

Die eFundi leerbestuurstelsel as verhoudingsbou-instrument: die geval van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, Potchefstroomkampus van die NWU

M Mays
22068082

Verhandeling voorgelê ter nakoming van die vereistes vir die
graad *Magister Artium in Kommunikasiestudies* aan die
Potchefstroomkampus van die Noordwes-Universiteit

Studieleier: Dr MN Wiggill

November 2015

Dit begin alles hier TM



NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITHI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT

®

VOORWOORD EN BEDANKINGS

Ek wil heel eerste dank betuig teenoor ons Hemelse Vader, ons saligmaker en verlosser. Ek dank U vir die vermoë om die taak te kon aanpak. In verband met hierdie taak dank ek U vir oë, ore, hande en die denkvermoë wat nodig is vir navorsingsdoeleindes.

Tweedens dank ek my ouers, Linda en Kenny Mays vir hul aanmoediging, belangstelling asook hul finansiële bystand tydens hierdie navorsingproses. Ek dank hulle ook vir al die potlode wat hulle saam met my gesaag en skerp gemaak het.

Ek dank ook my studieleier, Dr Marlene Wiggill vir haar onbeskryflike geduld en vertroue in my asook die merkwaardige pad wat ons as individue met mekaar gestap het. Baie dankie vir die hoeveelheid wat ek nie net as mens gegroei het nie, maar ook as navorser.

Baie dankie aan Prof Gerrit van der Waldt vir jou merkwaardige insae en kennis wat baie gehelp het.

Dankie Mnr Kobus le Roux vir jou kennis en dat jy altyd bereidwillig was om my te help.

Dankie Alrike Claassen, Schalk Fredericks en Gerhard du Plessis vir julle merkwaardige ondersteuning en bereidwilligheid om te luister.

Baie dankie ook aan die betrokke NWU dosente en studente wat van hul tyd opgeoffer het om 'n bydrae te lewer tot hierdie studie.

'n Spesiale dankie aan Dr Suria Ellis van SKD (Statistiese Konsultasiediens) wat my lewe ten opsigte van syfers soveel makliker gemaak het.

Ek wil graag ook baie dankie sê aan Mpho Makhanikhe, Nestus Venter en Marieta Buys vir hul uitmuntende ondersteuning ten opsigte van die laatnag gekriewel oor bronne en Zine Sapula se ondersteuning ten opsigte van die bronverwysings.

Baie dankie aan Petra Gainsford vir haar vriendelike hulp rondom tegniese versorging en die templaats vir Nagraadse studente, asook Cecilia van der Walt vir die taalversorging.

Verder dank ek die NWU-Puk vir die geleentheid om my M-studie te kon voltooi.

Laaste maar nie die minste nie, sê ek dankie vir almal wat uitgehou het met my gekerm - my vriende, vriendinne en familieledes.

Michelle Mays

2015

OPSOMMING

Die doel van 'n leerbestuurstelsel (LBS) soos die eFundi LBS wat op die Noordwes-Universiteit se Potchefstroomkampus gebruik word, is nie bloot om as 'n inligtingdeponeringsplatform te funksioneer nie. Dit is ook 'n stelsel wat 'n gulde geleentheid aan dosente sowel as studente bied om met mekaar te kommunikeer en sodoende sterk aanlynverhoudings te vestig ten einde 'n bydrae te lewer tot die leerproses. Dosente is primêr verantwoordelik daarvoor om studente te motiveer om die leerbestuurstelsel te gebruik en moet daarom funksionaliteite gebruik wat die bereiking van die uitkomst van die module ondersteun. Tweerigtingkommunikasie en sterk verhoudings tussen die dosent en studente en studente onderling kan leer bevorder; daarom is dit nodig dat dosente ook funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie fasiliteer, moet gebruik.

Sterk verhoudings word gekenmerk deur die mate van teenwoordigheid van die verhoudingsuitkomst, naamlik wederkerige beheer, vertroue, toewyding en verhoudingstevredenheid. Aanlynverhoudingsboustrategieë kan toegepas word om verhoudings op die eFundi LBS te versterk, naamlik kommunikasie moet deursigtig wees, die eFundi LBS moet nuttig wees vir studente en dit moet interaktief wees ten einde tweerigtingkommunikasie te fasiliteer.

Die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte is as gevallestudie gebruik ten einde die aard van die gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument in die Fakulteit te ondersoek. Die sukses van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument lê opgesluit in die wyse waarop dit gebruik word om tweerigtingkommunikasie te fasiliteer, wat indirek op die implementering van die beskikbare funksionaliteite dui. Daar is semi-gestruktureerde onderhoude met sewe dosente uit elk van die skole binne die Fakulteit gevoer en groepgeadministreerde vraelyste is onder dié dosente se klasgroepe versprei ten einde hul mening rakende die gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument binne dié Fakulteit te bepaal.

Hierdie studie het bevind dat deelnemende dosente uit die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte nie die eFundi LBS primêr gebruik om verhoudings met hul studente te bou nie, maar dat dit eerder as 'n inligtingdeponeringsplatform gebruik word asook 'n manier om studente se kennis te toets. Dosente verkies merendeels kommunikasie soos e-pos om met die studente te kommunikeer en binne dié Fakulteit is daar 'n sterk kultuur van interpersoonlike kommunikasie tussen dosente en studente.

Studente het genoem dat hulle die eFundi LBS nuttig vind en dat dit hulle help om nuwe vaardighede en kennis wat vir die module nodig is, te ontwikkel. Tans ontvang die meeste studente net inligtingsbronne of -dokumente van die dosente af en is dit die primêre rede waarom studente die eFundi LBS gebruik. Studente het aangetoon dat hulle glo dat sterk

verhoudings met hul dosente nodig is vir suksesvolle leer, en dat tweerigtingkommunikasie nodig is daarvoor. Hulle het aangedui dat hulle van mening is dat die eFundi LBS wel tweerigtingkommunikasie tussen hulle en hul dosente, sowel as met medestudente, kan fasiliteer. Dit het duidelik uit die studie geblyk dat studente se gebruik van die eFundi LBS se funksionaliteite, veral dié wat interaktiwiteit fasiliteer, afhang van die dosent se gebruik daarvan. Indien dosente nie funksionaliteite gebruik wat tweerigtingkommunikasie fasiliteer nie, en ook nie die kommunikasie met studente en tussen studente inisieer en aanmoedig nie, sal student ook nie met dosente en medestudente kommunikeer nie. Dit impliseer 'n verarmde leerervaring vir student.

Verskeie aanbevelings is gemaak om die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument meer effektief te gebruik.

Trefwoorde:

Aanlynverhoudings, tweerigtingkommunikasie, *Excellence theory*, verhoudingsbestuur, kommunikasiebestuur, LBS (Leerbestuurstelsel), dosente, e-leer, studente, Noordwes-Universiteit.

ABSTRACT

A Learning Management System (LMS) such as the eFundi LMS used by North West University Potchefstroom Campus' goal is not merely to function as an information depositing platform, but is rather a system that provides a golden opportunity for lecturers and students to communicate with each other to establish strong online relationships in order to contribute to the learning process. Lecturers are primarily responsible for motivating students to use the learning management system and to use functionalities that support the achievement of the outcomes of the module. Two-way communication and strong relationships between the lecturer and students and among students can enhance learning; therefore it is necessary for lecturers to also use functionalities that facilitate two-way communication.

Strong relationships are characterized by the degree of presence of the relationship outcomes, namely mutual control, confidence, commitment and relationship satisfaction. Online relationship building strategies can be applied to strengthen relations on the eFundi LMS, namely communication must be transparent, the eFundi LMS should be useful to students and it should be interactive in nature in order to facilitate two-way communication.

The Faculty of Arts as was used as a case study in order to investigate the nature of the use of the eFundi LMS as a relationship-building tool in the Faculty. The success of the eFundi LMS as a relationship-building tool lies in the way it is used to facilitate two-way communication, pointing indirectly to the implementation of the available functionalities. Semi-structured interviews were conducted with seven lecturers from each of the schools within the Faculty and group-administered questionnaires were spread among the lecturers' classes in order to determine their opinions regarding the use of the eFundi LMS as a relationship-building tool within the Faculty.

This study found that participating lecturers from the Faculty of Arts don't use the eFundi LMS primarily to build relationships with their students, but rather as an information depositing platform as well as a way of testing students' knowledge. Lecturers mostly prefer communications such as e-mail to communicate with students and in the Faculty there is a strong culture of interpersonal communication between students and lecturers.

Students mentioned that they find the eFundi LMS useful and that it helps them to develop new skills and knowledge required for the module. Currently most of the students only receive sources of information or documents from the lecturers and it is the primary reason what students use the eFundi LMS for. Students have indicated that they believe that strong relationships with their lecturers are needed for successful learning, and that two-way communication is needed. They indicated that they believe that the eFundi LMS can indeed

facilitate two-way communication between them and their lecturers, as well as with fellow students. It was clear from the study that students' use of eFundi LMS's functionalities, especially those that facilitate interactivity, depend on the lecturers' use thereof. If lecturers do not use functionalities that can facilitate two-way communication, nor initiate or encourage communication with students and among students, students will also not communicate with lecturers and fellow students. This implies an impoverished learning experience for students.

Several recommendations were made to make the eFundi LMS as relationship-building tool more effective.

Keywords:

Online relationships, two way communication, Excellence theory, relationship management, communication management, LMS (Learning Management System), lecturers, e-learning, North West University.

INHOUDSOPGAWE

VOORWOORD EN BEDANKINGS	I
OPSOMMING	II
ABSTRACT	IV
HOOFSTUK 1: INLEIDING, PROBLEEMSTELLING EN NAVORSINGSDOELWITTE	1
1.1 Agtergrond	1
1.1.1 Kommunikasiebestuur	3
1.1.2 Aanlynverhoudingsbestuur	4
1.2 Probleemstelling	6
1.3 Navorsingsvrae	7
1.3.1 Algemene navorsingsvraag	7
1.3.2 Spesifieke navorsingsvrae	7
1.3.3 Algemene navorsingsdoelstelling	7
1.3.4 Spesifieke navorsingsdoelstellings	7
1.4 Teoretiese argument	8
1.4.1 <i>Excellence theory</i> en verhoudingsbestuurteorie	8
1.5 Navorsingsbenadering	9
1.6 Navorsingsmetodes	10
1.6.1 Literatuurstudie	10
1.6.2 Empiriese studie.....	11
1.7 Semi-gestruktureerde onderhoude met dosente van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, NWU-Pukkampus	11
1.8 Vraelyste aan studente	11

1.9	Etiese aspekte	11
1.10	Bydrae van studie	12
1.11	Hoofstukindeling	12
HOOFSTUK 2: AANLYNVERHOUDINGSBESTUUR		14
2.1	Inleiding	14
2.2	Kommunikasiebestuur	14
2.3	Kommunikasiemodelle	16
2.3.1	Persagentskapmodel.....	17
2.3.2	Openbare inligtingsmodel.....	17
2.3.3	Asimetriese tweerigtingkommunikasiemodel.....	18
2.3.4	Simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel.....	18
2.3.5	Gemengdemotiewe-model.....	19
2.4	Verhoudingsbestuur	20
2.4.1	Uitkomste van sterk verhoudings.....	21
2.5	Verhoudingsboustrategieë	23
2.6	Aanlynverhoudingsbestuur	24
2.6.1	Interaktiwiteit.....	25
2.6.2	Voordele van aanlynverhoudingsbestuur.....	27
2.6.3	Nadele van aanlynverhoudingsbestuur.....	27
2.6.4	Aanlynverhoudingsboustrategieë.....	28
2.7	Gevolgtrekking	30
HOOFSTUK 3: EFUNDI LBS		31
3.1	Inleiding	31

3.2	E-leer.....	31
3.2.1	Drie tipes interaksie wat nodig is om leer in 'n e-leeromgewing te laat plaasvind ...	32
3.2.2	Tweeringtingkommunikasie in 'n e-leeromgewing	32
3.3	Beginnels van leerbestuurstelsels (LBS's)	34
3.3.1	eFundi LBS	35
3.3.2	Verantwoordelikhede van dosente ten opsigte van die gebruik van die eFundi LBS.....	37
3.3.3	Verantwoordelikhede van studente ten opsigte van die gebruik van die eFundi LBS.....	38
3.3.4	Faktore wat die gebruik van die eFundi LBS onder dosente negatief kan beïnvloed	38
3.3.5	Faktore wat die gebruik van die eFundi LBS onder studente negatief kan beïnvloed	39
3.4	Funksionaliteite beskikbaar binne die eFundi LBS	41
3.4.1	Interaktiewe funksionaliteite	41
3.4.1.1	Profile	41
3.4.1.2	Messages	42
3.4.1.3	Polls.....	42
3.4.1.4	Forums	42
3.4.1.5	Wiki.....	42
3.4.1.6	Lessonbuilder (Lessons sedert 2014)	43
3.4.1.7	E-guides	43
3.4.1.8	Chat room.....	44
3.4.2	Nie-interaktiewe funksionaliteite	44
3.4.2.1	Home / Site (Worksite) information display (Tuisblad).....	44

3.4.2.2	Drop Box.....	44
3.4.2.3	Assignments	44
3.4.2.4	Announcements.....	45
3.4.2.5	Gradebook.....	45
3.4.2.6	Resources	45
3.4.2.7	Schedule.....	46
3.4.2.8	Site info.....	46
3.4.2.9	Site Stats (Statistics).....	46
3.4.2.10	Syllabus	46
3.4.2.11	Glossary	47
3.4.2.12	Tests & Quizzes.....	47
3.4.2.13	Web Content.....	47
3.5	Gevolgtrekking.....	47
HOOFSTUK 4	NAVORSINGSMETODOLOGIE.....	49
4.1	Inleiding.....	49
4.2	Navorsingsontwerp.....	49
4.3	Kwalitatiewe navorsingsbenadering	50
4.4	Gemengdemetode-navorsing.....	52
4.4.1	Sterk- en swakpunte van gemengdemetode-navorsing.....	53
4.4.1.1	Sterkpunte	53
4.4.1.2	Swakpunte.....	54
4.5	Gevallestudie.....	55
4.5.1	Voor- en nadele van gevallestudies.....	55

