0	13.0	96.0
Interessant	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 18: Vraelys 2 Vraag 11a

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig nie uitnodigend	13	13.0	13.0	13.0
nog minder uitnodigend	9	9.0	9.0	22.0
minder uitnodigend	19	19.0	19.0	41.0
Neutraal	26	26.0	26.0	67.0
meer uitnodigend	11	11.0	11.0	78.0
nog meer uitnodigend	14	14.0	14.0	92.0
Uitnodigend	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 19: Vraelys 2 Vraag 11b

	Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig Vervelig	14	14.0	14.0	14.0
nie baie lewendig nie	9	9.0	9.0	23.0
nie lewendig nie	19	19.0	19.0	42.0
Neutraal	29	29.0	29.0	71.0
meer lewendig	23	23.0	23.0	94.0
nog meer lewendig	5	5.0	5.0	99.0
Lewendig	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

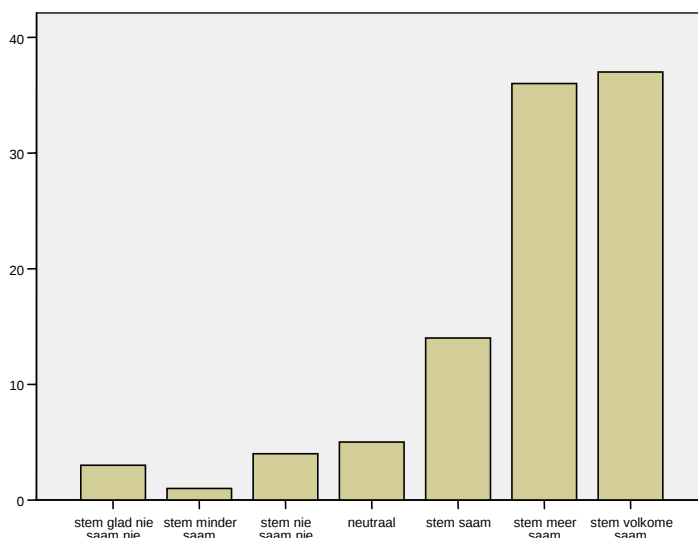
Tabel 20: Vraelys 2 Vraag 11c

		Frekwensie	Persent	Geldige Persent	Kumulatiewe Persent
Geldig	Eentonig	17	17.0	17.0	17.0
	minder eentonig	13	13.0	13.0	30.0
	'n bietjie eentonig	14	14.0	14.0	44.0
	Neutraal	21	21.0	21.0	65.0
	'n bietjie meer afwisselend	23	23.0	23.0	88.0
	nog meer afwisselend	11	11.0	11.0	99.0
	Afwisselnd	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 21: Vraelys 2 Vraag 11d

4.2.1.4 Die US is 'n uitstekende bron van informasie en opleiding vir jou as individu

Die meerderheid van die studente stem saam dat die US 'n uitstekende bron van informasie en opleiding is. 37% van die studente stem volkome saam, 36% stem baie saam en 'n skrale 5% was nie seker oor hulle opinie nie en het die neutrale opsie gekies. Die oorblywende 8% stem nie saam met hierdie stelling nie en net 3% hiervan stem glad nie saam nie. Die opiniedeel van hierdie vraag toon dat die studente juis die US gekies het weens die feit dat hulle die beste bron van informasie is en dat hulle voel dat die US vir hulle deure sal kan oopmaak op navorsings- en studiegebiede.

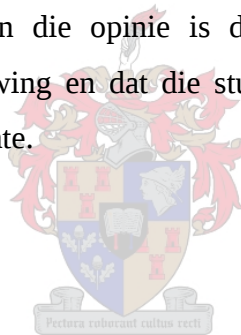


Figuur 10: Dat die US oor die algemeen 'n uitstekende bron van informasie en opleiding vir jou as individu is

Die studente kon ook hulle antwoorde motiveer wanneer hulle kies dat die US wel 'n uitstekende bron van informasie en opleiding vir die individu is. Die studente het genoem dat die US oor 'n geweldige bron van kennis beskik en dat daar vir dié wat wil leer genoeg geleentheid is om die maksimum hoeveelheid kennis op te doen. Daar was studente wat gevoel het dat daar by die US meer gefokus word op boekkennis en dat daar nie genoeg gefokus word op vernuwende denke nie.

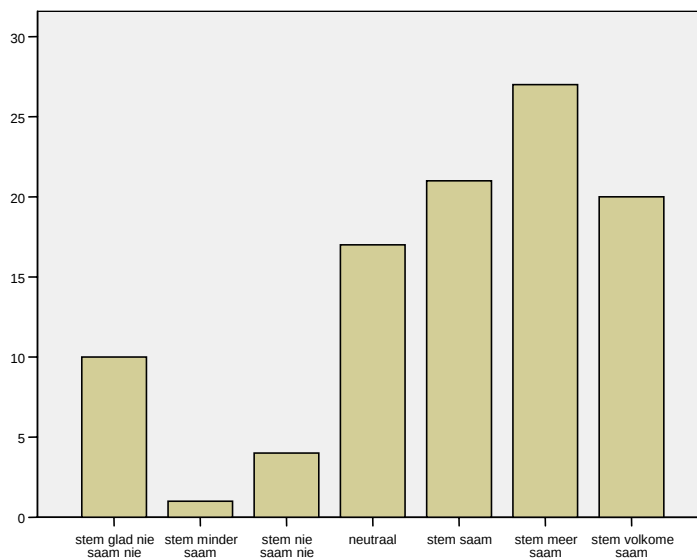
Die US word deur die studente beskou as 'n instansie wat op die voorgrond is van navorsing en kennis en dat hier goed opgeleide akademiese personeel is. Die verskeidenheid van grade en modules is verseker ook 'n trekpleister, maar sommige is van mening dat die fokus op navorsing soms meer beklemtoon word en dat die personeel nie genoeg aandag gee aan die teoretiese en praktiese toepassing van hulle vakke nie. Ander was van die opinie dat die US nie genoeg plek maak vir vernuwing nie en dat hulle nie omgee oor individuele studente nie.

