

DISCUSSIEPANELS MET STUDENTEN HOGER ONDERWIJS IN HET BRUSSELS GEWEST

NOVEMBER 2020

De cel Studentenleven van perspective.brussels sprak met studenten uit het Brussels hoger onderwijs om meer inzicht te krijgen in de communicatiekwessie. Die discussies of gedachtewisselingen maken deel uit van de opdrachten van de cel Studentenleven, zoals overeengekomen in de partnerschapsovereenkomst. De cel moet namelijk ten minste eenmaal per jaar sparren met studenten uit het Brussels hoger onderwijs en die uitwisselingen moeten worden gepubliceerd en verspreid.

Om haar opdracht uit te voeren nam de cel Studentenleven onderzoeksbureau Egerie in de arm voor de samenstelling van studentenpanels en de organisatie van focusgroepen. Tussen 3 en 24 november 2020 werden de Brusselse studenten hoger onderwijs bevroegd over de bestaande en de gewenste, bij te sturen communicatie tussen de studenten en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Meer specifiek was de vraag aan welk soort informatie studenten behoefte hebben en via welk kanaal dit het best kan verlopen. De bevraging vond plaats via 4 doelgroepen die waren samengesteld naar taal (Frans, Nederlands, Engels en gemengd). Elke groep bestond uit 4 personen, die tweemaal bijeenkwamen. De studenten werden vooraf geselecteerd via een enquête en op basis van gegevens uit de enquête "Blik op het studentenleven in Brussel" van perspective.brussels.

Dit document geeft een samenvatting van de verschillende discussies.

Om de discussies een stevig uitgangspunt te geven, werd besloten om telkens eerst te peilen naar de keuze voor Brussel als studiestad.

1. Voor de Frans- en Nederlandstalige studenten die in Brussel studeren:

Brussel wordt vaak geassocieerd met:

- > Meer diversiteit: jongeren uit alle hoeken van de wereld en alle culturen,
- > Sociaal: je raakt er vlot geïntegreerd,
- > Actief: Er is veel te doen.

Interview met een Nederlandstalige student:

"Ik associeer diversiteit, multicultureel en veel verschillende mensen met Brussel. Kleine straatjes en grote pleinen ook. Er is een drukte. Het slaapt nooit. Ik vind dat positief, maar ik kan me voorstellen dat het voor sommige mensen overweldigend is."

De keuze voor Brussel:

- > Een natuurlijke keuze: vriend(inn)en gaan er ook — of net niet (zich onderscheiden).
- > De hoofdstad van Europa: een grotere springplank, met meer mogelijkheden ...
- > De opleiding wordt alleen in Brussel aangeboden,
- > Ruimdenkendheid (socialer) / de diversiteit op deze universiteit/hogeschool in vergelijking met een andere stad.
- > Een mix van studenten die graag de stad Brussel ontdekken — anderen (jonger nog, eerstejaars) die nog niet de kans kregen (door corona) om de stad te ontdekken en die er een minder "toegankelijk" beeld van hebben: moeilijk om andere plaatsen te bereiken met het openbaar vervoer, de complexiteit van het netwerk, ...

Interview met een Franstalige student:

"Ik heb duidelijk voor Brussel gekozen omdat het een grote, kosmopolitische hoofdstad is, met mensen van overal, en veel om te ontdekken. Terwijl je, als je in Namen blijft, nooit je horizon zal verruimen."

Hindernissen / vooroordelen (van anderen) voordat ze naar Brussel kwamen:

- > Mobiliteit in Brussel: er is geen gezamenlijk abonnement voor alle soorten vervoer (TEC-MIVB-De Lijn-NMBS),
- > Moeilijkheden bij het vinden van huisvesting en de prijs van immobiëlen/huisvesting: een hindernis die te overwinnen is met de hulp van beurzen en studentenhuysvestingsorganisaties (en Facebook-pagina's),
- > Bepaalde geruchten die de ronde doen omtrent de onveiligheid van Brussel: wat ze in verband brachten met bepaalde (minder bezochte) buurten, maar niet met Brussel als studentenstad.