4.6	Navorsingsvrae, doelwitte en teoretiese stellings.....	57
4.7	Navorsingsmetodes.....	58
4.7.1	Semi-gestruktureerde onderhoude	58
4.7.1.1	Steekproef en prosedure	60
4.7.1.2	Onderhoudskedule	62
4.7.1.3	Probleme ondervind tydens die semi-gestruktureerde onderhoude met deelnemende dosente	63
4.7.1.4	Data-analise	64
4.7.2	Vraelyste	64
4.7.2.1	Steekproef en prosedure	65
4.7.2.2	Struikelblokke ondervind ten opsigte van die invul van die vraelyste.....	72
4.7.2.3	Geldigheid en betroubaarheid.....	72
4.7.2.4	Data-analise	73
4.7.2.4.1	Orde van analise	74
4.7.2.4.2	Beskrywende statistiek	75
4.7.2.4.3	Eksploratiewe statistiek	76
4.7.2.5	Geldigheid	76
4.7.2.6	Interne betroubaarheid.....	77
4.7.2.7	t-toetse en ANOVAS.....	78
4.7.2.7.1	t-toetse	78
4.7.2.7.2	ANOVA (One-way analysis of variance)	78
4.8	Etiëke aspekte tydens die navorsingsproses	79
4.9	Slot.....	79

HOOFSTUK 5: KVALITATIEWE DATA-ANALISE	80
5.1 Inleiding.....	80
5.2 Semi-gestruktureerde onderhoude met dosente.....	80
5.2.1 Dosente se redes vir die gebruik van die eFundi LBS	80
5.2.2 Geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie	82
5.2.3 Funksionaliteitsgebruik ten opsigte van tweerigtingkommunikasie	83
5.2.4 Verhoudingsbestuur	83
5.2.4.1 Vertroue.....	83
5.2.4.2 Wederkerige beheer	85
5.2.4.3 Toewyding	85
5.2.4.4 Verhoudingstevredenheid	86
5.2.5 Aanlynverhoudingsboustrategieë	87
5.2.5.1 Openlikheid en deursigtigheid.....	87
5.2.5.2 Nuttigheid	88
5.2.5.3 Interaktiwiteit.....	88
5.3 Gevolgtrekking.....	89
 HOOFSTUK 6: KWANTITATIEWE DATA-ANALISE.....	 90
6.1 Inleiding.....	90
6.2 Beskrywende statistiek	91
6.2.1 Demografiese resultate	91
6.2.1.1 Gebruik van die eFundi LBS deur studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte	94
6.2.1.2 Tweerigtingkommunikasie op die eFundi LBS	97
6.2.1.3 Geskiktheid van die eFundi LBS vir kommunikasie en verhoudings.....	100

6.2.1.4	Studente se ervaring met die eFundi LBS leergemeenskap.....	105
6.2.1.5	Studente se persepsies van hul dosent se kommunikasie via die eFundi LBS.....	108
6.2.1.6	Tevredenheid oor hoeveelheid tweerigtingkommunikasie en verhoudings op die eFundi LBS leergemeenskap.....	111
6.3	Eksploratiewe statistiek	119
6.3.1	Faktorontleding	119
6.4	Vergelyking van faktore met die demografiese data	122
6.4.1	Spearman rangordekorrelasie	122
6.4.2	ANOVA-toets	124
6.4.3	t-toetse.....	126
6.5	Slot.....	128
HOOFSTUK 7: GEVOLGTREKKINGS EN SLOT		129
7.1	Inleiding.....	129
7.2	Teoretiese raamwerk	130
7.3	Beginsels van die eFundi LBS	133
7.4	Dosente en studente se persepsies van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument	133
7.4.1	Redes waarom dosente en studente die eFundi LBS gebruik	134
7.4.2	Geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie	134
7.4.3	Gebruik van funksionaliteite om tweerigtingkommunikasie te fasiliteer.....	135
7.4.4	Verhoudingsbestuur	136
7.4.4.1	Vertroue.....	136
7.4.4.2	Wederkerige beheer	137

7.4.4.3	Toewyding	137
7.4.4.4	Verhoudingstevredenheid	137
7.5	Verhoudingsbou-strategieë.....	139
7.6	Samevatting	140
7.7	Aanbevelings.....	141
7.8	Beperkings van die studie.....	143
7.9	Verdere navorsing	143
BRONNELYS.....		145
ADDENDUM A: DEELNAMEVERSOEK AAN DOSENTE.....		165
ADDENDUM B: TAALVERSORGING		167

LYS VAN TABELLE

Tabel 4-1:	Vergelyking van 'n kwalitatiewe en 'n kwantitatiewe navorsingsbenadering.....	52
Tabel 4-2:	Navorsingsvrae en -metodes	58
Tabel 4-3:	Voor- en nadele van semi-gestruktureerde onderhoude.....	59
Tabel 4-4:	Onderhoudskedule.....	62
Tabel 4-5:	Voordele en nadele van groepgeadministreerde vraelyste	64
Tabel 4-6:	Studentesteekproef	66
Tabel 4-7:	Vraelys aan studente	67
Tabel 6-1:	Tweeringtingfrekwensietabel: Aanduiding van die studente se huistaal.....	92
Tabel 6-2:	Tweeringtingfrekwensietabel: Akademiese jaar van studente	93
Tabel 6-3:	Frekwensietabel: Geslag van studente.....	93
Tabel 6-4:	Tweeringtingfrekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS omanlyntoetse te voltooi.....	94
Tabel 6-5:	Frekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS om leermateriaal af te laai.....	95
Tabel 6-6:	Tweeringtingfrekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS om aanlynopdragte uit te voer.....	95
Tabel 6-7:	Frekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS om aan groepwerk met medestudente deel te neem.....	96
Tabel 6-8:	Tweeringtingfrekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS se Dropbox-funksionaliteit.....	96
Tabel 6-9:	Frekwensietabel: Studente se mening rakende die gebruik van die eFundi LBS om akademiese verhoudings te bou	97
Tabel 6-10:	Patroonmatriks.....	119
Tabel 6-11:	Faktore verklaar	121

Tabel 6-12:	Betroubaarheidskoeffisiënte.....	122
Tabel 6-13:	Spearman rangordekorrelasie van vraag 3	123
Tabel 6-14:	ANOVA-toets met skole in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte	124
Tabel 6-15:	<i>t</i> -toets van vraag 8	126
Tabel 6-16:	<i>t</i> -toets van vraag 9	127
Tabel 6-17:	<i>t</i> -toets van vraag 10	127

LYS VAN FIGURE

Figuur 4-1:	Skole en vakrigtings in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, NWU-Pukkampus	57
Figuur 4-2:	Steekproefsamestelling	61
Figuur 6-1:	Skool waarby studente ingeskryf is	91
Figuur 6-2:	Studente se persepsies van die noodsaaklikheid van tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente vir die bou van dosent-studentverhoudings (Vraag 11)	98
Figuur 6-3:	Studente se persepsies van die noodsaaklikheid van tweerigtingkommunikasie tussen studente vir die bou van student-studentverhoudings (Vraag 12)	99
Figuur 6-4:	Studente se kommunikasie op die eFundi LBS met medestudente (Vraag 13)	100
Figuur 6-5:	Studente se kommunikasie deur middel van die eFundi LBS met die dosent (Vraag 14)	100
Figuur 6-6:	Studente se persepsies van die geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie met die dosent (Vraag 15)	101
Figuur 6-7:	Studente se persepsies van die geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie met medestudente (Vraag 16)	102
Figuur 6-8:	Studente se persepsies van probleemoplossing deur kommunikasie met medestudente op die eFundi LBS (Vraag 20)	103
Figuur 6-9:	Studente se persepsies van die vraag of hul dosent werklik luister na hul mening wat op die eFundi LBS gelug word (Vraag 24)	104
Figuur 6-10:	Studente se persepsies van die vraag of hul dosent 'n akademiese verhouding met hulle deur middel van die eFundi LBS wil bou (Vraag 25) .	104
Figuur 6-11:	Voel studente deel van hul eFundi LBS leergemeenskap? (Vraag 17)	106

Figuur 6-12:	Studente se persepsies van die vraag of hulle hul idees en perspektiewe met gemak met hul medestudente via die eFundi LBS kan deel (Vraag 18)	106
Figuur 6-13:	Studente se persepsies van die vraag of hulle nuwe vaardighede en kennis ontwikkel het deur kommunikasie met hul medestudente via die eFundi LBS (Vraag 19)	107
Figuur 6-14:	Studente se persepsies van die vraag of hul dosent se kennis oor die vakgebied duidelik uit die kommunikasie op eFundi blyk (Vraag 21)	108
Figuur 6-15:	Studente se persepsies van die vraag of dit uit hul dosent se kommunikasie via eFundi blyk dat studente konsekwent (almal eenders) behandel word (Vraag 22).....	109
Figuur 6-16:	Studente se persepsies van die betroubaarheid van hul dosent se kommunikasie deur middel van die eFundi LBS (Vraag 23)	109
Figuur 6-17:	Studente se persepsies van die vraag of hulle en hul dosent voordeel trek uit die dosent-studentverhouding wat deur middel van die eFundi LBS gefasiliteer word (Vraag 26).....	111
Figuur 6-18:	Studente se persepsies van hul tevredenheid met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen hulle en hul dosent op die eFundi LBS plaasvind (Vraag 27)	112
Figuur 6-19:	Studente se persepsies van hul tevredenheid met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen hulle en hul medestudente op die eFundi LBS plaasvind (Vraag 28).....	113
Figuur 6-20:	Studente se persepsies van hul tevredenheid met die akademiese verhoudings wat met verloop van die module op die eFundi LBS gebou is (Vraag 29)	114
Figuur 6-21:	Studente se persepsies van die vraag of die kommunikasie deur middel van eFundi hul leerproses verbeter (Vraag 30)	115
Figuur 6-22:	Studente se persepsies van die vraag of die funksionaliteite op die eFundi LBS kommunikasie voldoende fasiliteer (Vraag 31).....	115

Figuur 6-23	Studente se persepsies van die vraag of die funksionaliteite wat deur hul dosent gebruik word, aan studentverwagtinge rakende kommunikasie voldoen (Vraag 32).....	116
Figuur 6-24	Studente se persepsies van die vraag of die dosent se kommunikasie op die eFundi LBS hulle motiveer om die eFundi LBS te benut (Vraag 33)	117
Figuur 6-25	Studente se persepsies van die vraag of kommunikasie komende van hul dosent op die eFundi LBS verstaanbaar is (Vraag 34).....	118

HOOFSTUK 1: INLEIDING, PROBLEEMSTELLING EN NAVORSINGSDOELWITTE

1.1 Agtergrond

Leerbestuurstelsels (voortaan LBS's) dien as 'n platform wat aanlynleer moontlik maak vir universiteitstudente op kampus en selfs studente wat nie op kampus teenwoordig is nie. Studente wat nie op kampus teenwoordig is nie word akkommodeer deur die beskikbaarstelling van aanlyn-afstandsonderrig. E-leer (elektroniese leer) is 'n term wat gebruik word om enige vorm van IT (inligtingstegnologie) in die konteks van onderrig te beskryf, maar wat hedendaags meer gebruik word om leer wat deur die web aan die samelewing verskaf word, te definieer (Catherall, 2005:196).

Volgens Clarke (2008:17) is aanlynleerders individue wat saam met hul eweknieë, uit verskillende kulture en agtergronde, kan saamwerk en voordeel trek uit mekaar se leerervaringe. Die ervaringsveld verwys na 'n persoon se kultuur, vorige ervarings, persoonlike geskiedenis en hoe hierdie elemente die kommunikasieproses beïnvloed. Individue se ervaringsveld oorvleuel soms, wat beteken dat mense sekere aspekte met mekaar gemeen het (West & Turner, 2011:18), soos studente wat dieselfde studierigting volg of vir dieselfde module¹ geregistreer is.

In 'n e-leeromgewing is die ervaringsveld belangrik, want beide die dosent en student moet vanuit die betrokke veld waarin hulle is, of spesifieke verwysingsraamwerk, kommunikeer om mekaar te kan verstaan. 'n Voorbeeld hiervan is 'n dosent in die ingenieursfakulteit wat vakterme of "jargon" gebruik wat tipies is aan 'n bepaalde dissipline byvoorbeeld, ingenieurswese. Sodra die dosent met 'n ingenieurstudent kommunikeer, sal die student die dosent kan begryp omdat hulle 'n gemeenskaplike siening en/of kennis deel. Sodra die ingenieursdosent egter met 'n kommunikasiestudent kommunikeer, gaan die kommunikasiestudent die dosent moontlik nie verstaan nie omdat die dosent en student vanuit verskillende verwysingsraamwerke funksioneer. Dit is dus belangrik dat die boodskap wat oorgedra word, korrek geformuleer moet wees om misverstande tussen die gespreksgenote te voorkom.

Volgens Olsevicova (2006:59) bied e-leeromgewings 'n meer veelsydige en koste-effektiewe platform vir die fasilitering van leer vergeleke met tradisionele onderrig-leerbenaderings.

¹ 'n Module verteenwoordig die geselekteerde leerinhoud en uitkomst vir 'n gespesialiseerde en afgebakende aspek van 'n vak wat 'n goed afgeronde eenheid vorm in 'n akademiese program, met 'n modulekode en krediete, aangebied oor 'n spesifieke tyd, wisselend van 'n paar weke tot 'n semester (ses maande) of 'n jaar (Van Wyk *et al.*, 2009:2)

Tradisionele aangesig-tot-aangesig kursusse of modules verwys na klasgeesituasies waar studente met dosente (fasiliteerders) in tyd en ruimte interaktief verkeer (Caruth & Caruth, 2013:142).

Dosente moet dus met die verandering vanaf tradisionele interaksie tot meer aanlyninteraksie 'n interaktiewe leerstyl aanneem en studente aanmoedig om met hul mede-studente te kommunikeer (Selim, 2007:398). Universiteite moet die uitdagings en tendense in tegnologie-ontwikkeling prioriseer omdat die effektiewe integrasie van tegnologie bydra tot die herstrukturierungs- en transformasieproses van onderrigprogramme (Desai *et al.*, 2008:327). Dit sal bydra tot die gerief en vertroudheid van studente rakende aanlynkommunikasie komende van dosente en ook hulp verleen met die transformasie van tradisionele leermetodes (op papier) tot 'n meer gevorderde tegnologiese era (web).