Daar was ook studente wat van die opinie is dat die US goed ingeskakel is in die internasionale akademiese omgewing en dat die studente aan die US ook kan skakel met internasionale instansies en studente.



4.2.1.5 Die US is daar om vir my van diens te wees

10% van die studente stem nie saam dat die US daar is om vir hulle van diens te wees en 'n verdere 5% nie heeltemal saam dat die US daar is om vir hulle van diens te wees nie. 17% van die studente het neutraal gebly in hulle besluit terwyl 47% wel saamstem dat die US daar moet wees om 'n diens aan hulle te bied. 20% stem volkome saam dat die US daar tot diens van die studente moet wees. Hierdie statistiek sluit dus aan by die soortgelyke vraag in Vraelys 1 (soos hierbo bespreek).



Figuur 11: Dat die US daar is om vir jou van diens te wees

Die studente kon ook op hierdie vraag hulle opinies gee oor die diens van die US. Soos daar uit die grafiek waargeneem kan word, het die meerderheid van die studente wel saamgestem dat die US veronderstel is om vir hulle van diens te wees. Dit is interessant om hier waar te neem dat die meerderheid se rede vir hulle antwoord was dat hulle jaarliks duur gelde betaal en dus verwag dat daar 'n diens sal wees vir hulle. Hulle sien dit as 'n verpligting wat die US teenoor die studente het.

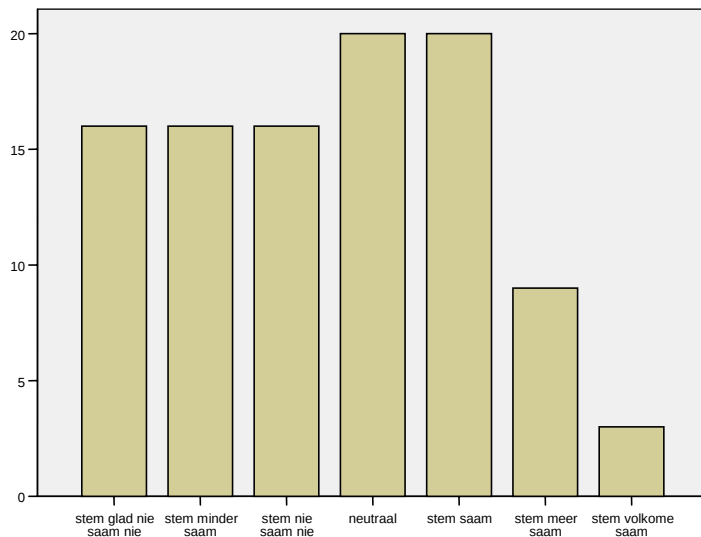
Die diens wat die US lewer kan ook divers wees en vir sommige lê die diens in die opvoedkundige behoeftes waarin daar voorsien word. Daar is 'n sterk negatiewe gevoel oor die diens wat die US aan die studente lewer en sommige voel dat die US 'n geldmaakinstantie is wat nie omgee oor die behoeftes van die individu nie. 'n Student het

genoem dat hy van mening is dat die US meer gefokus is om van diens te wees vir die omgewing, plaaslik en internasionaal, eerder as om op die student te fokus. Die studente voel asof daar “neergekyk” word op hulle en asof hulle nie met die nodige respek as kliënte van die US gesien word nie.

Die respons van die studente dui aan dat hulle nie tevrede is met die diens wat daar aan hulle gelewer word nie en dat hulle veral met Admin A probleme ondervind. Hulle voel dat die personeel wat daar werk ontoeganklik en onbehelpsaam is en dat die omgewing waar die student kan gaan om van die US se dienste gebruik te maak, nie verwelkomend is nie. Daar was wel studente wat dit beklemtoon het dat die US wel die dienste bied, op sosiale sowel as akademiese vlak – dit is net vir die student moeilik om toegang daartoe te verky. Die studente het ook gevoel dat hulle nie weet waar om te gaan vir hulp nie en dat hulle binne die administratiewe omgewing verlore voel.