Wat opvalt in alle groepen:

Hun studentenleven in Brussel beperkt zich niet tot hun studies en de campus: sommigen blijven in de onmiddellijke buurt rond hun universiteit/hogeschool, anderen zijn nieuwsgieriger en gaan meer op ontdekking in het stadscentrum.

Spontaan door Frans- en Nederlandstaligen vermelde informatiebronnen en tussenschakels:

- > Grote rol van mond-tot-mondreclame voor alle vermelde domeinen en thema's;
- > Google is hun belangrijkste partner en de zoekmachine hun werkinstrument: ze gebruiken trefwoorden of zinnen ("hoe zich in Brussel domiciliëren" of "financiële steun Brussel") en klikken op de eerste resultaten die verschijnen;
- > Facebook en zijn groepen spelen een belangrijke rol: studentengroepen van hun jaar, groepen rond een specifiek onderwerp (een kot huren, fietsen in Brussel, ...);
- > Ook Twitter wordt genoemd als kanaal gebruikt door deze doelgroep, omdat interactie mogelijk is (net als bij sociale netwerken);
- > Studentenverenigingen, studentenkringen en evenementen zoals Brussel Brost zijn nog manieren om het Brusselse studentenleven te leren kennen.

=> De mening van andere studenten weegt zwaar door als drijfveer om de stad te verkennen!

Samenvattend:

Voorkeur voor een centraal informatieplatform met links naar diverse relevante sites die aansluiten bij de verschillende rubrieken/thema'; dit wordt gezien als goede tussenoplossing:

- > Bestaande platforms zijn best bruikbaar;
- > Geen behoefte aan een copy-paste van wat al bestaat;
- > Brussel in een mooi daglicht stellen: vooroordelen doorbreken over onveiligheid, de grootschaligheid en moeilijkheid om de stad te ontdekken;
- > Opnemen van informatie die ook gericht is op ouders;
- > Voorkeur voor een sobere, gestructureerde stijl (helder, met veel ruimte), zonder afleidende elementen (met te veel roterende beelden) en zonder reclame;
- > Video is een gewaardeerd medium: met een voorkeur voor meer "authentieke" en grappige video's zoals de YouTube-video's van Brik (een goede manier om een boodschap over te brengen die omvattend is maar to the point — de boodschap wordt sneller opgenomen >< tekst).

Als de informatie echter wordt gecentraliseerd: vraag om voor elke doorverwijzing een beschrijving te hebben.

=> Meer impact als studenten direct betrokken worden bij het ontwerp (bericht, blog, forum, ...), maar daarbij wel een duidelijke scheiding aanbrengen tussen feitelijke/concrete/serieuze (praktische) informatie en de meningen van de studenten.

Medewerking van influencers is volgens deze doelgroep ook een optie: altijd leeftijdsgenoten, met soortgelijke levenservaring, met wie ze zich identificeren.

Met sociale netwerken (Instagram en Facebook) als aanvulling: om het platform te promoten en om evenementen aan te kondigen, niet als primaire drager.

Interesse voor een app: dezelfde inhoud als op de website, maar krijgt de voorkeur wegens meer toegankelijk (men zit vaker op de smartphone).

2. Voor de internationale studenten:

Studeren in Brussel en keuze voor Brussel

- > Brussel wordt vaak gezien als een multiculturele, dynamische, actieve stad die opener en gastvrijer is dan andere grote steden (zoals Parijs of Londen).
- > Studies: de waargenomen kwaliteit van de onderwijsinstellingen en de mogelijkheid om de opleiding te volgen in het Engels.
- > Voor Franse internationale studenten speelt ook:
 - De keuze voor comfort en gemak: handig om dezelfde taal te spreken en de toegankelijkheid, niet te ver van Frankrijk (makkelijk terugkeren naar familie).
 - Lagere studiekosten en een grotere toegankelijkheid: Brussel wordt plan B voor wie niet slaagt in het toelatingsexamen in Frankrijk.