Volgens Clarke (2008:13-14) is dit goeie praktyk om die leermateriaal wat op die skerm (monitor van enige studentetoestel) verskyn ook te beskou as 'n geleentheid vir gesprekvoering tussen die student en dosent(e) en/of ander studente wat by 'n spesifieke module betrokke is, interaktief kan verkeer. Hierdie skerm/koppelvlak kan verwys na die student se sellulêre toestel se skerm, 'n rekenaar-, IPAD-, Notebook- of 'n skootrekenaarskerm.

eFundi is 'n leer- en samewerkingsbestuur-stelsel, meer bekend as 'n LBS (leerbestuurstelsel), van die Noordwes-Universiteit (NWU)² wat kommunikasie tussen dosente en studente ondersteun en 'n samewerkingsomgewing vir studente en navorsers skep (eFundi, 2008). LBS is 'n sambreelterm wat gebruik word vir 'n wye reeks sisteme wat toegang tot aanlynleerdienste bied en organiseer. Hierdie dienste is beskikbaar vir studente, dosente/fasiliteerders asook administrateurs van leergemeenskappe oftewel *sites (worksites)*³. Hierdie dienste sluit gewoonlik toegangsbeheer, verskaffing van leerinhoud en verskeie kommunikasiefunksionaliteite soos e-pos, *Drop Box*, en *wiki's* (sien afdeling 3.4) in. Verder word die organisering van gebruikersgroepe ook ingesluit; dit wil sê alle individue wat groepe vorm as gebruikers omdat hulle 'n leergemeenskap of (*site/worksite*) op die eFundi LBS geskep het (Paulsen, 2002:5-6). Akademiese inligting (soos vakinhoud, besprekingsforums, belangrike datums, bykomende hulpbronne, toetse, opdragte en aanvullende onderrig) vir baie van die programme en modules wat op die NWU onderrig word, is beskikbaar op die eFundi LBS en is toeganklik vir dosente en studente, hetsy op- of afkampus.

² Hierdie betrokke studie fokus op die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte van die NWU-Pukkampus van die Noordwes-Universiteit (Potchefstroom)

³ 'n Leergemeenskap of "site/worksite" is 'n area waarbinne individue werk en waarbinne 'n leergemeenskap vorm. Leergemeenskappe kan byvoorbeeld afsonderlik vir verskillende modulekodes geskep word

Dosente het beheer oor wie almal toegang het tot hulle betrokke leergemeenskap of “site” wat hulle aan die begin van ’n jaar of semester op die eFundi LBS oprig. Dosente het ook beheer oor die onderrighoud en boodskappe wat hulle aan studente kommunikeer en kan relevante inligting met betrekking tot hulle spesifieke vak- of modulekode op die eFundi LBS laai. Voorbeelde hiervan sluit in: inligting oor belangrike afsprake (“Announcements, Schedule, Messages”), aanlynopdragte (“Assignments”), aanlyntoetse en vasvrae (“Tests & Quizzes”), groepwerk, bronne, (“Resources, Dropbox”) nuttige studietegnieke, belangrike navorsingsprotokolle en data verwant aan eksperimente wat moontlik uitgevoer moet word. Volgens Pratt (2011:113) is dit noodsaaklik om in staat te wees om strategies te kommunikeer, dit wil sê, om die regte boodskap, op die regte tyd, na die regte persoon, via die regte kanaal te kommunikeer. Sodanige praktyk kan lei tot verbeterde responstye ten opsigte van wedersydse terugvoer tussen dosent en student, verbeterde onderriggehalte en skeppingsvaardighede, asook die deel van kennis met mekaar. Sodoende word tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente asook tussen studente self bevorder.

1.1.1 Kommunikasiebestuur

Northrup (2001:37) noem dat verhoogde tweerigtingkommunikasie in ’n leeromgewing tot meer intense studentebetrokkenheid asook ’n beter leeruitkoms kan lei. Dit impliseer dat indien studente goeie en tydige kommunikasie en terugvoer ontvang, hulle gemotiveerd sal wees om meer betrokke te raak by akademiese gesprekke wat dan weer behoort te lei tot ’n beter leeruitkoms. Dit beteken dat die NWU-Pukkampus (as organisasie) daarna moet streef om geskikte kommunikasiekanale tussen dosente en studente, asook tussen studente onderling te skep sodat tweerigtingkommunikasie effektief tussen die betrokke partye gefasiliteer kan word. Dit is daarom belangrik dat die kommunikasie via die eFundi LBS bestuur moet word om sterk dosent-studentverhoudings te vestig.

Volgens die *Excellence theory* (Grunig *et al.*, 1992; 2002) is die simmetriese tweerigtingkommunikasie-model die normatiewe model vir kommunikasiebestuur⁴ aangesien dit die wyse beskryf waarop kommunikasie effektief en eties bestuur moet word. Volgens die *Excellence theory* (Grunig *et al.*, 1992; 2002) is dit nodig dat ’n organisasie sterk verhoudings met sy belangegroepes moet vestig sodat daar aan beide die organisasie en sy belangegroepes se behoeftes voldoen kan word sodat die organisasie sy doelwitte kan bereik met die hulp van sy belangegroepes. In die afwesigheid van tweerigtingkommunikasie en gepaardgaande onderhoud van verhoudings, neig belangegroepes in die organisasie om te ontaard in drukgroepes wat dikwels besluite teenstaan op ’n manier wat kostes en risiko vir die organisasie

⁴ Kommunikasiebestuur en skakelwerk word in die literatuur dikwels as sinonieme gebruik, maar vir doeleindes van hierdie studie is besluit om die term “kommunikasiebestuur” deurlopend te gebruik

kan verhoog. Tweerigtingkommunikasie en omgewingskandering⁵ is dus noodsaaklik om belangegroep te identifiseer wat gekonsulteer moet word en geraak kan word deur belangrike besluite (Grunig, *et al.*, 2002:312-317). In hierdie verband word daar verwys na die tweerigting-kommunikasieproses tussen die dosente en studente waar 'n wedersyds voordelige verhouding gevestig word. Hierdie verhouding is wedersyds voordelig omdat studente hul doelwitte kan bereik, terwyl die organisasie (die NWU-Pukkampus) ook voordeel geniet ten opsigte van die bevordering van leer en gevolglike studentesukses.

Om konflik te voorkom en/of te beperk moet organisasies met hulle belangegroep kommunikeer, met inagneming van die belange van beide die organisasie en sy belangegroep. Sodoende kan sterk langtermyn- organisasiebelangegroep-verhoudings gevestig word. Alhoewel sommige van die modules oor 'n semesterperiode (ses maande) heen strek en ander modules as jaarmodules beskou word, is dit steeds belangrik dat sterk verhoudings tussen dosente en studente gevestig moet word om leeruitkomste meer effektief te bereik. Volgens Grunig *et al.* (2002:362) moet die kommunikasiepraktisyn die belange van die organisasie en sy belangegroep balanseer deur tweerigtingkommunikasie te bevorder, te luister en mekaar te akkommodeer. Indien laasgenoemde teoretiese beginsel op die betrokke studie toegepas word, kan daar geredeneer word dat die NWU-Pukkampus se dosente gebruik behoort te maak van die eFundi LBS om met studente te kommunikeer en te luister na wat hul behoeftes en sienswyses in 'n aanlynomgewing is.

Dit is dus belangrik dat sterk verhoudings tussen dosente en studente moet bestaan sodat die NWU-Pukkampus hul doelwitte ten opsigte van onderriggehalte, soos dit in die NWU-Pukkampus se leerbeleid genoem word, kan bereik. Een van die NWU-Pukkampus se doelwitte ten opsigte van onderriggehalte lui soos volg: "...[Om] afgeronde graduandi wat daartoe in staat is om lateraal en krities te dink en die land en sy mense te dien, deur middel van gehalte-onderrig en leer van 'n hoë gehalte te ontwikkel, op te voed en te bemagtig" (Van Wyk *et al.*, 2009:2). Studente en dosente se produktiwiteit kan verhoog indien onderriginstansies (in die betrokke studie die NWU-Pukkampus) 'n duidelike visie van onderrig- en leerdoelwitte vooraf stel (Silins & Mulford, 2004:463), en die eFundi LBS sodanig ontwikkel dat dit 'n bydrae tot onderrig van 'n hoë gehalte kan lewer.

1.1.2 Aanlynverhoudingsbestuur

In hierdie studie word primêr gefokus op die persepsies van dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte (NWU-Pukkampus) oor die gebruik van die eFundi LBS om

⁵ Omgewingskandering is die verkryging en gebruik van inligting oor gebeure, tendense en verhoudings in 'n organisasie se interne en eksterne omgewing wat die organisasie help met die bestuur en formulering van hul strategie, asook die bereiking van organisatoriese doelwitte (Steyn & Puth, 2000:158; Choo, 2002:94)

verhoudings tussen dosente en studente, sowel as tussen studente onderling, te vestig. Die tipe verhouding sal afhang van die betrokke dosent se keuse van funksionaliteite binne sy/haar betrokke leergemeenskap(pe) asook beide partye (dosente en studente) se gebruik van dié funksionaliteite. Volgens (Holm *et al.*, 2003) is dit nie noodwendig die LBS-funksionaliteit of “tool” opsigself wat bruikbaar of nutteloos is nie, maar eerder die wyse waarop die funksionaliteit binne ’n spesifieke module gebruik word en of die betrokke funksionaliteit of “tool” help om die gewenste uitkomste te bereik.

Met betrekking tot dié studie word daar gekyk na hoe die dosente die eFundi LBS benut (aard van gebruik) en wat hul persepsies van eFundi is ten einde ’n sterk dosent-studentverhouding te bou.

Volgens Bruning (2001:7) en Ledingham (2003:183; 2006:413) word die gehalte van ’n organisasie se verhoudinge met sy belangegroep deur die verhoudingsbestuurperspektief gebruik om die sukses van die kommunikasiebestuurfunksie te bepaal. Hung (2005:396) wys daarop dat organisasiebelangegroep-verhoudings ontstaan wanneer organisasies en hul sleutelbelangegroep interafhanklik van mekaar is, en plaas klem op die feit dat hierdie interafhanklikheid voortdurend bestuur moet word. Die teorie van verhoudingsbestuur fokus op die bestuur van organisasiebelangegroep-verhoudings ten einde voordele aan beide die organisasie en hul sleutelbelangegroep te bied (Ledingham, 2006). Volgens Bruning (2001:5) moet organisasies en hul belangegroep dus daarop fokus om wedersyds voordelige verhoudings met mekaar te vestig en in stand te hou.

Indien daar min tot geen tweerigtingkommunikasie tussen die dosent en studente (tydens die klas- of aanlynsituasie) vir die tydperk van die module plaasvind nie, is dit moontlik dat die gehalte van die verhouding beïnvloed kan word. Sonder effektiewe tweerigtingkommunikasie kan daar nie ’n konstruktiewe bydrae gelewer word tot die uitkoms van die leerproses nie. Volgens Moisy en Hughes (2008:424) moet studente die module verstaan, wat van hulle verwag word en wie vir hulle ondersteuning kan bied, dit kan nie gebeur in die afwesigheid van tweerigtingkommunikasie nie.

Deur voortgesette tweerigtingkommunikasie kan ’n verhouding ontstaan tussen die betrokke dosente en hul studente. Die gehalte van ’n verhouding kan bepaal word deur die mate waarin die uitkomste van sterk verhoudings, naamlik wederkerige beheer, vertrouwe, toewyding en verhoudingstevredenheid teenwoordig is (Hon & Grunig, 1999:18). Dit beteken dat sterk dosent-studentverhoudings kan bydra tot verbeterde leer, indien aanvaar word dat die kommunikasie op ’n LBS soos eFundi grootliks akademies van aard is. Wanneer studente hul interaksie met dosente en medestudente verhoog, dra dit by tot leer, gegewe die erkende bydra van die sosiale konteks (Liaw *et al.*, 2007:1068). Volgens Taylor *et al.* (2001:279) is voortdurende

interaksie en dialoog die grondslag van enige langtermyn-verhouding wat ook tevredenheid sal weerspieël.

Naudé *et al.* (2004:50) benadruk die feit dat organisasies (in hierdie geval die NWU-Pukkampus) moet besef dat dit besondere moeite verg om sterk belangegroep-verhoudings aanlyn te vestig, aangesien interaktiewe aspekte sowel as inhoudelike/akademiese insette op die web professioneel bestuur moet word. Interaktiwiteit verwys daarom nie net na die tegniese vereistes nie, maar veral na die fasilitering van tweerigtingkommunikasie om sterk verhoudings te vestig.

1.2 Probleemstelling

'n Suksesvolle e-leeromgewing word geskep wanneer tweerigtingkommunikasie doeltreffend gefasiliteer word om studente met die nodige kennis te verryk, wat beteken dat sowel studente as dosente met mekaar moet kommunikeer en mekaar moet akkommodeer (dus leerder-instrukteurinteraksie en leerder-leerderinteraksie). Sims (1997:158) is van mening dat opvoedkundige programme veral hoër grade van interaktiwiteit (tweerigtingkommunikasie) vereis om leerpotensiaal te verbeter en kennis sodoende oorgedra kan word, ontwikkeling van kognitiewe vaardighede teweeg gebring kan word, interaksie wat inherent is aan effektiewe organisasie te inisieer en individuele ontdekking te laat plaasvind. Volgens Tanaka (2005:32) en Williams en Goldberg (2005:727) word tans meer op webgebaseerde e-leer gefokus om sodoende vaardighede van toekomstige gebruikers te verbeter.

eFundi LBS is tans die primêre digitale kommunikasiekanaal benewens die direkte klassituasie tussen studente en dosente op die NWU-Pukkampus. Dit is daarom belangrik dat tweerigtingkommunikasie voortdurend tussen studente en dosente (leerder-instrukteurinteraksie), asook tussen studente onderling (leerder-leerderinteraksie) bevorder word sodat suksesvolle leer kan plaasvind as produk van sterk dosent-studentverhoudings. Sodoende kan die NWU-Pukkampus sy doelwit bereik, naamlik om onderrig van 'n hoë gehalte aan studente te verskaf. Tweerigtingkommunikasie speel 'n besonder belangrike rol as deel van opvoedkundige ervaring. Interaksie tussen dosente, studente en leerinhoud is dus veronderstel om 'n integrale deel uit te maak van enige formele opleidings-/onderwysinstansie se werkswyse (Bernard *et al.*, 2009:1246).

Dit het egter duidelik uit vorige navorsing geblyk dat die eFundi LBS as tweerigtingkommunikasie-medium nie ten volle deur dosente en studente ontgin word nie (Mays, 2013). Dit het daarop neergekom dat eFundi LBS se interaktiwiteitsfunksionaliteite nie altyd doeltreffend deur dosente gebruik word sodat tweerigtingkommunikasie gefasiliteer word nie en dat studente daarom nie 'n sterk verhouding met dosente sowel as met hul

medestudente vestig nie. Dit impliseer dat die leerervaring van studente tekort skiet. Dit kan ook wees dat die teoretiese beginsels van interaktiwiteit so geïmplementeer word dat tweerigtingkommunikasie nie tussen dosente en studente plaasvind nie (Mays, 2013). Dosent-studentinteraksie is dus 'n belangrike faktor in aanlynonderrig en -leer. Die gehalte van die interaksie bepaal die sukses van die leerproses. In die e-leeromgewing word kennis primêr gegeneer deur die verhouding en die interaksie tussen die studente en dosente (Nandi, 2013:10).