4.2.1.6 Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar

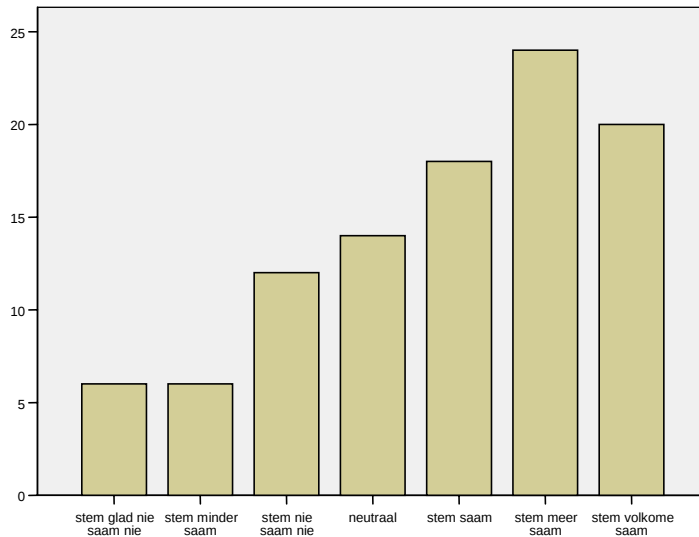
Die meerderheid van die studente stem nie saam daarmee dat die bestuur en studente van die US effektief met mekaar kommunikeer nie. 48% van die studente is nie van mening dat daar effektiewe kommunikasie is nie en 20% van die studente kan nie besluit wat die situasie is nie. 20% van die studente stem saam en is van mening dat die studente geleentheid kry deur komitees en die Studenteraad om met die bestuur van die US te kommunikeer. Daar was wel klagtes dat die US wel luister na die studente maar dat daar weinig resultate is ten spyte daarvan dat hulle wel kans het om te kommunikeer met die bestuur. 3% van die studente stem wel volkome saam dat daar effektiewe kommunikasie bestaan tussen die studente en die bestuur van die US.



Figuur 12: Die studente en die bestuur van die US verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar

4.2.1.7 Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom

6% van die deelnemers stem glad nie met hierdie stelling saam nie en 'n verdere 6% stem minder saam. 12% stem nie saam nie en 14% van die studente bly neutraal oor hierdie stelling. Die res van die studente stem wel saam dat die US voorsien in 'n kampuskultuur wat diversiteit verwelkom, maar dit was ook opvallend dat die meeste van die studente wat nie saamgestem het nie, en wat ook die minderheid op kampus uitmaak, swart of Engelssprekend was. Maar omdat hierdie studie volgens die populasieprofiel van die US se getalle gebaseer is, is die groot persentasies wat die grafiek meer positief beïnvloed, die meerderheidsgroep se opinie. Die resultate moet dus binne die profiel van die proefgroep beoordeel word.



Figuur 13: Die US het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom

4.3 Antwoorde op opinievrae by Vraelys 2

4.3.1 Formaliteit in die korrespondensie van die US, veral met betrekking tot Vraelys 2 se brief

Daar bestaan 'n algemene gevoel dat die US binne 'n professionele omgewing moet kommunikeer en ook professioneel kommunikeer aangesien hulle 'n tersiêre instansie is. Dit word wel beklemtoon dat die brief wat voorgelê is aan die studente té formeel is, alhoewel dit duidelik is. Die brief kom wel van 'n akademiese instansie, maar dit moet klink of dit 'n plesier is om die student voorlopig te verwelkom. Die brief gee die indruk dat die voornemende student 'n stuk eiendom is, alhoewel daar ook studente was wat gevoel het dat almal in hierdie stadium slegs kliënte is en dat 'n formele benadering meer vertroue verskaf in die regverdigheid van die seleksie proses.

Dit is belangrik om 'n goeie balans te hou tussen formele- en informele skryfstyl, sowel as 'n onpersoonlike of persoonlike aanslag. Die skryfstyl moet formeel wees, maar dit moet nie ten koste van 'n verwelkomende toon wees nie. Die meerderheid studente het gevoel dat daar 'n mate van formaliteit moet wees by korrespondensie van die US, want die instelling moet 'n gevoel van *prestige* oordra. Maar terselfdertyd is daar klem gelê op die feit dat baie van die

voornemende studente matrieks of skoolgaande leerlinge is en dat hierdie tipe taalgebruik nie op hulle vlak is nie. Verdere kommentaar was dat daar niks in hierdie brief was wat die US bemark nie en dat die brief afgesluit kon word met “vriendelike groete uit Matieland” – net om dit ’n meer verwelkomende en vriendelike styl te gee.

4.3.2 Die menslikheid en persoonlike gevoel van die korrespondensie

Daar was ’n gevoel dat die brief ’n gevolg is van massa-produksie met geen persoonlike aanslag nie. Daar is begrip daarvoor dat die US nie ’n persoonlike brief kan stuur aan elke voornemende student nie, maar die gevoel in hierdie brief laat die leser soos net nog ’n nommer voel. Voorgraadse of voornemende studente het nog nie by ontvangs van hierdie brief enige eerstehandse ervaring van die Universiteitsomgewing nie. Hierdie brief is op hierdie gegewe tydstip ’n deurslaggewende boodskapdraer van die beeld van die US. In sy huidige vorm kan die student van mening wees dat die universiteitsomgewing ’n intimiderende, vreemde plek is, veral omdat warmte en menslikheid ontbreek. Dit sou goed wees as die US meer toeganklik en vriendelik voorkom, sonder om informeel te wees. Daar was selfs sprake dat die brief pessimisties klink.