Spontaan vermelde informatiebronnen en tussenschakels:

- > De zoektocht naar informatie vóór aankomst in Brussel is van groter belang voor de niet-Franse student, die afkomstig is uit andere landen zoals Italië, Qatar, Ierland, ... Aangezien het merendeel van de toekomstige studenten hun research op afstand verrichten, is de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de informatie van het grootste belang. **Voor iedereen** zijn de sites van **universiteiten of hogescholen referentiepunten**, maar ook het internet (YouTube en meer bepaald Google) speelt een rol omdat het sneller en makkelijker te gebruiken is.
- > Wat betreft de behoeften, is er een duidelijker behoefte om **een "nieuw" sociaal netwerk** te creëren omdat ze het hunne hebben achtergelaten (tenzij de vroegere vriend(inn)en al in Brussel studies hebben aangevat). Ze gaan in het weekend niet terug naar hun familie en middelbare-schoolvriend(inn)en; ze hebben dus echt nood aan een nieuwe vriendenkring om samen hun vrije tijd in te vullen.
- > De gezochte onderwerpen en de informatiebehoeften zijn over het algemeen huisvesting, de kosten van levensonderhoud in Brussel, plaatsen en wijken in Brussel, tips voor goede adressen en het verwachte gedrag.
- > Eenmaal in Brussel worden mond-tot-mondreclame (vrienden, huisgenoten, andere studenten, ...), onderwijsinstellingen en het internet (cf. Google) de beste raadgevers. Men laat zich rondleiden door de stad, men vertrouwt op de mening van anderen en als er nood is aan meer praktische informatie, gaat men ter plekke of zoekt men via Google.
- > Andere informatiebronnen zijn de ESN-groepen (Erasmus Student Network) en het buddy-programma, die internationale studenten begeleiden en raad geven, en sociale netwerken (Facebook-groepen gekoppeld aan activiteiten en studiegroepen).

Samenvattend:

Twee bijkomende touchpoints:

- > Een website (primaire drager) met apps en sociale netwerken ter ondersteuning
 - Duidelijk (to the point) en gestructureerd, zonder reclame
 - Voor Franse internationale studenten: gemaakt door de regering, om de authenticiteit en betrouwbaarheid van de informatie te garanderen.
 - Voor internationale studenten uit andere landen: informatie van andere studenten wordt beschouwd als meer betrouwbaar en authentiek (zelfde levenservaring en meer "neutraal" advies dan websites van universiteiten/hogescholen).

- Wat de inhoud betreft, een goed evenwicht tussen "administratie" en "vrije tijd": informatie over de verschillende administratieve procedures, hoe een woning of een job te vinden, met een rubriek over wat er in Brussel te beleven is en hoe zich beter te integreren in de stad (vrije tijd, sport, hobby's, ...).
 - Studentenparticipatie: mogelijkheid tot interactie met andere studenten, per forum
- > Een app die vlot toegang geeft tot een interactieve kaart met daarop alle bezienswaardigheden, verborgen parels ..., en sociale netwerken voor het bekend maken en promoten van de andere kanalen.



3. Voor de gemengde groep bestaande uit 2 Nederlandstalige Belgen, 2 Franstalige Belgen, 2 Fransen, 1 Marokkaanse en 1 Kameroener

Redenen om te kiezen voor een studie in Brussel:

- > Studies: de waargenomen kwaliteit van de onderwijsinstellingen en de mogelijkheid om de opleiding te volgen in het Engels.
- > Brussel als hoofdstad van Europa: een strategische plaats (ook geografisch) die meer mogelijkheden biedt om te werken en te netwerken, dankzij de aanwezigheid van de Europese instellingen en door het multiculturele karakter van de stad.
- > Voor internationale studenten in het bijzonder:
 - Een betere levenskwaliteit en meer betaalbare kosten voor levensonderhoud in vergelijking met andere landen.
 - Een grote stad die toch een menselijke dimensie behoudt, dankzij de ruimdenkendheid van de Brusselaars.
- > Voor Franse internationale studenten speelt ook:
 - De keuze voor comfort en gemak: handig om dezelfde taal te spreken, de toegankelijkheid en het gemak om terug te keren naar familie.
 - Lagere studiekosten en een grotere toegankelijkheid dan in Frankrijk: Brussel wordt plan B voor wie niet slaagt in het Franse toelatingsexamen.