Dosent- en studentpersepsies oor hoe die gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument tweerigtingkommunikasie en sterk verhoudings fasiliteer, moet dus ondersoek word omdat tweerigtingkommunikasie en die gevolglike dosent-studentverhouding 'n bepalende faktor is rakende die studente se akademiese prestasie en leerervaring. Uit die voorafgaande kan die algemene navorsingsvraag vir die studie geformuleer word.

1.3 Navorsingsvrae

1.3.1 Algemene navorsingsvraag

In watter mate kan die eFundi leerbestuurstelsel as verhoudingsbou-instrument in die Fakulteit Lettere- en Wysbegeerte beskou word?

1.3.2 Spesifieke navorsingsvrae

1. Wat is aanlynverhoudingsbou, volgens die literatuur?
2. Wat is die beginsels van 'n LBS, met spesifieke verwysing na die eFundi LBS?
3. Wat is die persepsies van dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig?
4. Watter aanbevelings kan gemaak word ten einde die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument verder te ontwikkel?

1.3.3 Algemene navorsingsdoelstelling

Om te bepaal in watter mate die eFundi leerbestuurstelsel in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte beskou word as 'n verhoudingsbou-instrument.

1.3.4 Spesifieke navorsingsdoelstellings

1. Om te bepaal wat aanlynverhoudingsbou binne 'n LBS is, deur 'n literatuurstudie te onderneem.

2. Om te bepaal wat die beginsels van 'n LBS is, met spesifieke verwysing na eFundi LBS deur 'n literatuurstudie te onderneem.
3. Om te bepaal wat dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies is van die gebruik van die eFundi LBS met die doel om verhoudings te vestig.
4. Om te bepaal hoe die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument verder ontwikkel kan word.

1.4 Teoretiese argument

1.4.1 *Excellence theory* en verhoudingsbestuurteorie

Die *Excellence theory* (Grunig *et al.*, 1992; 2002:312-317, 362), is gebaseer op die tweerigtingkommunikasie-paradigma. Die paradigma stel voor dat organisasies voortdurend op 'n simmetriese wyse met hulle belangegroepe moet kommunikeer (met inagneming van die belange van beide die organisasie en sy belangegroepe) om langtermynverhoudings van hoë 'n gehalte met belangegroepe te vestig en in stand te hou.

Volgens Kelleher (2009:172) kan die web as potensiële kommunikasiekanaal gebruik word om tweerigtingkommunikasie te fasiliteer sodat langtermynverhoudings tussen die organisasie en sy belangegroepe gevestig kan word. In 'n aanlynomgewing fasiliteer interaktiwiteit tweerigtingkommunikasie. Dit gee aanleiding daartoe dat sterk organisasie-belangegroepverhoudings in 'n aanlynomgewing gevestig kan word. Volgens Hon en Grunig (1999:38) word die mate waarin die uitkomst van sterk verhoudings, naamlik vertroue, wedersydse beheer, toewyding en verhoudingstevredenheid teenwoordig is, vasgestel om sodoende die gehalte van 'n verhouding (tradisioneel of aanlyn) te bepaal. Sonder interaktiwiteit of tweerigtingkommunikasie kan geen verhouding, ook nie in 'n aanlynomgewing, bestaan nie.

Dosente en studente moet op hul gemak voel om met mekaar te kommunikeer en 'n verhouding tot stand te bring. Die gebruik van tweerigtingkommunikasie behels dat daar 'n samewerkende verhouding tussen al die betrokke partye (dosente en studente) behoort te wees, en hierdie samewerkende verhouding kan tot 'n verhoogde gehalte van die oorhoofse leerproses bydra, asook tot 'n leerkultuur onder die betrokke studente (Chinn & Martin, 2005:240). Dit sluit aan by die *Excellence theory* (Grunig *et al.*, 1992; 2002) wat stel dat tweerigtingkommunikasie baie belangrik is om wedersydse begrip tussen die organisasie en sy belangegroepe te vestig, waaruit 'n sterk wedersydse voordelige verhouding kan voortspruit.

Om eties korrek te kommunikeer kan een party nie die kommunikasieproses oorheers nie en alle betrokke partye moet as gelykes behandel word. Dit veronderstel dat 'n simmetriese

tweerigtingbenadering gevolg moet word. In 'n sterk verhouding moet alle partye die geleentheid hê om boodskappe te formuleer en te versprei of te deel (Uzunoğlu & Kip, 2014:113). Aanlyninteraksieruimtes of -kontekste van opvoedkundige aard behoort student-tot-student-, student-tot-dosent- en student-tot-inhoudinteraksie moontlik te maak (Anderson, 2003). Vir doeleindes van hierdie studie gaan die fokus val op student-tot-student interaksie en dosent-tot-student interaksie.

1.5 Navorsingsbenadering

Hierdie studie is verkennend van aard. Die ontwerp van die studie is dus gebaseer op die veronderstelling dat 'n verkenning jeens verskeie redes genoodsaak is, soos maatreëls of instrumente wat nie beskikbaar is nie, onbekende veranderlikes, of die gebrek aan 'n rigtinggewende raamwerk of teorie (Creswell & Clark, 2011:86). Verkennende navorsing verwys na ondersoek wat die skep van inligting oor onbekende aspekte van 'n verskynsel behels, soos in die geval van hierdie studie, naamlik die verken van dosente en studente se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig. Kwalitatiewe navorsing is tipies verkennend van aard; daarom word hierdie studie vanuit 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering onderneem (Teddlie & Tashakkori, 2009:22).

Hoewel die studie grootliks kwalitatief van aard is, gaan 'n gemengde metodebenadering as data-insamelingsmetodes gebruik word (Johnson & Onwuegbuzie, 2004:14). Volgens die gemengdemetode-benadering kombineer die navorser elemente van kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsingsbenaderings sodat begrip vir die navorsingsonderwerp verdiep en verbreed kan word en resultate bevestig kan word (Johnson *et al.*, 2007:123). Die gebruik van kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsingsmetodes in kombinasie, hou die voordeel in dat die datastelle getrianguleer kan word. Triangulasie is 'n proses waardeur twee of meer data-insamelingsmetodes, asook bronne, gebruik word om data in te samel. Triangulasie verhoog die betroubaarheid en geldigheid van die navorsing en bevindinge (Du Plooy, 2009:41). Die navorsingsontwerp wat gevolg word, is 'n gevallestudie oor die dosente en studente van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte van die NWU-Pukkampus se gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig (Leedy & Ormrod, 2001:149).

In die onderhawige studie gaan semi-gestruktureerde onderhoude met dosente en vraelyste vir studente gebruik word om data in te samel om die navorsingsvrae toereikend te kan beantwoord.

1.6 Navorsingsmetodes

1.6.1 Literatuurstudie

Die doel met die literatuuroorsig is enersyds om 'n teoretiese raamwerk daar te stel, en andersyds om te bepaal of die tema in vorige navorsing gedek is ten einde die waarde van hierdie studie aan te dui (Bak, 2004:18). Die NEXUS-databasis is geraadpleeg en toon aan dat daar verskeie studies oor LBS's gedoen is, maar geensins oor eFundi LBS en verhoudingsbestuur spesifiek nie. Die meeste studies oor e-leeromgewings fokus op die elektroniese en/of opvoedkundige sy daarvan. Daar is geen studie wat fokus op die optimalisering van kommunikasie en verhoudings in e-leeromgewings nie. Hierdie studie blyk daarom uniek.

Internasionale studies wat verwant is aan dié onderwerp, behels onder andere Berge (2002:181) se studie: *Active, interactive, and reflective e-learning*, gedoen aan die *University of Maryland Baltimore County*. Die studie plaas interaksie binne die konteks van 'n effektiewe e-leeromgewing. Dit bespreek verder die komponente van 'n effektiewe konstruktivistiese e-leeromgewing. Battalio (2006:273) se ondersoek: *Teaching a distance education version of the technical communication service course*, is gedoen aan die *Boise State University*. Sy studie sluit bestuur van samewerking, voorstelling van leermateriaal, punttoekenning en interaksie met studente in, maar dit fokus nie op die kommunikasie- en verhoudingsbestuursaspekte van 'n e-leeromgewing nie. 'n Gevallestudie is in Zambië deur Chifwepa (2008:51) gedoen oor die verskaffing van inligtingskommunikasiegereedskap ter ondersteuning van afstandsonderrig-studente⁶. Rheeder (2005:67) ondersoek die ontwerp van interaktiwiteit vir 'n webgebaseerde opvoedingsomgewing by 'n tersiêre opvoedingsinstansie vanuit 'n opvoedkundige perspektief.

Die navorser van die onderhawige studie het 'n uitgebreide literatuurstudie gedoen wat gefokus het op plaaslike en internasionale artikels en boeke, deur op 'n verskeidenheid databasisse, onder andere *Google Scholar; Emerald; EbscoHost; Academic Search Premier; Communication & Mass Media Complete; Business Source Premier; Computers & Applied Sciences Complete; EconLit; ERIC* en *Sabinet; SACat; SAMedia; SAePublications*, soektogte te onderneem.

Die doel van die literatuurstudie is om die konteks waarin die studie ondersoek word, teoreties uiteen te sit om sodoende 'n grondslag te vestig wat met die beginsels wat in praktyk uitgevoer word, te vergelyk. Die doel van hierdie literatuurstudie is om 'n duidelike uiteensetting te gee van verhoudingsbestuur asook die aard van die eFundi LBS.

⁶ In hierdie studie word afstandsonderrig-studente nie ingesluit nie, maar fokus eerder op gevalle waar die eFundi LBS aanvullend tot aangesig-tot-aangesig klasse gebruik word.

1.6.2 Empiriese studie

Die empiriese studie is onderneem by wyse van semi-gestruktureerde onderhoude met die betrokke dosente te voer en vraelyste onder dié dosente se klasgroepe te versprei vir voltooiing. Dus word die persepsies van dosente en studente rakende eFundi as verhoudingsbou-instrument ingewin.

1.7 Semi-gestruktureerde onderhoude met dosente van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, NWU-Pukkampus

Semi-gestruktureerde onderhoude word dikwels gebruik tydens die verkenning van die deelnemer se subjektiewe wêreld. Subjektiewe observasies word krities ontleed om waardevolle en insiggewende afleidings daaruit te maak. Volgens Wengraf (2001:5) vind semi-gestruktureerde onderhoude plaas deur 'n aantal voorbereide standaardvrae vooraf gereed te hê, terwyl die navorser wel toegelaat word om bykomstige vrae te stel om duidelikheid te verkry oor die deelnemer se standpunt of om die deelnemer se redenasie verder te ondersoek (Leedy & Ormrod, 2001:196).

Semi-gestruktureerde onderhoude gaan gevoer word met dosente wat afsonderlike modules aanbied binne die skole van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, naamlik die Skool vir Tale, Skool vir Sosiale en Owerheidstudies, Skool vir Musiek, Skool vir Kommunikasiestudies en die Skool vir Filosofie. Een dosent uit elke skool van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte het dus deelgeneem, met die uitsondering van die Skool vir Kommunikasiestudies, waaruit drie dosente deelgeneem het.

1.8 Vraelyste aan studente

Studente wat die modules van die deelnemende dosente uit elke skool van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte neem, gaan betrek word om deel te neem aan die vraelysopname.

Die fokus van die vraelys is om ondersoek in te stel na die studente se persepsies van die mate waarin die gebruik van die eFundi LBS 'n bydrae lewer tot sterker verhoudings met hul dosent en medestudente. 'n Self geadministreerde vraelys gaan met behulp van multikeuse-kaarte ingevul word, waarna die data deur die Statistiese Konsultasiediens aan die hand van IBM SPSS Statistics Version 22 ontleed gaan word. Die ontledings sal by wyse van beskrywende statistiek, tweerigtingfrekwensietabelle, ANOVA's, Spearman-rangordekorrelasies, faktorontledings, effekgroottes en *t*-toetse in perspektief geplaas word.

1.9 Etiese aspekte

Ten einde 'n regverdigde, onbevooroordeelde en etiese navorsingsprosedure te verseker, is

verskeie etiese oorwegings wat verband hou met verloop van die navorsingsproses, in ag geneem. Deelnemers neem vrywillig aan onderhoude deel asook aan die invul van die vraelyste en beskik die reg om enige tyd te onttrek. Tydens verslaglewering sal deelnemers en respondente se identiteit beskerm word. Alle deelnemers en respondente word volledig ingelig oor die doel van die studie en word aangemoedig om verdere inligting te versoek oor die studie indien daar enige onduidelikhede of verwarring is. Geen vooroordeel ten opsigte van taal, kultuur, ras, geslag of geloof is gebesig nie. Deelname was vrywillig, ingeligte toestemming is verkry, konfidensialiteit en privaatheid is handhaaf, en deelnemers is in geen opsig leed aangedoen nie (De Vaus, 2014:56).

1.10 Bydrae van studie

Die gebruik van e-leer of leerbestuurstelsels (LBS's) neem vinnig toe, veral om huidige studente se veranderende leerbehoefte te ondervang en te voldoen aan die verhoogde eise ten opsigte van tersiêre opleiding in Suid-Afrika. Volgens Rogers (2000) word die oorgangsfase van tradisionele onderrig aanlynonderrig primêr deur sosiale verandering gedryf wat 'n paradigma skyf tot gevolg het ten opsigte van die persepsies van akademiese personeel oor onderrig en leer (Rogers, 2000). Volgens Murphy (2012:828) het die koms van LBS 'n kulturele skuif wat in onderrig plaasgevind het, teweeggebring wat universiteite genoodsaak het om aan te pas by 'n LBS weens kompeterende druk van ander universiteite (Coates *et al.*, 2005:24). Volgens McLoughlin en Lee (2010:28) en Garrison en Vaughan (2008:34) spreek die studente toenemend hul behoefte aan 'n aktiewe leerervaring, wat sosiaal en deelnemend van aard is en wat effektief deur verrykende mediaplatforms ondersteun word. Die totstandkoming van Web 2.0-funksionaliteite maak hierdie vlak van sosiale interaksie moontlik (McLoughlin & Lee, 2010:28).