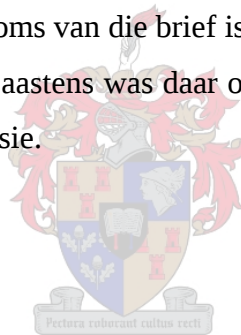
Van die studente het gesê dat indien hulle nie regtig ’n Matie wou wees nie, niks in hierdie brief hulle meer opgewonde sou gemaak het om een te word nie. Een van die studente het gesê dat sy ander universiteite se antwoorde op aansoeke ook gekry het en dat hulle haar regtig laat voel het of sy die persoon was waarvoor hulle al jare gewag het. Sy waardeur egter die feit dat hierdie brief meer formeel is en dat dit ’n professionele gevoel skep, maar sy sou eerder gaan na ’n universiteit wat meer warmte uitstraal. Die algemene gevoel was dat daar meer menslikheid binne die brief moet wees.

4.3.3 Algemene opmerkings oor die gevoel van die brief in Vraelys 2

Die brief lyk té bondig en dit het ’n koue en kliniese gevoel. Daar sal meer moeite gedoen moet word met administratiewe briewe. Al die inligting wat die US wil deurgee, word genoem en uit ’n informatiewe perspektief is daar nie iets fout met die brief nie. Die probleem lê by die aanbod van die inligting. Daar is geen menslikheid in die brief nie en die

streng burokratiese gevoel wat jare terug deur staatsinstellings geïmplementeer is in hulle geskrewe kommunikasie is nog sterk aanwesig by hierdie brief. Dit is nie meer standaard om die aanspreekvorm “u” in alle gevalle te gebruik nie. Die lettertipe en fontgrootte is ook argaïes en lyk of dit op ’n tikmasjien getik is. Daar is geen moderne stylvorme herkenbaar in hierdie brief nie.

Mededingendheid tussen universiteite binne die Suid-Afrikaanse konteks is ’n realiteit en studente doen aansoek by meerdere universiteite. Hulle moet gemotiveer word om die US te kies. Die brief laat mens twyfel of jy werklik aanvaar sal word en kan lei tot die besluit om enige ander universiteit dadelik te aanvaar sonder om vir die finale uitslag van die US te wag. Daar was studente wat gevoel het dat hierdie brief steeds die student laat besef dat dit ’n groot keuse is wat hy/sy gaan maak as hulle hier kom studeer omdat die keuringsproses so lank neem. Maar die meerderheid het gevoel dat hierdie brief geen entoesiasme ontlok of uitstraal nie en die student ’n guns doen om hom/haar te laat weet dat hulle moontlik goedgekeur kan word. Die voorkoms van die brief is ook vervelig en sou beter gewees het as dit in kleur uitgegee kon word. Laastens was daar ook ’n gevoel dat die US dikwels vaag is in hulle meer formele kommunikasie.



Hoofstuk 5 - Bespreking en gevolgtrekking

5.1 Die deelnemers

Die deelnemers het vanuit alle studieverdele en jaargroepe gekom. Hulle was oor die algemeen baie bereidwillig om te help. Die algemene gevoel was dat hulle sukkel met die kommunikasie van die US en dat die US met hulle kommunikeer op 'n sterk “top-down” manier. Hulle het ook by verdere navraag gesê dat die US oor die algemeen min met hulle kommunikeer en dat hulle voel die kommunikasie dikwels slegs opdragte is wat op 'n baie onpersoonlike manier aan hulle oorgedra word. Baie van hulle het ook aangetoon dat hulle nie spesiale moeite sal doen om briewe van die US met noukeurigheid deur te lees nie want hulle voel nie dat dit met hulle kommunikeer nie. Hulle sal eerder die briewe na hulle ouers verwys omdat hulle nie die finansiële besluite neem aangaande hulle studies nie en dus ook dink dat hulle nie verdere korrespondensie hoef te lees nie.

Die kommunikasie wat hulle al met die US gehad het, word ondervind as goed gestruktureerd, en veral kenmerkend as 'n produk wat deel vorm van 'n administratiewe proses. Daar was 'n opvallende verskil in die houding van die studente van verskillende jaargroepe. Ouer studente het baie meer negatiewe uitlatings gehad oor die US se manier van kommunikeer, waar jonger studente 'n meer ongedefinieerde houding gehad het. Mens kan dus aflei dat ouer studente reeds verder in die proses is van persepsievorming en dat hulle al meer ontbloeit is aan die kommunikasieproses tussen student en universiteit.

Hierdie afleidings oor ouderdom, soos verdere afleidings in hierdie verband, is nie gebaseer op presiese syfers nie aangesien dit nie die fokus van hierdie studie was nie. Die afleidings wat op grond van ras, geslag en ouderdom gemaak word is afleidings gemaak op grond van normes wat raakgesien kon word en as gevolg van persoonlike gesprekke met die studente wat die toetse afgelê het. 'n Verdere studie met presiese statistiese syfers in hierdie verband is nodig.

5.2 Aflegging van die toetse

Die deelnemers was baie gefokus met die beantwoording van die vraelyste en het individueel gewerk. Vraelys 1 is afgelê in openbare plekke waar daar meer geraas was en dit kon hulle fokus belemmer het. Vraelys 2 is hoofsaaklik in koshuise afgelê of in stiller areas sodat die deelnemer meer kon fokus op die inhoud van die brief. Die vrae was duidelik genoeg gestel en min deelnemers het vrae gehad oor die vrae self.