Opmerkingen van een internationale student:

"De stad heeft een andere schaal. Het is heel gemakkelijk om te pendelen. Athene is een stad met 4 miljoen inwoners. Brussel is praktischer. De stad voelt groot, maar is dat niet."

- > **De vooroordelen van de studenten over Brussel** zijn de onveiligheid in sommige wijken en het feit dat Brussel een grote stad is waar je makkelijk kunt verdwalen. Deze vooroordelen verdwenen echter snel, simpelweg door er te wonen en door de raad van andere studenten.
- > De problematiek van de tweetaligheid in Brussel kwam niet naar voren als groot probleem, maar studenten drukten wel de wens uit om andere studenten te ontmoeten met een andere moedertaal.

Spontaan vermelde informatiebronnen en tussenschakels:

- > Qua informatiebehoefte is er een verschil tussen Belgische en buitenlandse studenten. Dit kan verklaard worden door het gebrek aan kennis van buitenlandse studenten over het land, en over Brussel in het bijzonder. Terwijl Belgen informatie inwinnen bij andere studenten die al in Brussel zijn, noemen **internationale studenten** het internet (Google en sites van onderwijsinstellingen) als hun belangrijkste informatiebron.
- > Onderwerpen die spontaan worden opgezocht zijn **huisvesting, de kosten voor levensonderhoud in Brussel, plaatsen en wijken in Brussel, hoe je een studentenjob vindt, tips voor goede adressen en alles wat komt kijken bij administratie en papierwerk** (voor internationale studenten).
- > Voor iedereen lijkt, eens ze in Brussel zijn, het sociale netwerk (hun persoonlijke entourage maar ook de digitale sociale netwerken) te volstaan (voor wat betreft activiteiten in Brussel, dagelijkse/specifieke behoeften zoals naar de dokter gaan, een kapper vinden, ...).

- > Over het algemeen werden voor dit soort informatie weinig sites of platforms vermeld, maar er leeft niettemin **belangstelling voor een platform dat alle informatie zou centraliseren die nodig is voor een vlotte integratie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.**

Vervolgens werd een discussie over bepaalde concepten op gang gebracht om de communicatie in Brussel uit te diepen.

Samenvattend

De studenten denken aan een **platform met verschillende rubrieken** (bv. studentenleven, actief/geëngageerd leven, leven in Brussel) en een mogelijkheid tot filters voor een efficiënt gebruik.

De **betrokkenheid van de studenten** bij dit platform lijkt te worden **beperkt** door hun drukke agenda's en hun vermogen of bereidheid om deel te nemen. **Er is een voorkeur voor een rubriek "aanbevelingen"** waar studenten vrij hun ervaringen kunnen delen wanneer ze daar tijd voor of zin in hebben.

De studenten gaven ook de voorkeur **aan advies van andere studenten boven** advies van een influencer, omdat ze dit beschouwden als authentieker en omdat ze zich er meer mee zouden identificeren.

Opmerkingen van een internationale student:

"Het is goed om alle info op één plek te hebben. Het is nuttig om dingen te kunnen aanklikken en bewaren. Je kunt die informatie dan later raadplegen op de plaats waar je ze hebt bewaard, in plaats van te surfen op een enorme website. Het is handig om informatie op te slaan. Of een kalender met evenementen, ook handig. Ik kan door de events bladeren. Ze zitten allemaal samen."