Hierdie studie lewer 'n bydrae tot die gebruik van LBS's vanuit 'n kommunikasie- en verhoudingsbestuurspektief. Indien hierdie navorsing aandui dat 'n LBS soos eFundi gebruik kan word om sterker verhoudings tussen dosente en studente te bewerkstellig, en dat hierdie verhoudings moontlik leer kan ondersteun, is dit 'n nuwe aspek wat ten opsigte van LBS's ondersoek en bevorder kan word.

1.11 Hoofstukindeling

Hoofstuk 1: Inleiding, probleemstelling en navorsingsdoelwitte

Bied 'n oorsig van die studie en sluit in: Inleiding, die probleemstelling en verskaf ook 'n uiteensetting van die navorsingsdoelwitte.

Hoofstuk 2: Aanlynverhoudingsbestuur

Hierdie hoofstuk word gewy aan 'n literatuuoroorsig van belangrike teorieë (kommunikasiebestuur, kommunikasiemodelle, verhoudingsbestuur, uitkomst van sterk verhoudings, verhoudingsboustrategieë, en interaktiwiteit) ter ondersteuning van aanlynverhoudingsbestuur.

Hoofstuk 3: eFundi LBS

Dien as 'n literatuuoroorsig om die omgewing bekend te stel waarbinne die teorie van aanlynverhoudingsbestuur ter sprake is asook verskeie aspekte wat met die eFundi LBS gepaard gaan.

Hoofstuk 4: Navorsingsmetodologie

In hierdie hoofstuk word 'n uiteensetting van die navorsingsbenadering en metodes verskaf.

Hoofstuk 5: Kwalitatiewe data-analise

Die hoofstuk dien as rapportering van resultate gelewer deur die semi-gestruktureerde onderhoude met die deelnemende dosente.

Hoofstuk 6: Kwantitatiewe data-analise

Die hoofstuk dien as rapportering van resultate gelewer deur groepgeadministreerde vraelyste.

Hoofstuk 7: Gevolgtrekkings en Slot

Hierdie hoofstuk interpreteer die ingesamelde data van Hoofstuk 5 en Hoofstuk 6. Hier word die algemene navorsingsvraag beantwoord asook beperkings, aanbevelings en voorstelle vir verdere navorsing weergegee.

HOOFSTUK 2: AANLYNVERHOUDINGSBESTUUR

2.1 Inleiding

In Hoofstuk 1 is die probleemstelling en navorsingsvrae rakende die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument gestel. In Hoofstuk 1 is verder aangedui dat tweerigtingkommunikasie op die eFundi LBS sodanig tussen studente en dosente, asook onderling tussen studente geïmplementeer moet word dat sterk dosent-studenteverhoudings gefasiliteer kan word. Sterk dosent-studentverhoudings kan suksesvolle leer teweeg bring. Hierdie siening word ondersteun deur Northrup (2001:37) wat van mening is dat hoër interaktiwiteit tot verbeterde studentebetrokkenheid en 'n beter leeruitkoms kan lei.

Die doel van hierdie hoofstuk is om die eerste navorsingsvraag, naamlik *Wat is aanlynverhoudingsbou, volgens die literatuur?* te beantwoord. Eerstens gaan kommunikasiebestuur kortliks uiteengesit word, waarna die verskillende kommunikasiemodelle, met die klem op die tweerigtingmodelle, verduidelik gaan word. Daarna gaan sterk verhoudings, wat die uitvloeisel van kommunikasiebestuur en tweerigtingkommunikasie is, krities bespreek word. Daarna gaan aanlynverhoudingsbestuur onder die loep geneem word. Hierdie hoofstuk gee aanleiding tot Hoofstuk 3, wat verder uitbrei oor eFundi LBS spesifiek, asook die interaktiwiteitsfunksionaliteite daarvan wat uiteindelik 'n bydrae kan lewer tot verhoudingsbou.

2.2 Kommunikasiebestuur

Cutlip *et al.* (2000:6) beskryf kommunikasiebestuur soos volg: *Public relations is the management function that establishes and maintains mutually beneficial relationships between an organization and the publics on whom its success or failure depends.* Volgens die *Excellence theory* is die positiewe waarde van kommunikasiebestuur gebaseer op die sosiale verantwoordelikheid van organisatoriese bestuursbesluite asook die gehalte van verhoudings met belangegroepes (Grunig *et al.*, 2002:312-317).

Gebaseer op die *Excellence theory* is die onderstaande kenmerke of eienskappe van uitnemende kommunikasiebestuursprogramme geïdentifiseer (Grunig *et al.*, 2002:9):

1. op *departementele vlak* is daar 'n enkele of geïntegreerde kommunikasiebestuur-departement;
- kommunikasiebestuur is 'n funksie afsonderlik van bemerking;
 - daar is 'n direkte rapporteringsverhouding met seniorbestuurslede aangesien die kommunikasiebestuurder/-strateeg in die senior bestuur (dominante koalisie) dien;

- die simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel word gevolg;
 - 'n senior kommunikasiepraktisyn beklee 'n bestuursrol; en
 - dra kennis van die simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel en kan dit toepas;
 - beskik oor bestuursvaardighede; en
 - beskik oor professionaliteit en akademiese opleiding in kommunikasiebestuur.
2. op *organisatoriese vlak* weerspieël die toepassing van die simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel die simmetriese wêreldbeskouing⁷ van die organisasie;
- die organisasie het 'n simmetriese sisteem vir interne kommunikasiebestuur;
 - 'n organiese eerder as 'n meganiese organisasiekultuur kom voor;
 - die organisasie funksioneer in 'n onstuimige, komplekse omgewing en ontvang druk van aktivisgroepe, maar omgewingskandering dra daartoe by dat die organisasie voorbereid is op enige veranderinge in die omgewing. Dit is daarom belangrik dat organisasies met alle belangegroepe in tweerigtingkommunikasie verkeer om hul behoeftes, sienings en kwessies te identifiseer (Reyneke, 2013:29).
3. Die *gevolge* van uitnemende kommunikasiebestuur is dat:
- kommunikasieprogramme kommunikasiedoelwitte gaan bereik. Volgens die *Excellence theory* (Grunig *et al.*, 1992; 2002) sal organisasies suksesvol wees wanneer die kommunikasiedoelwitte met dié van die oorkoepelende organisasiedoelwitte belyn is en indien beide die organisasie en sy belangegroepe daardeur bevoordeel word. Wedersydse begrip en ooreenkoms van doelwitte is belangrik om samewerking tussen die organisasie en sy belangegroepe aan te moedig. Volgens Keppell *et al.* (2006:453) beklemtoon samewerking die deel van kennis en idees in 'n wedersydse verhouding ten einde die leerproses te versterk. Deur die gebruik van die tweerigtingkommunikasiemodelle kan wedersydse begrip tussen 'n organisasie en sy belangegroepe gefasiliteer word (Grunig & Huang, 2000); organisatoriese koste aan regulasie, druk en litigasie verlaag word; en werknemers 'n hoër vlak van werkstevredenheid toon.

⁷ Indien 'n organisasie 'n simmetriese wêreldbeskouing het, is dit meer geneig om gebruik te maak van simmetriese verhoudingsbou-strategieë en die simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel (Nelson & Izadi, 2009:342). Sommige van die aannames van 'n simmetriese wêreldbeskouing sluit in interafhanklikheid, 'n oop sisteem, bewegende ekwilibrium, gelykheid, outonomie en verantwoordelikheid, innovasie, desentralisasie, konflikoplossing en kompromie (Grunig & White, 1992:43-44; Naudé, 2001:71)

Uitnemende kommunikasiebestuur verwys dus na kommunikasie wat *strategies* bestuur word. Verskeie modelle is ontwikkel waarvolgens kommunikasie strategies bestuur word om te verseker dat 'n organisasie sy doelwitte kan bereik (Grunig & Repper, 1992:117; Moss *et al.*, 2000:278; Likely, 2003:18-23). In die Suid-Afrikaanse konteks het Steyn en Puth (2000) op hierdie navorsing voortgebou en 'n strategiese kommunikasiemodel ontwikkel waarin die rolle⁸ van die kommunikasiepraktisyn duidelik onderskei kan word. Steyn (1999:24) het 'n verdere onderskeid getref tussen die tradisionele bestuursrol van die kommunikasiepraktisyn en die rol van die kommunikasiestrategie. Die kommunikasiepraktisyn in 'n strategiese rol dien as 'n interpreteerder van strategiese inligting en is ook die kommunikasieskakel tussen die organisasie se bestuur en sy belangegroep. Dit impliseer dat die kommunikasiestrategie 'n sensitiewe luisteraar moet wees en inligting moet kommunikeer aan sowel bestuur as die organisasie se belangegroep. Strategiese beplanning en ander bestuursprosesse is ook belangrik sodat oplossings gevind kan word vir kommunikasieprobleme wat tussen die organisasie en sy belangegroep kan ontstaan (Ledingham, 2003:182). Die kommunikasiestrategie word dus op navorsing of omgewingskandering gebaseer, wat impliseer dat die kommunikasiepraktisyn, in die rol van 'n strateeg, die behoeftes en sienswyses van die organisasie se belangegroep moet ken en begryp (Steyn & Puth, 2000:207).

Uit voorgaande bespreking is dit duidelik dat die gebruik van tweerigtingkommunikasie van kardinale belang is om die behoeftes, sienswyses en kwessies van 'n organisasie se belangegroep te identifiseer en strategies te bestuur. Sonder tweerigtingkommunikasie kan wedersydse begrip en gevolglike sterk verhoudings tussen die organisasie en sy belangegroep geensins bestaan nie. Aangesien verhoudingsbestuur, begroot in tweerigtingkommunikasie die teoretiese fokus van hierdie studie is, is dit nodig dat die onderskeie kommunikasiemodelle kortliks bespreek moet word.

2.3 Kommunikasie Modelle

Daar is volgens Grunig *et al.* (2002:308) histories vier tipes kommunikasiemodelle⁹ naamlik die persagentskapmodel, openbare inligtingsmodel, simmetriese tweerigtingkommunikasie model en

⁸ Broom (1982:18) het onderskei tussen die rolle van die *kundige voorskrywer* wat dien as 'n kommunikasiekenner wat probleme ondersoek en definieer; *kommunikasiefasiliteerder* wat dien as 'n skakelpersoon/middelmaan tussen die organisasie en sy belangegroep; *probleemoplossingsproses-fasiliteerder* wat dien in die organisasie se bestuur en die taak het om probleme te definieer en op te los; en die *kommunikasietegnikus* wat fokus op die produksie van kommunikasiemateriaal en die implementering van kommunikasieprogramme. Die rolle van die kundige voorskrywer, kommunikasiefasiliteerder en die probleemoplossingsproses-fasiliteerder stem so sterk ooreen met mekaar dat Dozier (1983) en Moss *et al.* (2000:293-294) hierdie rolle in slegs twee rolle verdeel, naamlik dié van 'n bestuurder en 'n tegnikus

⁹ Die Amerikaanse en Europese modelle het gelyktydig ontwikkel en het ooreenkomste getoon. Daar word vir doeleindes van hierdie studie op die Amerikaanse modelle gefokus aangesien dit redelik algemeen in Suid-Afrika toegepas word. Europese modelle is die Europese inligtingsmodel; -oorredingsmodel; -verhoudings- en dialoogmodel en die reflektiewe model (Wiggill, 2009:32-34)

die asimmetriese tweerigtingkommunikasiemodel geïdentifiseer, wat volgens Grunig en Hunt (1984:21-25) ook as stadia in die ontwikkeling van kommunikasiebestuur beskou kan word. Volgens die *Excellence theory* is die simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel die normatiewe model vir kommunikasiebestuur, aangesien dit die wyse beskryf waarop kommunikasie effektief en eties bestuur behoort te word (Grunig *et al.*, 2002:312-317, 362). 'n Vyfde model, die gemengdemotiewe-model, is in teenstelling met die normatiewe simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel, 'n reële weerspieëling van kommunikasiepraktyk.

2.3.1 Persagentskapmodel

Die persagentskapsmodel word gekenmerk deur die houding van vroeë kommunikasiepraktisyne dat belangegroepes gefloos kan word. Organisasies het persagente in diens geneem wat persverklarings uitgereik het namens die organisasie. Die verklarings het nie noodwendig die waarheid gereflekteer nie, maar het die inligting wat die organisasie wou gehad het hul belangegroepes moes glo, verteenwoordig. Hierdie model is gebruik as publisiteit vir helde en filmsterre. Kommunikasie was eenrigting van aard en daarop gemik om belangegroepes te ooreed na die organisasie se standpunt, ongeag van wat die werklike feite was (Chaka & Botha, 2007:67).

2.3.2 Openbare inligtingsmodel

Te danke aan ondersoekende verslaggewing kon belangegroepes vasstel wat werklik besig was om in organisasies te gebeur en wat die invloed van organisasies se optredes was. Sodoende het belangegroepes die vermoë ontwikkel om organisasies te druk om geloofwaardige inligting te verskaf. Die openbare inligtingsmodel is gekenmerk aan die houding dat belangegroepes ingelig moet word oor die ware feite. Hierdie model was dus 'n verbetering op die persagentskapmodel in dié opsig dat daar op die waarheid gekonsentreer is, maar negatiewe feite oor die organisasie is bloot verswyg. Die openbare inligtingsmodel laat steeds net eenrigtingkommunikasie toe. Die organisasie het steeds beheer oor watter tipe inligting verskaf word, asook wanneer dit sal gebeur (Chaka & Botha, 2007:67-68).

Beide bogenoemde modelle verteenwoordig *eenrigtingbenaderings* tot kommunikasiebestuur waar die verspreiding van inligting aan belangegroepe gewoonlik deur die massamedia plaasgevind het.

2.3.3 Asimetriese tweerigtingkommunikasiemodel

In reaksie op bogenoemde verandering wat deur die verwagtinge van belangegroepe teweeggebring is, het die asimetriese tweerigtingkommunikasiemodel ontwikkel. Volgens hierdie model word terugvoer van belangegroepe af verlang, maar hierdie terugvoer word tot voordeel van die organisasie gebruik. Die organisasie luister na sy belangegroepe, maar die inligting wat uit navorsing verkry is, word gebruik om boodskappe so te formuleer dat dit belangegroepe moet oortuig dat die organisasie se standpunt korrek en aanvaarbaar is. Organisasies het steeds baie staatgemaak op die kommunikasiepraktisyn se vermoë om belangegroepe te oortuig van die organisasie se standpunt. Die asimetriese tweerigtingkommunikasiemodel dui dus op 'n ongebalanseerde verhouding tussen die organisasie en sy belangegroepe.