Meeste van die studente het binne 15 minute die vraelyste voltooi. Studente wat met Vraelys 2 gewerk het, het soms langer geneem omdat hulle deurentyd terugverwys het na die brief om seker te maak van hulle antwoorde. Die studente wat Vraelys 2 vinnig afgehandel het, was ook studente wat nie altyd die brief ten volle gelees het nie. By verdere navraag het hulle die rede aangevoer dat die inhoud van die brief té eentonig was en hulle die vrae kon beantwoord op die algemene gevoel en die toon van die eerste paar paragrawe. Hulle het te vinnig belangstelling verloor – ’n sprekende voorbeeld van die kommunikasieprobleme in die brief.

5.3 Kernopmerkings oor die data-analise

Die US het ’n sterk gevestigde naam wat oor etlike jare gevorm is en die US ’n instansie maak met ’n goeie reputasie. Dit is ’n universiteit wat landwyd sowel as internasionaal hoë erkenning geniet. Meeste studente (en hulle ouers) weet dus min of meer wat hulle van die US kan verwag indien hulle hier kom studeer. Na aanleiding van die reaksie op vraag 5 van Vraelys 1 (Bylae 1), wil dit voorkom of die studente baie sterk glo dat die US hulle ’n voorsprong in die wêreld kan gee, maar by mondelingse navrae het dit voorgekom dat hulle hierdie antwoord gebaseer het op dit wat hulle van die Universiteit “weet” en nie soseer dit wat hulle al ervaar het nie. Myns insiens is daar ’n tekort van interne kommunikasie met studente wanneer hulle eers by die Universiteit is en sien hulle min van dit wat hulle in bemarkingspraatjies gehoor het voordat hulle hier kom studeer het. Soos daar reeds genoem is, was dit opmerklik om te sien dat die negatiewe persepsies onder die verskillende jaargroepe toenemend slegter word namate senioriteit toeneem.

Die afleiding kan gemaak word dat die studente 'n positiewe beeld van die US het wanneer hulle hierheen kom en dat dit merkwaardig versleg namate hulle hier bly en studeer. Veral die minderheidsgroepe, in terme van hierdie vraelyste, voel dat die beeld wat aan almal voorgehou word deur die bemarkingspropaganda op die webwerf en bemarkingsbrosjures nie 'n realiteit is wanneer mens eers op kampus is nie. 'n Merkwaardige poging om meer met huidige studente te kommunikeer vanuit die bestuur van die US en ook die bestaande geskrewe kommunikasie te hersien sal, myns insiens, 'n stap vooruit wees om die positiewe beeld wat die student van die US het wanneer hy hierheen kom te behou. Die eerste stap in die proses kan wees om die sterk "top down"-struktuur te verander en die student as 'n kliënt te sien.

Demografiese verteenwoordiging, die verwelkoming van 'n diversiteit van mense en idees en die effektiewe kommunikasie tussen die bestuur van die US en die studente is afdelings wat nie positiewe resultate toon nie. Mens sou kon sê dat hierdie vrae beantwoord word uit persoonlike ervaring aan die US self, dit is nie gebaseer op dit wat die studente êrens gelees het nie. Die vrae wat geweldige positiewe resultate toon, soos dat die US internasionaal mededingend is, bou aan 'n beter wetenskaplike en intellektuele kapasiteit vir Afrika en betrokke is by die gemeenskap, gebaseer word op dit wat die studente hoor, lees en weet van die US. Hierdie kenmerke van die US word sterk deur bemarking en die media beklemtoon en dit is ook van die kenmerke wat die voornemende student van hoor voordat hy hier kom studeer. Miskien word sommige kenmerke wat vir studente belangrik is en wat die studente op kampus ervaar onderbeklemtoon en kan 'n groter fokus daarop 'n beter verhouding tussen student en instansie skep.

5.4 Toekomstige studies

Die geskrewe kommunikasie wat uit die Registrateursafdeling van die US kom, lyk soos dokumente wat al oor jare aankom en wat op geen stadium deur enige transformasie gegaan het nie. Alhoewel die Universiteit al aangepas het by 'n veranderde omgewing, bly die formaat van die meeste van die briewe uit die Afdeling presies dieselfde. Dit sou baie lonend wees om die bestaande briewe te hersien en aan te pas by 'n institusionele beeld wat meer diversiteit en menslikheid weerspieël. In dieselfde lyn kan daar ook vasgestel word of die personeel en studente die US as 'n instansie sien wat meer soos 'n sisteem werk as 'n sosiale groep en of dit aanvaarbaar is dat die kommunikasie so prosesagtig geskied.

Die meeste swart studente het die Engelse vorms ingevul in hulle tweede taal of die taal waarin hulle in die universiteitsomgewing kommunikeer. Dit sou interessant wees om vas te stel of hulle steeds dieselfde sou reageer teenoor die brief indien dit in hulle huistaal was. Oor die algemeen was die antwoorde van die swart studente baie negatief oor die vooruitgang van die Universiteit en was min van hulle oortuig dat die kampus wel plek maak vir 'n diversiteit van mense en kulture. Maar omdat hulle volgens die populasieprofiel in die minderheid was, het dit ook 'n groot invloed gehad op die mate waarin hulle gevoelens weerspieël het in die statistiese ontleding van die vrae. Daar kan moontlik 'n studie afgelê word waar die rassegroepe individueel getoets word om te sien waar die progressie in die diversifisering werklik waargeneem word.

Die invloed van die Universiteit se reputasie en die geskiedenis van die Universiteit sal ook 'n moontlike rol speel by die vorming van die institusionele beeld. Dit sou ook 'n verdere toekomstige studie kon behels om te bepaal watter invloed die reputasie op die beeld het.

5.5 Slotwoord

Indien die ware beeld en die gewenste beeld van die Universiteit nou nader aan mekaar is, kan die kommunikasie tussen die Universiteit en die studente (kliënte) meer effektief wees. Maar wat sal die onderlinge partye daarby baat as hulle meer effektief kommunikeer?

Indien die partye meer effektief kommunikeer, sal bestuursbesluite beter verstaan word en die kliënte sal vinniger kan reageer op voorstelle. Die kliënt sal dan ook meer kan fokus op die presiese probleem aangesien hulle nie verder hoef te wonder oor die motief agter die besluit nie en sal weet hoekom hierdie besluit belangrik is. Ook op die grond van vernuwing en verandering sal die partye mekaar vinniger verstaan en presies weet van waar die voorstelle kom en hoe dit gaan inpas in die bestaande universiteitsomgewing. Die gevoel van die studente teenoor die US sal meer positief wees en dit sal lei tot die opbou van 'n positiewe reputasie, wat weer kan lei tot groter studentgetalle en uitbreiding in die internasionale akademiese sfeer.

In die Registrateursafdeling waar die geskrewe kommunikasie 'n sterk formalistiese styl het en die algemene houding van die studente is dat hulle nie altyd daar tuis voel nie, kan daar

deur beter kommunikasie gewerk word aan die knelpunte. Daar kan 'n aanpassing van albei partye wees om mekaar beter te verstaan. Geskrewe kommunikasie kan verander word om die teikengroep te bereik. 'n Beter verstandhouding sal ontstaan waar die institusionele beeld meer gedefinieerd is en elke personeellid weet wat van hom/haar in die sosiale groep verwag word. Die student se persepsie sal verander en hy/sy sal 'n meer positiewe houding oor kommunikasie met die Registrateursafdeling, geskrewe sowel as mondeling, vorm.



Bibliografie

Appleby, J.C. (1998). *Additional Guidelines for Questionnaire Design and Use* [Online]. Available: <http://data.ncl.ac.uk/uqs/downloads/addguide.doc> (14 June 2006).

Balmer, J.M.T. (c2003). *Of Identities Lost and Found*. International Studies of Management and Organisation, Vol. 32, No. 3 pp.10-27: M.E. Sharpe, Inc.

Bless, C. and Higson-Smith, C. (1995). *Fundamentals of Social Research Methods – An African Perspective*. Juta and Co, Ltd.: Kenwyn.

Downey, S.M. (c2001). *The Relationship Between Corporate Culture and Corporate Identity*. Public Relations Quarterly Winter pp. 7-11.

Gerritsen, M. and Springorum, D. (1999). *Bedrijfscommunicatie*. Nijmegen University Press: Nijmegen.

Hatch, M.J. and Schulletz, M. (1997). *Relations between organizational culture, identity and image*. European Journal of Marketing, Vol. 31 No. 5/6 pp.356-365: MCB University Press.

Lee, S.K.J and Yu, K. (2004). *Corporate culture and organizational performance*. Journal of Managerial Psychology, Vol. 19 No.4 pp. 340-359: Emerald Group Publishing Limited, National University of Singapore: Singapore.

Locker, K.O. and Kaczmarek, S.K. (2004) *Business Communication – Building Critical Skills*. McGraw-Hill/Irwin: New York.

Markwick, N. and Fill, C. (c1995). *Towards a framework for managing corporate identity*. European Journal of Marketing, Vol. 31 No 5/6 pp. 396-409: MCB University Press.

Newstrom, J.W. and Davis, K. (c1993). *Organizational Behavior – Human Behavior at Work*. McGraw-Hill: United States of America.

National Defence University. *Organizational Culture*. (2000). [Online]. Available: <http://www.au.af.mil/au/awc/awcgate/ndu/strat-ldr-dm/pt4ch16.html> (15 February 2006).

Pearsall, J. (2002). *Concise Oxford English Dictionary*. University Press: Oxford.

Robbins, S.P. (2003). *Organizational Behavior*. Prentice Hall: New Jersey.

Sadri, G. and Lees, B. (2001). *Developing corporate culture as a competitive advantage*. Journal of Management and Development, Vol. 20, No. 10 pp.853-859: MCB University Press.

Trompenaars, F. (1995). *Riding the Waves of Culture*. Nicholas Brealey Publishing: London.

Van Riel, C.B.M. and Balmer, J.M.T. (1997). *Corporate identity: the concept, its measurement and management*. European Journal of Marketing, Vol. 31 No. 5/6 pp.340-355: MCB University Press.

Van Tonder, C.L. and Lessing, B.C. (2003). *From Identity to Organisation Identity: The Evolution of a Concept*. SA Journal of Industrial Psychology 29 (2) p. 20-28. Department of Human Resources Management: RAU University.

Van Tonder, C.L. (2004). *At the confluence of organisation development (od) and organisation identity theory (oit): Enter identity interventions*. SA Journal of Industrial Psychology 30 (1) pp. 91-98. Department of Human Resources Management: RAU University.