2.3.4 Simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel

Die gebruik van die simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel verteenwoordig uitnemende kommunikasiebestuur in die huidige besigheidsomgewing. Hieruit word afgelei dat tweerigtingkommunikasie nodig is vir 'n gesonde verhouding tussen 'n organisasie en sy belangegroepe (Chaka & Botha, 2007:68). Varey (1997:220) wys daarop dat alle kommunikasie die bestaan van 'n verhouding vereis omdat dit 'n tweerigtingproses is waarin die ontvangers op inligting, houdings en idees van die sender reageer deur hul eie te deel. Simmetriese tweerigtingkommunikasie dui daarop dat beide die organisasie en sy belangegroepe gelyke toegang tot inligting en 'n gelyke kans het om die ander party of partye te oortuig van hul standpunt. Fill (1999:399) stem hiermee saam en wys daarop dat mag tussen die organisasie en sy belangegroepe as gelyk verdeel beskou word. Hy beklemtoon dat kommunikasievloei veronderstel is om wederkerig van aard te wees. In hierdie situasie is dit moontlik dat die belangegroepe in die omgewing van die organisasie die houdings of gedrag van die organisasie kan verander deur middel van kommunikasie-aktiwiteite. Volgens hierdie model doen organisasies intensiewe navorsing om vas te stel wat die persepsies, behoeftes en standpunte van hul belangegroepe is. Sodoende kan die ingesamelde inligting strategies geïnterpreteer word en by die organisasie se besluitnemingsprosesse geïntegreer word. Volgens Fawkes (soos aangehaal deur Theaker, 2004:15-16) word dié model beskryf as die ideaal vir kommunikasiebestuur omdat elke party gewillig is om hul gedrag aan te pas om die behoeftes van ander in ag te neem. Die simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel is die enigste wat dialoog voorstaan waardeur die organisasiebestuur hul sienings met ander groepe kan uitruil.

Kommunikasie volgens hierdie model is wederkerig en magsverhoudings is gebalanseerd. Cilliers (2003:17) sluit hierby aan deur te noem dat die simmetriese tweerigtingkommunikasie-model die enigste ware, normatiewe kommunikasie-model is omdat beide die organisasie en sy belangegroepe gewillig is om mekaar in ag te neem en aanpassings te maak. Hoewel navorsing daarop dui dat die simmetriese tweerigtingkommunikasie-model die norm en die mees etiese manier van kommunikasiepraktyk is, is daar baie kommunikasiepraktisyns wat kommunikasie volgens asimmetriese beginsels bestuur. Hierdie kommunikasiepraktisyns is van mening dat die simmetriese tweerigtingkommunikasie-model te idealisties is en nie die ware praktyk weerspieël nie. Hierdie standpunt het gelei tot die vyfde kommunikasie-model, naamlik die gemengdemotiewe-model.

2.3.5 Gemengdemotiewe-model

Indien 'n organisasie uitnemend wil wees, gebruik baie kommunikasiedepartemente asimmetriese tweerigtingkommunikasie binne 'n simmetriese wêreldbeskouing en hierdie praktyk word die gemengdemotiewe-model genoem (Dozier *et al.*, 1995:51; Grunig *et al.*, 2002:358).

Die gemengdemotiewe-model is gebaseer op die beginsel van wederkerige kommunikasie. Hiervolgens besef uitnemende organisasies dat hulle moontlik voordeel kan trek indien hulle sommige van hul eie behoeftes onvervuld laat en eerder dié van hulle belangegroepe bevredig (Grunig & White, 1992:48). Organisasies en belangegroepe het soms verskillende of botsende belange, maar ten spyte hiervan kan 'n wen-wen situasie verkry word deur onderhandelinge en opofferings (Dozier *et al.*, 1995:48-49; Grunig *et al.*, 2002:355-358).

Dit impliseer dat beide die organisasie en sy belangegroepe van ooredingskommunikasie, wat soms as oneties en asimmetries beskou word, gebruik maak. Ooredingskommunikasie word egter binne 'n simmetriese wêreldbeskouing toegepas, wat die uitkoms daarvan eties maak en die moontlikheid van wedersydse begrip verhoog. Die uitkoms van hierdie model is dat kommunikasie gebruik word om belangegroepe en die organisasie te verplaas na 'n aanvaarbare wen-wen situasie (Wiggill, 2009:37). Die doel of aard van kommunikasie van beide die organisasie en sy belangegroepe is dus verwant aan die konsep *oorreding*.

Daar word ook na die gemengdemotiewe-model verwys as die ware tweerigtingmodel aangesien hierdie model die simmetriese en asimmetriese tweerigtingkommunikasie-modelle vervang. Daar word volgens hierdie model ook van asimmetriese kommunikasiepraktyke gebruik gemaak om sterk verhoudings te vestig en te onderhou. Aangesien sterk verhoudings die fokus van kommunikasie volgens die tweerigtingmodel is, is alle kommunikasie as't ware simmetries (Dozier *et al.*, 1995:49; Grunig *et al.*, 2002:357-358). Hierdie tweerigtingmodel

(gemengdemotiewe-model) impliseer steeds dat tweerigtingkommunikasie ook toegepas word waar ruimte geskep word vir wedersydse begrip sodat 'n verhouding kan voortbestaan.

Die bespreking van uitnemende kommunikasiebestuur en die onderskeie kommunikasiemodelle lei tot die volgende teoretiese stelling:

Teoretiese stelling 1

Die kommunikasiemodel wat deur gebruiker van 'n LBS soos eFundi toegepas word, kan bepaal word deur:

- die doel of aard van die kommunikasie soos om studente in te lig oor belangrike sake, om inligting te versprei; om te oorreed en om verhoudings te bou; en
- die tipe rigting waarin die kommunikasie deur middel van die betrokke funksionaliteite op die LBS vloei (een- of tweerigting).

Uit bostaande bespreking is dit duidelik dat die uitkoms van strategiese kommunikasiebestuur en die gebruik van die tweerigtingmodel, ook in 'n aanlynomgewing, tot sterk organisasiebelangegroep-verhoudings behoort te lei. Volgens West en Turner (2011:328) staan tweerigtingkommunikasie sentraal in verhoudings; gevolglik is dit belangrik dat verhoudings, as deel van die strategiese kommunikasiebestuursproses, deeglik bestuur moet word. In die volgende afdeling word verhoudingsbestuur in meer detail bespreek.

2.4 Verhoudingsbestuur

Die verhoudingsbestuur-perspektief dui daarop dat die belange van die organisasie bely is met dié van sy belangegroep, waarna daar sterk organisasiebelangegroep-verhoudings kan ontstaan (Ledingham, 2003:181). Strategiese verhoudingsbestuur loop hand aan hand met die strategiese bestuur van die organisasie en dra by tot die balansering van interne organisasieprosesse met eksterne faktore (Ledingham & Bruning, 1998:56).

Verhoudingsbestuur as teorie toon dat wedersydse voordele 'n kenmerk van effektiewe bestuur van organisasiebelangegroep-verhoudings is. Sterk verhoudings, gebaseer op wedersydse begrip, kan slegs gevestig en onderhou word indien tweerigtingkommunikasie tussen die organisasie en sy belangegroep voorkom. Dit is belangrik om boodskappe so te formuleer dat dit deur die ontvanger begryp word om sodoende met verloop van tyd 'n sterk verhouding te vestig. Moon (2002:313) ondersteun hierdie siening deur te beklemtoon hoe belangrik dit is om boodskappe vir verskeie gehore reg te formuleer om sodoende baat te vind by die ware voordele van die kultivering van verhoudings. Sterk, wedersyds voordelige verhoudings met belangegroep kan die volgende voordele vir die organisasie inhou, aangesien dit:

- konstante aanpassing en herstrukturering binne die organisasie fasiliteer in 'n poging om te reageer op veranderende verhoudings wat waarskynlik ook in die veranderende organisatoriese omgewing manifesteer (Dozier *et al.*, 1995:35);
- identifisering van strategiese verhoudings waarby die organisasie betrokke sal wil raak, vergemaklik en ook ondersteuning bied met die bou en instandhouding van hierdie nuwe verhoudings (Dozier *et al.*, 1995:28);
- vertrouwe kultiveer deur tydige en betekenisvolle kommunikasie (Morgan & Hunt, 1994:26);
- krisis en probleme voorkom, verminder en oplos (Lindenmann, 1998:19); en
- behoeftes van beide die organisasie en sy sleutelbelangegroep bevredig indien die verhouding wedersydse voordelig van aard is (Bruning & Ledingham, 1998:205).

In aansluiting by bogenoemde voordele van sterk organisasiebelangegroep-verhoudings, beklemtoon Grunig en Grunig (2008:334) dat indien 'n organisasie sterk organisasiebelangegroep-verhoudings vestig, die organisasie meer geneig is om hul doelwitte te bereik, omdat dit wedersydse doelwitte is wat in samewerking met belangegroep opgestel word. Verhoudings kan aan die uitkomste daarvan geëvalueer word om die langtermyn-effektiwiteit en waarde van kommunikasiebestuur te bepaal (Hon & Grunig, 1999:9; Grunig, 2002; Grunig & Grunig, 2008:339). Die uitkomste van sterk verhoudings is vertrouwe, toewyding, wedersydse beheer en verhoudingstevredenheid (Hon & Grunig, 1999:3). Die uitkomste van sterk verhoudings word vervolgens individueel bespreek, waarna die tweede teoretiese stelling sal volg.

2.4.1 Uitkomste van sterk verhoudings

Verskeie navorsers soos Hon en Grunig (1999:2-3), Grunig en Huang (2000:42-47), Huang (2001:65-68) en Hung (2001:25-30) Kang en Yang (2010:479) en Wiggill (2014:326) het in hul navorsing bevind dat die gehalte van 'n organisasie se langtermynverhoudings met sleutelbelangegroep die beste bepaal kan word deur te fokus op die mate waarin die vier uitkomste van sterk verhoudings teenwoordig is, asook die tipe verhouding tussen die organisasie en sy belangegroep.

- **Wedersydse beheer** verwys na die mate waarin die partye saamstem oor wie die regmatige mag het om mekaar te beïnvloed. Alhoewel 'n wanbalans soms natuurlik is, vereis stabiele verhoudings dat die organisasie en sy belangegroep elk 'n mate van beheer oor die ander het.

- **Vertroue** verwys na een party se vlak van vertroue in die ander party en sy bereidwilligheid om teenoor genoemde ander party oop te maak en inligting met dié te deel of dat die partye bereid is om inligting uit te ruil.

Daar is drie dimensies in vertroue, naamlik:

- **integriteit:** die oortuiging dat 'n organisasie billik en regverdig is;
 - **betroubaarheid:** die oortuiging dat 'n organisasie sal doen wat dit sê dit sal doen; en
 - **vaardigheid:** die oortuiging dat 'n organisasie die vermoë het om te doen wat dit sê dit sal doen.
- **Tevredenheid** verwys na die mate waarin elke party goed voel teenoor die ander omdat positiewe verwagtinge oor die verhouding versterk word. 'n Bevredegende verhouding is een waarin die voordele swaarder weeg as die koste of moeite daaraan verbonde om die verhouding in stand te hou. Volgens Wagner *et al.* (2002:419-423) maak student-dosentinteraksie asook interaksie tussen studente onderling deel uit van faktore wat studenttevredenheid en programprestasie (in dié geval moduleprestasie) beïnvloed.
 - **Toewyding** verwys na die mate waarin elke party glo dat die verhouding die moeite werd is om energie daarop te bestee. Twee dimensies van toewyding is die *voortsettingsverbintenis*, wat verwys na 'n sekere lyn van aksie, en *affektiewe verbintenis*, wat verwys na 'n emosionele verbintenis.

Die twee basiese tipes verhoudings wat kan voorkom, is:

- **Uitruilverhoudings** wat verwys na waar een party voordele gee aan die ander net omdat die ander party in die verlede voordele voorsien het of verwag word om dit in die toekoms te doen (Hung, 2005:396; Hung, 2007:456).
- **Gemeenskaplike verhoudings** wat verwys na waar albei partye voordele aan die ander voorsien, omdat hulle bekommerd is oor die welsyn van die ander, selfs wanneer hulle niks in ruil daarvoor ontvang nie (Hon & Grunig, 1999:21; Hung, 2007:456). Vir die meeste kommunikasiebestuursaktiwiteite is die ontwikkeling van gemeenskaplike verhoudings met sleutelbelangegroep belangriker om te bereik as die ontwikkeling van uitruilverhoudings, omdat uitruilverhoudings soms slegs 'n eenmalige gebeurtenis kan wees. Aan die ander kant is gemeenskaplike verhoudings meer waardevol, omdat albei partye voordeel daaruit trek en daar 'n verhouding van vertroue bestaan. Om sterk verhoudings te vestig en te

onderhou kan organisasies verskeie verhoudingsboustrategieë toepas. Hierdie strategieë word in die volgende afdeling meer indringend bespreek.

2.5 Verhoudingsboustrategieë

Verhoudingsbou is 'n deurlopende proses waarin die betrokke organisasie nie alleen goeie of bestaande verhoudings in stand hou nie, maar soms ook nodig het om mislukte of verswakte verhoudings te herstel (Hung, 2007:459). Verskeie strategieë kan toegepas word om sodanige verhoudings te bou. Die keuse van die strategieë wat toegepas kan word, hang af van die organisasie en konteks van die situasie (in hierdie studie hang dit van die betrokke dosent(e) af. Die onderstaande strategieë is simmetries van aard (Plowman, 1998:245; Grunig & Huang, 2000:36-37; Hung, 2001:15-19; Plowman, 2005:133; Hung, 2007:459-461) en sluit die volgende in:

- **Toegang**

Belangegroepes bied kommunikasietoegang aan kommunikasiepraktisyns, terwyl die praktisyns daarteenoor die belangegroepes toegang bied tot die organisatoriese besluitnemingsprosesse deur hul sienings en kwessies aan bestuur oor te dra.

- **Positiewe**

Organisasies doen alles wat nodig is om belangegroepes tevrede en positief te laat voel in en oor die organisasiebelangegroep-verhouding.

- **Openlikheid of bekendmaking**

Die belangegroepes en die betrokke organisasie saam, moet bereid wees om die aard van hul bestaande verhouding openlik te bespreek. Diegene wat oor meer mag beskik, het die verantwoordelikheid teenoor diegene met minder mag om te bewys dat dit in laasgenoemde se belang is om nie toegang tot sekere inligting te hê nie.