BYLAE

Vraelys 1

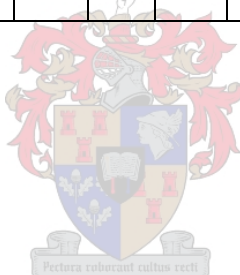
Navorsingsvraelys oor die ware beeld van die Universiteit van Stellenbosch gerig op **studente** van die Universiteit.

Ek het ten doel met hierdie vraelys om vas te stel wat die ware beeld van die Universiteit is, gebaseer op die ervarings en persepsies van die studente/verbruikers van die Universiteit. Die doelwit hiervan is om dit op te weeg teen die gewenste beeld van die Universiteit soos afgelei van die institusionele dokumente van die Universiteit, byvoorbeeld die visie en missie verklarings en die Strategiese Raamwerk. In ideale omstandighede, en vir effektiewe kommunikasie, behoort die gewenste beeld en die ware beeld so naby as moontlik aan mekaar te wees.

Agtergrondinligting oor proefpersone:									
1. In watter jaargroep is jy tans?									
1	2			3			4		
Hons	M			D					
2. Tot watter etniese groep behoort jy?									
1. wit			2. kleurling			3. swart			
3. Wat is jou geslag?									
Manlik					Vroulik				
4. Wat is jou huistaal?									
1. Afrikaans			2. Engels			3. Xhosa			
Gevoel/Opinies oor oogmerke wat die Universiteit hulself op beroep in hul Strategiese dokumente:									
5. Jou opleiding aan hierdie Universiteit gee jou 'n voorsprong in die wêreld van akademie en jy sal genoegsaam gekwalifiseer wees:									
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam	
6. Die Universiteit van Stellenbosch is internasionaal mededingend:									
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam	

7. Die Universiteit van Stellenbosch voorsien 'n meertalige omgewing:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
8. Die Universiteit van Stellenbosch bou aan 'n beter wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
9. Die Universiteit is betrokke by die onmiddellike omgewing waarin dit funksioneer en dit lewer 'n positiewe bydra tot die omgewing buite die kampus:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
10. Die Universiteit beoog om betrokke te wees by die omgewing buite die Universiteit self, met ander woorde vir die "welsyn van die gemeenskap":								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
11. Die Universiteit pas genoegsaam en spoedig aan by die groter akademiese sfeer waarbinne hy homself bevind:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
12. Die Universiteit is demografies verteenwoordigend van die omstandighede binne Suid-Afrika:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
13. Ek as student van die Universiteit, het genoeg geleentheid om ook my insette te lewer met betrekking tot besluitnemingsprosesse en besluite wat vir die studente gemaak word:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
14. Indien jy saamstem, kan jy 'n voorbeeld noem waar jy betrokke kan wees?								
Persoonlike ervarings in die Universiteitsomgewing wat reflekerend is van die beeld wat die Universiteit wil weerspieël:								
15. Ek verstaan meestal die redes agter besluite wat die Universiteit neem:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
16. Die Universiteit is 'n toeganklike plek waar ek baie tuis voel:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
17. Die Universiteit het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam

18. Die studente en die bestuur van die Universiteit verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
19. Die geskrewe inligting wat ek al ontvang het van die Universiteit, soos byvoorbeeld 'n aansoekvorm of 'n kennisgewing, kommunikeer op my vlak, as student:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
20. Een van die Universiteit se mikpunte is om vir my van diens te wees, en hulle kry dit ook reg:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
21. Ek het 'n positiewe gevoel oor die manier waarop die Universiteit in die behoeftes van die studente voorsien:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
22. My gevoel oor die Administrasie Afdeling by die Universiteit is positief:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam



Vraelys 2

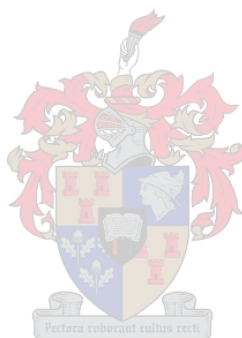
Navorsingsvraelys oor spesifieke dokumentasie van die Administrasie Afdeling by die Universiteit van Stellenbosch en studente se persepsie daarvan.

Die doel van hierdie toets sal wees om te bepaal of die beeld wat in hierdie dokument weerspieël, meer soos die ware beeld van die Universiteit is, soos bepaal deur 'n ander vraelys (Vraelys 1), en of dit meer soos die gewenste beeld is, soos gekry uit die strategiese dokumente van die Universiteit.

Agtergrondinligting oor proefpersone:									
1. In watter jaargroep is jy tans?									
1	2		3			4			
Hons	M		D						
2. Tot watter etniese groep behoort jy?									
1. wit		2. kleurling			3. swart				
3. Wat is jou geslag?									
Manlik				Vroulik					
4. Wat is jou huistaal?									
1. Afrikaans		2. Engels			3. Xhosa				
Lees asseblief brief A voordat jy die volgende vrae beantwoord. Vir die doel van die dokumentasie moet jy asseblief jouself plaas in die posisie van die persoon wat die brief ontvang het.									
5. Volledigheid: Het jy die hele brief deurgelees?									
net daarna gekyk, maar nie gelees nie		1	2	3	4	5	6	7	heeltemal deurgelees
Verwelkoming en Duidelikheid									
6. Het jy die gevoel gekry dat die Universiteit werklik bly is dat jy aansoek gedoen het vir toelating?									
hierdie brief is bloot 'n formaliteit		1	2	3	4	5	6	7	hulle is bly ek wil daar studeer
7. Is die brief duidelik en vriendelik?									
ek is nie seker wat hulle		1	2	3	4	5	6	7	dis maklik om te

vir my sê nie								volg
Gevoel van boodskap:								
8. Voel jy gemaklik met die manier waarop die inhoud van die brief geskryf is?								
dit is baie formeel geskryf	1	2	3	4	5	6	7	dit is informeel geskryf
die skryfstyl voel onpersoonlik	1	2	3	4	5	6	7	die skryfstyl voel persoonlik
9. Die Universiteit is veronderstel om so oor te kom in hul kommunikasie:								
Stem glad nie saam nie	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
Gee asseblief 'n rede vir jou antwoord								
10. Sou hierdie brief jou meer opgewonde gemaak het om te kom studeer by hierdie instansie indien jy nog 'n opsie gehad het by 'n ander Universiteit?								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
Gee asseblief 'n rede vir jou antwoord								
11. Aantrekkingskrag: Die inhoud van die brief is vir my								
oninteressant	1	2	3	4	5	6	7	interessant
nie uitnodigend	1	2	3	4	5	6	7	uitnodigend
vervelig	1	2	3	4	5	6	7	lewendig
eentonig	1	2	3	4	5	6	7	afwisselend
Meningspeiling:								
12. Aangesien jy alreeds 'n student van die Universiteit is en dus reeds baie ervaar het van die Universiteit dink jy:								
13. Dat die Universiteit oor die algemeen 'n uitstekende bron van informasie en opleiding vir jou as individu is?								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
Hoekom?								
14. Dat die Universiteit daar is om vir jou van diens te wees?								

Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
Hoekom?								
15. Die studente en die bestuur van die Universiteit verstaan mekaar en kommunikeer baie effektief met mekaar:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
16. Die Universiteit van Stellenbosch bou aan 'n beter wetenskaplike, tegnologiese en intellektuele kapasiteit vir Afrika:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam
17. Die Universiteit het 'n kampuskultuur wat 'n diversiteit van mense en idees verwelkom:								
Stem glad nie saam	1	2	3	4	5	6	7	Stem volkome saam



Vraelys 3 – Personeel

Die doel van hierdie vraelys is om vas te stel wat die personeel van die Universiteit van Stellenbosch (US) se algemene gevoel is oor die korporatiewe beeld van die US en die kommunikasie tussen die Administratiewe Afdeling (Admin) en die personeel/studente van die US. Die data wat ek hieruit sal kry, sal aansluit by my hipotese dat die US dikwels “mis” kommunikeer en dat daar nie ‘n eenvormige gevoel is oor die korporatiewe beeld van die US onder personeellede nie.

1. Die geskrewe dokumente van die US word meestal in baie formele formaat geskryf. Hoekom dink u is hierdie skryfstyl so formeel?

2. Dink u dat daar 'n probleem is met die manier waarop die US, veral die Administrasie Afdeling, in hul geskrewe dokumente met die studente kommunikeer?

3. Is u van mening, as personeellid van die US, dat u genoegsaam ingelig is oor die korporatiewe identiteit en korporatiewe kultuur van die US? Motiveer asb. u antwoord.
4. Wat is u gevoel oor die funksionering van die Administrasie Afdeling en dink u dat hulle suksesvol kommunikeer met personeel en studente?



UNIVERSITEIT • STELLENBOSCH • UNIVERSITY
jou kennisvennoot • your knowledge partner

Mnr NH Niemand
Posbus 15
Matieland
8080

08/08/2006
Stud.nr 13131313

Geagte Mnr. Niemand

ONTVANGSERKENNING VAN AANSOEK

Baie dankie vir jou aansoek om toelating vir 2007 tot:
BRekeningkunde E

Alhoewel jy op hierdie stadium nog nie formeel tot die US toegelaat is nie, het ons gerieflikheidshalwe reeds aan jou 'n studentenommer toegeken, nl 1313131313. Hierdie nommer moet voortaan verstrek word in al jou kommunikasie met die US. Ons sal jou binnekort in kennis stel of jy wel formeel tot die US Toegelaat is, of nie.

In geval van keuringsprogramme sal ons jou teen einde September, of so spoedig moontlik daarna, van die keuringsuitslag in kennis stel.

Sodra jy as student wel toegelaat is, sal die US ook jou aansoek vir die toekenning van 'n plek in een van ons koshuise oorweeg.

Indien jy om watter rede ook al jou aansoek sou kanselleer, moet jy weereens 'n aansoekvorm voltooi as jy die daaropvolgende jaar aan die Universiteit wil studeer. Let asb. Daarop dat aansoeke nie van een jaar na 'n ander jaar oorgedra kan word nie.

LW: Ingesluit by hierdie brief is die volgende dokumente wat belangrike inligting verskaf en wat jy asb moet bestudeer:

1. Brief ivm gebruikersnaam en wagwoord
2. Koshuisplasingsbeleid
3. Beraamde koste en bankbesonderhede
4. Nuttige inligting en telefoonnommers
5. myMaties.com brosjure

Met vriendelike Matie-groete

(Mnr.) MA Iemand
n. DIE REGISTRATEUR

(Oorgetik van oorspronklike - fonttipe, spelling en uitleg behou. Name en adres verander.)