- **Versekering van legitimiteit**

Hierdie strategie behels 'n poging van alle partye wat by 'n verhouding betrokke is om hul verpligting of toewyding rakende die instandhouding van die verhouding uit te druk. Dit sal lei tot 'n toename in alle partye se tevredeheid met en toewyding aan die betrokke verhouding.

- **Netwerkskepping**

Die strategie *netwerkskepping* het betrekking op organisatoriese pogings met betrekking tot die bou en uitbreiding van netwerke met dieselfde groepe as dié waarmee hul belangegroepes

verhoudings het. Voorbeelde in die konteks van hierdie studie sluit in ander universiteite, bestuurslede van ander universiteite, dosente van ander universiteite en studente van ander universiteite.

- **Deel van take**

Sowel die belangegroepe as die organisasie los saam probleme op. 'n Voorbeeld kom voor waar die NWU-Pukkampus se eFundi-gebruikers aan sowel die eFundi-bestuur as aan Akademiese Steundienste hulp verleen deur die voorstel van maniere waarop eFundi as LBS verbeter kan word.

Bogenoemde strategieë is simmetries van aard en word gekenmerk deur die gebruik van die tweerigtingkommunikasie-model. Die simmetriese aard van die strategieë dui dus bloot daarop dat die belangegroepe se belange met dié van die organisasie balanseer of belyn word. Daar is ander strategieë wat meer asimmetries van aard is, maar nie aanbeveel word nie omdat die een party se belange belangriker of hoër geag word as dié van die ander party, byvoorbeeld vermyding van konflik (wat tussen partye ontstaan as gevolg van botsende belange). Met die toepassing van asimmetriese strategieë sal die uitkomst van sterk langtermynverhoudings nie maklik bereik word nie. Die volgende teoretiese stelling vloei voort uit bostaande bespreking:

Teoretiese stelling 2

Effektiewe tweerigtingkommunikasie, soos na verwys in hierdie studie in 'n aanlynomgewing, sal lei tot wedersydse begrip tussen die partye wat by aanlyngesprekke (dosente en studente) betrokke is. Hierdie wedersydse begrip sal aanleiding gee tot sterk, wedersydse voordelige verhoudings tussen die dosente en studente vir die duur van die tydperk van die betrokke module. Hierdie verhoudings word gekenmerk deur die uitkomst van sterk verhoudings, naamlik wedersydse beheer, vertroue, tevredenheid en toewyding. Laasgenoemde uitkomst kan versterk word deur positiwiteit, toegang, openlikheid of bekendmaking, versekering van legitimiteit, netwerkskepping en die deel van take as verhoudingsboustrategieë.

Dit is belangrik om verhoudingsbou nie alleen vanuit 'n tradisionele oogpunt te beskou nie, maar daar moet ook besin word oor verhoudingsbestuur binne die konteks van hierdie studie. Dit is daarom belangrik om die aandag te vestig op 'n aanlynperspektief van verhoudingsbestuur.

2.6 Aanlynverhoudingsbestuur

In die voorafgaande afdeling is aandag geskenk aan verhoudingsbestuur as teorie, uitkomst van sterk verhoudings asook verhoudingsboustrategieë in die algemeen. Die keuse van die reeds genoemde verhoudingsboustrategieë hang af van die betrokke organisasie maar ook van

die konteks. Klem is ook gelê op die belangrikheid van die teenwoordigheid van tweerigtingkommunikasie sodat verhoudings gevestig kan word. In die hedendaagse wêreld maak organisasies toenemend gebruik van die internet en ander elektroniese omgewings of toestelle om met belangegroepe te kommunikeer en verhoudings te bou. Dit is daarom belangrik om aandag te skenk aan verhoudingsbestuur in 'n aanlynomgewing.

Tweeringtingkommunikasie staan sentraal in verhoudings (aanlyn of van aangesig-tot-aangesig) en daarom is dit belangrik dat die kommunikasiepraktisyn ook in 'n aanlynomgewing tweeringtingkommunikasie moet fasiliteer. Interaktiwiteit is die kenmerk of funksie wat tweeringtingkommunikasie in 'n aanlyn- of web-omgewing (soos in die geval van 'n LBS) fasiliteer (Naudé, 2001:23). Die kommunikasiepraktisyn moet sorg dat genoeg interaktiwiteitsfunksionaliteite geïmplementeer is om voldoende tweeringtingkommunikasie te fasiliteer ten einde sterk organisasiebelangegroep-verhoudings te vestig. Om die noodsaaklikheid van interaktiwiteit te beklemtoon word interaktiwiteit kortliks in die volgende afdeling bespreek. Hierdie bespreking vul dié aan wat gehandel het oor die kommunikasiemodelle (sien 2.3), terwyl die fokus op 'n aanlynomgewing val.

2.6.1 Interaktiwiteit

Interaktiwiteit laat tweeringtingkommunikasie in 'n aanlynomgewing plaasvind sodat wedersydse begrip kan ontwikkel en die deel van inligting (inhoud) makliker plaasvind. Interaktiwiteitsfunksionaliteite verleen aan die ontvanger van die kommunikasie meer geleentheid om die inhoud en die vorm van interaksie te beheer (McMillan, 2002b:168). Volgens Ha en James (soos aangehaal deur Naudé *et al.*, 2004:37) verwys interaktiwiteit na die mate waarin die kommunikeerder en sy belangegroepe reageer op mekaar se kommunikasiebehoefte of gewillig is om dit in ag te neem. Volgens Waters *et al.* (2009:103) is interaktiwiteit essensieel indien die organisasie in 'n aanlynomgewing verhoudings met hul belangegroepe wil bou. Interaktiwiteit laat belangegroepe of besoekers betrokke voel by die organisasie, dit lei tot verhoogde gebruiker-tevredenheid en tot 'n moontlike toename in webtuiste-sigbaarheid wat aanleiding gee tot belangegroepe se beter aanvaarding van die platform (Chen & Yen, 2004:218). Volgens McQuail (soos aangehaal deur Naudé *et al.*, 2004:36) verwys interaktiwiteit na meer selfbeheer, keuse, betrokkenheid, 'n ryker ervaring en weerstand teen die uitoefening van invloed namens die ontvanger in 'n media gedrewe omgewing.

Ha en James (1998:457), asook Downes en McMillan (2000:157) noem dat wederkerige kommunikasie 'n basiese funksie van interaktiwiteit is. Die term "interaktiwiteit" kan verdeel word in sy twee stamwoorde, naamlik "inter-" en "-aktiwiteit". "Inter" verwys na onderling of tussen mekaar terwyl "aktiwiteit" verwys na iets wat verrig of uitgevoer word, naamlik 'n bedrywigheid

(HAT: handwoordeboek van die Afrikaanse taal, 2005:39,477). In die konteks van hierdie studie verwys interaktiwiteit na die onderlinge gesprek tussen aktiewe gebruikers (dosente en studente) in die eFundi e-leeromgewing. Die sogenaamde gesprek of tweerigtingkommunikasie (aktiwiteit) tussen (onderling) dosente en studente moet gefasiliteer word om sterk verhoudings te bewerkstellig.

Interaktiwiteit is reeds op verskeie maniere deur navorsers en kundiges geïnterpreteer, afhange van die konteks waarin die term gebruik word, asook die spesialisveld waarin navorsing gedoen word. Met verloop van tyd het drie basiese benaderings tot interaktiwiteit binne die literatuur ontstaan, naamlik:

- interaktiwiteit as 'n *funksionaliteit* van die kommunikasieproses met die fokus op die kenmerke van die medium (Straubhaar & LaRose, 1996; Ha & James, 1998; Jensen, 1998; Ahren *et al.*, 2000; McMillan, 2000; Novak Hoffman & Yung, 2000; Lombard & Snyder-Dutch, 2001; Chen & Yen, 2004:223). Navorsers wat hierdie benadering volg, baseer hulle definisie van interaktiwiteit op hoeveel en watter tipe funksionaliteite tweerigtingkommunikasie fasiliteer. Navorsers wat hierdie eienskappe of funksionaliteite geïdentifiseer het, is van mening dat hoe meer van hierdie funksionaliteite in 'n aanlynomgewing teenwoordig is, hoe meer behoort tweerigtingkommunikasie in die aanlynomgewing soos 'n webwerf of 'n LBS plaas te vind (McMillan, 2002a:277-278);
- interaktiwiteit as 'n *proses*. Guedj *et al.* (1980), Rafaeli (1988), Miles (1992), Steuer (1992), Bezjian-Avery *et al.* (1998:23), Ha en James (1998), Haeckel (1998:63), Pavlik (1998), Cho en Leckenby (1999) en Heeter (2000) fokus op aktiwiteite soos wisselwerking (wedersydse kommunikasie) en terugvoer wat die sleutel is tot tweerigtingkommunikasie (McMillan & Hwang, 2002:30); en
- interaktiwiteit as deel van die webgebruiker se *persepsievorming* (Newhagen *et al.*, 1995; Day, 1998:47; Kiousis, 1999:18; Wu, 1999:6; McMillan, 2000; Schumann *et al.*, 2001:45) waar persepsies in ooreenstemming is met bemarking, advertering en kommunikasietradisies (McMillan & Hwang, 2002:30).

Namate definisies van interaktiwiteit vanuit verskeie perspektiewe geformuleer is (proses, funksionaliteite en persepsie), het 'n paar navorsers interaktiwiteit gedefinieer wat al die voorafgaande perspektiewe kombineer. Dit wil sê verskeie definisies van interaktiwiteit is geskep is wat interaktiwiteit as proses, interaktiwiteit as funksionaliteite en interaktiwiteit as persepsie ondersteun (Heeter, 1989; Zack, 1993; Hanssen *et al.*, 1996; Lieb, 1998; Coyle & Thorson, 2001:67; McMillan, 2002b:175).

Vir doeleindes van hierdie studie word gewerk vanuit die uitgangspunt van interaktiwiteit as 'n

funksionaliteit (die onveranderlike medium of kenmerke as raamwerk). Die doel van die eFundi LBS is om die leerproses vir studente te bevorder (Holmes & Gardner, 2006:27; Nayak & Suesaowaluk, 2007:223; Winters *et al.*, 2008:429), en om dit te bereik, is dit nodig dat die eFundi LBS tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente, en studente onderling moontlik moet maak (Kemp & Livingstone, 2006:13; Veerasamy, 2010:66). Dit hou in dat die eFundi LBS oor sekere funksionaliteite moet beskik om tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente te fasiliteer. Die argument is dat indien daar voldoende gebruik gemaak word van funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie fasiliteer, die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument behoort te kan dien (die funksionaliteite beskikbaar binne die eFundi LBS word in afdeling 3.4 bespreek).

In die voorafgaande bespreking is die kernbelang van tweerigtingkommunikasie in verhoudingsbestuur uitgewys en interaktiwiteit aangetoon as die kenmerk wat tweerigtingkommunikasie in 'n aanlynomgewing moontlik maak. Dit is egter nodig dat die voor- en nadele van aanlynverhoudingsbestuur ook bespreek moet word sodat 'n genuanseerde oorsig oor aanlynverhoudingsbestuur verskaf word.

2.6.2 Voordele van aanlynverhoudingsbestuur

Deur verhoudings aanlyn te bou elimineer dit die struikelblok van waar die betrokke student/(e) geografies geleë is asook die struikelblok van tydafhanklikheid (Hijazi *et al.*, 2003:35; Jones *et al.*, 2004:114; Hagel & Shaw, 2006:297; Xie *et al.*, 2006:68).

Aanlynfunksionaliteite is vir die dosent se gerief beskikbaar om sodoende hul betrokke studente en hul leerervaringe effektief te bestuur (Usoro & Abid, 2008:79). Funksionaliteite om aanlynverhoudingsbou te vestig sal funksionaliteite wees wat tipies tweerigtingkommunikasie bewerkstellig (sien afdeling 3.6/ Addendum) en die geleentheid verskaf vir buigsaamheid ten opsigte van leer en onderrig (Jones & Walters, 2015:70).

Navorsing het reeds bewys dat deur te investeer en verhoudingsbestuur te kultiveer, tot 'n gunstige gedrag of houding onder individue lei – 'n optrede wat deur die organisasie benut kan word (Brunig, 2001; Ki & Hon, 2007:15).

2.6.3 Nadele van aanlynverhoudingsbestuur

Sommige studente het nie die noodsaaklike hardeware en/of internettoegang of -verbinding om gebruik te maak van die LBS nie. Hierdie fenomeen is heel algemeen by minder ontwikkelde lande (Usoro & Abid, 2008:80).

Daar is al in vorige studies bewys dat die studente-uitsaksyfers van aanlynonderrig sowat

10 – 20% hoër is as wat dit in tradisionele (aangesig-tot-aangesig) klassituasies is (Carr, 2000). Dit maak dit dus moeilik om met studente wat hierbo genoem is wat ontoereikende toegang tot of verbinding met die internet het, 'n aanlynverhouding te bou.

Meer druk word geplaas op studente wat modules neem wat 100% aanlynonderrig georiënteerd is (Usoro & Abid, 2008:80). Dit sal dus eerder die afkampusstudente wees wat meer selfdissipline moet toepas om die module suksesvol te kan voltooi.

Onbetrokkenheid van studente kan dit moeilik maak om aanlynverhoudings te vestig (Rovai, 2002:322).

Dit verg tyd wat die dosent nie noodwendig tot sy/haar beskikking het nie, asook strategiese beplanning waarvoor hulle nie noodwendig beloon word nie (Newton, 2003:415).

Noudat die voor- en nadele van verhoudingsbestuur bespreek is, is dit nodig om te fokus op beskikbare strategieë wat daartoe bydra om aanlynverhoudingsbou te bewerkstellig ten einde die uitkomst van sterk verhoudings te bereik. Vervolgens word aandag geskenk aan verhoudingsboustrategieë, waarop 'n teoretiese stelling sal volg.

2.6.4 Aanlynverhoudingsboustrategieë

Benewens die verhoudingsboustrategieë van toegang, positiwiteit, openlikheid of bekendmaking, versekering van legitimiteit, positiwiteit en die deel van take (Hon & Grunig, 1999:13-15), verskaf Waters *et al.* (2009:103) drie strategieë wat hulp kan verleen met die bou van aanlynverhoudings, naamlik openbaarmaking van inligting, nuttigheid van inligting en interaktiwiteit:

- openbaarmaking van inligting hou onder andere openlikheid en deursigtigheid van die organisasie se kant af in en dat belangrike inligting nie van gebruikers¹⁰ weerhou moet word nie (dosente wat byvoorbeeld nie inligting van studente moet weerhou nie). Onthulling of verskaffing van relevante inligting deur die dosent aan studente sluit aan by Hon en Grunig (1999:14-15) se verhoudingsboustrategieë van toegang, openlikheid en deel van take. Sodoende word die verhouding gebou aangesien vertrouwe en toewyding as verhoudingsuitkomst versterk en verhoudingstevredenheid in die proses verhoog word (Hon & Grunig, 1999:25);
- nuttigheid van inligting verwys na die feit dat die inligting wat aanlyn gekommunikeer word, relevant moet wees vir die behoeftes van die gebruikers. Inligting wat op die eFundi LBS

¹⁰ Deurlopend word daar in die studie verwys na belangegroepe, maar sodra die fokus verskuif na aanlynverhoudingsbou, word daar na gebruikers verwys (gebruikers verteenwoordig steeds die organisasie se belangegroepe)

deur dosente en studente gedeel word, moet dus relevant wees vir die module se leergemeenskap binne die LBS. In hierdie geval word die verhoudingsuitkomste van vertrou en wedersydse beheer versterk, want studente verkry sodoende meer vertrou in die dosente as die inligting wat hulle verskaf relevant en bruikbaar is. Die studente het dan hierdie inligting ter ondersteuning van hul leerproses waarby hulle baat kan vind indien die betrokke dosent besluit om sy/haar kennis deur die LBS te toets aan die hand van byvoorbeeld: *Assignments of Tests & Quizzes*.

- interaktiwiteit of tweerigtingkommunikasie is essensieel indien die organisasie aanlynverhoudings met hul belangegroepes wil ontwikkel (Waters *et al.*, 2009:103). Interaktiwiteit verwys na die funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie in 'n aanlynomgewing moontlik maak (Naudé, 2001:23) (sien 3.4.1). In die betrokke LBS (eFundi) is dit dus noodsaaklik dat die dosent wat vir die betrokke module verantwoordelik is, funksionaliteite aan sy/haar leergemeenskap beskikbaar moet stel wat tweerigtingkommunikasie kan bewerkstellig of moontlik kan maak. Hierdie siening word ondersteun deur Barnard en Rensleigh (2008:435) wat van mening is dat doeltreffende interaktiwiteit tot verbeterde tweerigtingkommunikasie kan lei, asook na sterker verhoudings. Hoe meer interaktiwiteit tussen partye plaasvind, hoe meer kan vertrou as verhoudingsuitkoms versterk word. In die konteks van hierdie studie kan verhoogde interaktiwiteit of tweerigtingkommunikasie 'n akademiese verhouding wat 'n positiewe effek op leeruitkomste kan hê, laat ontwikkel.

Om bogenoemde strategieë te implementeer kan dosente inligting versprei deur video's, speletjies, beelde en ander multimediatebronne (Padilla-Meléndez *et al.*, 2013:316). 'n Akademiese behoeftebepaling onder studente asook navrae en onduidelikhede kan met behulp van die *polls*-, *messages*-, *forum*-, *tests & quizzes*- of kletsfunksie bepaal word (*messages*-, *chat room*- en *forum*-funksionaliteit maak voorsiening vir tweerigtingkommunikasie). Deur middel van effektiewe tweerigtingkommunikasie kan studente se behoeftes suksesvol ondervang word. Sodoende verhoog dit hul vertrou in die betrokke dosent en verskaf dit ook 'n grondslag waarvandaan waardevolle aanlynverhoudings gevestig kan word.

Bostaande bespreking lei tot die volgende teoretiese stelling:

Teoretiese stelling 3

Indien die eFundi LBS gebruik word om verhoudings tussen dosente en studente, asook tussen studente onderling te vestig, moet die onderstaande aanlynverhoudingsbou-strategieë bykomend tot dié van Hon en Grunig (1999;13-17) geïmplementeer word (Waters *et al.*, 2009:103):

- kommunikasie op die eFundi LBS moet openlik en deursigtig wees;
- die eFundi LBS moet vir gebruikers (dosente en studente) nuttig wees; en
- die eFundi LBS moet interaktief wees sodat tweerigtingkommunikasie tussen alle betrokke partye gefasiliteer kan word.

2.7 Gevolgtrekking

Kommunikasiebestuur wat aan die begin van die hoofstuk bespreek is, impliseer dat die organisasie strategies beplan om in gesprek te tree met belangegroepes sodat sterk organisasie-belangegroep-verhoudings gevestig kan word. Dit impliseer dat die organisasie en sy belangegroepes tweerigtingkommunikasie moet toepas om begrip vir mekaar se behoeftes en standpunte te ontwikkel. Voortvloeiend uit bogenoemde bespreking is die verskillende kommunikasiemodelle bespreek en die tweerigtingmodelle (wat die simmetriese tweerigtingmodel, die asimmetriese tweerigtingmodel toegepas binne 'n simmetriese wêreldbeskouing en die gemengdemotiewe-model insluit), is uitgewys as die noodsaaklike onderbou vir sterk organisasie-belangegroepverhoudings.

Dit het dus duidelik geword dat sterk verhoudings met belangegroepes die uitvloeisel van strategiese kommunikasiebestuur is. Die uitkomst van sterk verhoudings, naamlik wedersydse beheer, vertroue, tevredenheid en toewyding, kan deur die gebruik van verskeie verhoudingsbou-strategieë, insluitend aanlynverhoudingsbou-strategieë, versterk word. Dit is verder ooglopend dat nie een van die verhoudingsboustrategieë sonder tweerigtingkommunikasie geïmplementeer kan word nie.

In die volgende afdeling is dit dus nodig om die omgewing bekend te stel waarbinne kommunikasiebestuur, tweerigtingkommunikasie en verhoudingsbou in hierdie studie funksioneer. E-leer en die beginsels van 'n LBS gaan bespreek word, waarna die fokus verskuif na die eFundi LBS. Laastens sal die funksionaliteite wat op die eFundi LBS beskikbaar is, duidelik uiteengesit word.

HOOFSTUK 3: EFUNDI LBS

3.1 Inleiding

In die voorafgaande hoofstuk is verhoudingsbestuur uiteengesit en in 'n aanlynomgewing in konteks geplaas. Daar is gefokus op voordele van sterk organisasie-belangegroepverhoudings, die uitkomste van sterk verhoudings en strategieë om verhoudings, ook in 'n aanlynomgewing, te bou. Tweerigtingkommunikasie en interaktiwiteit is uitgewys as van die belangrikste faktore om sterk verhoudings in 'n aanlynomgewing te vestig.

Die doel van hierdie hoofstuk is om die tweede navorsingsvraag te beantwoord, naamlik: *Wat is die beginsels van 'n LBS, met spesifieke verwysing na die eFundi LBS?*. Agtergrond sal eerstens verskaf word met betrekking tot e-leer en daarna sal die doel en beginsels van 'n LBS as sodanig bespreek word. Daarna sal die fokus verskuif na die eFundi as LBS waarop die verpligtinge van die dosent en studente, sowel as die faktore wat die gebruik van die eFundi LBS negatief kan beïnvloed. Funksionaliteite wat op die eFundi LBS beskikbaar is, sal ook in detail bespreek word.

3.2 E-leer

Leer word beskryf as 'n volgehoue verandering in prestasie of prestasiepotensiaal wat die resultaat is van ervaring en interaksie met die wêreld; dus verteenwoordig leer 'n reeks interaksies en ervarings met verskeie mense (Driscoll, 2005:1). Die term *e-leer* het nie voor 2002 in die algemene gebruik van onderrig voorgekom nie, waarna dit in onderrigkonteks bekend geraak het (Littlejohn & Pegler, 2007:16). Met tegnologiese vooruitgang kan interaksie ook in 'n e-leeromgewing plaasvind via teks, oudio- of videokonferensie (Littlejohn & Pegler, 2007:233). Die jongste elektroniese kommunikasietegnologieë wat voorsiening maak vir 'n verskeidenheid mediavorme soos teks, visueel, stem en die kapasiteit om interaksie oor tyd en afstand uit te brei, is steeds besig om leer en onderrig in die hedendaagse samelewing te transformeer (Garrison *et al.*, 2003:57).

Rossett (2008:279) noem dat e-leer na 'n wye reeks toepassings en prosesse verwys, soos rekenaar- en webgebaseerde leer, virtuele klaskamers en digitale samewerking. Dit sluit die verskaffing van leerinhoud via die web (intranet en/of ekstranet), oudio- en video-insetsels, satelliet-uitsendings, interaktiewe TV en CD-ROM in. Volgens Holmes en Gardner (2006:14) vind e-leer plaas in aanlynomgewings en hierdie leergeleenthede kan wissel van die verskaffing van inligting (in dié geval gewoonlik die verpligting van die dosent) tot die aansporing van studente om betrokke te raak in komplekse interaktiewe simulasies soos om groepwerk via die LBS te voltooi.

3.2.1 Drie tipes interaksie wat nodig is om leer in 'n e-leeromgewing te laat plaasvind

Soos reeds in afdeling 2.8 genoem, is interaktiwiteit kardinaal indien 'n organisasie verhoudings met hul belangegroep in 'n aanlynomgewing wil bou (Waters *et al.*, 2009:103). Burnett *et al.* (2007:23), wat voortbou op navorsing van (Shearer, 2013), stel duidelik dat drie tipes interaksie oor die algemeen as gewens vir die leeromgewing beskou word:

- student-inhoudinteraksie is interaksie van die student se kant af met die leermateriaalonderwerp en die ontwikkeling van kennis deur middel van nuwe begrip;
- leerder-instrukteurinteraksie loop hand aan hand met instruksiebevele, bystand, simulasies asook ondersteuning wat van die dosent se kant af aan die student(e) gebied word. Die dosent dien as 'n kennis-verteenvoordigende bron; en
- leerder-leerderinteraksie fokus op kommunikasie tussen 'n individuele student en ander leerders, alleen of in 'n groep. Die kommunikasie wat plaasvind, hoef nie noodwendig in die teenwoordigheid van die dosent plaas te vind nie.

Dit is duidelik dat laasgenoemde tipes interaksie nie sonder tweerigtingkommunikasie kan plaasvind nie, ook nie in 'n aanlynomgewing nie. Vervolgens word die tweerigtingkommunikasie as onderbou van e-leer beklemtoon.

3.2.2 Tweerigtingkommunikasie in 'n e-leeromgewing

Studente moet met mekaar en met hul dosente kommunikeer sodat interaksie kan plaasvind. Dosente kan nie 'n gebrek aan fisiese teenwoordigheid as 'n hindernis vir die teenwoordigheid binne 'n elektroniese omgewing aanvaar nie. Dit wil sê dat indien die student nie fisies in die klas teenwoordig is nie, beteken dit nie dat die student glad nie op die e-leeromgewing teenwoordig sal wees nie. Fisiese teenwoordigheid in 'n klassituasie is dus nie 'n bepalende faktor of die student aktief binne op die e-leeromgewing sal wees of nie (Sargeant *et al.*, 2006:134; Yen & Tu, 2008:297). 'n Groot verskil kom wel voor tussen eienskappe van onderrigkommunikasie wat plaasvind wanneer daar sprake is van fisiese teenwoordigheid enersyds en onderrigkommunikasie in 'n e-leeromgewing andersyds. Indien dosente deur middel van LBS's met studente kommunikeer, moet verskillende, dikwels meer intensiewe, metodes aangewend word om die aandag van die studente te vestig op 'n spesifieke opdrag deur gebruik te maak van die beskikbare interaktiewe eienskappe van die betrokke LBS (Rheingold, 2002). 'n Afstandonderrig-student kan moontlik gedistansieer voel van die fisiese klassituasie; gevolglik is dit belangrik om hierdie tipe studente via die LBS optimaal te bereik en aan te spoor. Sodoende kan die afstandonderrig-studente of studente in 'n e-leeromgewing ook voel dat hulle deel uitmaak van die leerervaring.

Tweeringtingkommunikasie laat dosente en studente, sowel as studente onderling, toe om op 'n hoër vlak 'n wedersydse verstandhouding met mekaar te vestig, asook om alternatiewe perspektiewe met mekaar te deel (Rovai, 2000:293). Asinkrone kommunikasie¹¹ is meer gebruikersvriendelik in hierdie opsig, omdat dit aan dosente en studente die geleentheid bied om met gemak, wanneer hul skedule dit toelaat, op die betrokke boodskap te reageer of terugvoer te gee. Daarteenoor verg sinkrone kommunikasie wedersydse betrokkenheid op dieselfde oomblik. Sinkrone kommunikasie vind in reële tyd plaas; daarom vereis dit dat alle deelnemers op dieselfde tyd op 'n spesifieke platform ingeteken moet wees sodat hulle op dieselfde tyd met mekaar kan kommunikeer.

Christianson *et al.* (2002:225) het bevind dat aanlyninteraksie onder studente meer toeneem as aangesig-tot-aangesiginteraksie en daarom 'n bydrae kan lewer tot die verbetering van kommunikasievaardighede, die verkryging van kennis en die geleentheid bied vir die student om ander studente se idees en menings vanuit verskeie perspektiewe te oorweeg. Die behoefte van aangesig-tot-aangesig kommunikasie mag verskil, afhangende van die onderrigkonteks. Vanuit 'n besigheidskommunikasie-konteks is Naudé (2001:7) van mening dat aangesig-tot-aangesig interpersoonlike kommunikasie die geskikste geleentheid vir die hoogste vlak van interaktiwiteit bied. Die rede is dat die deelnemers in mekaar se teenwoordigheid is en onmiddellik op mekaar kan reageer.

Effektiewe fasilitering van kommunikasie is noodsaaklik vir die sukses van die leerproses. Dit maak nie saak hoe effektief die leermateriaal wat aan studente gestuur word, is nie; as die onderrig-ondersteuning van 'n swak gehalte is, sal dit die leerder se vordering benadeel (Jolliffe *et al.*, 2001:37-38). Dit is daarom die dosent van die betrokke module se verantwoordelikheid om effektiewe ondersteuning te bied en studente in die regte rigting te lei met behulp van die voorgeskrewe leermateriaal en die benutting van die LBS se mees geskikte interaktiwiteitsfunksionaliteite.

Navorsing wat reeds binne 'n kommunikasiekonteks gedoen is, dui daarop dat studente gemotiveerd moet wees om 'n bydrae van diep kognitiewe boodskappe te lewer sodat betekenisvolle interaksie in aanlynomgewings kan plaasvind (Song & Hill, 2007:34). Ongeag of die module op 'n student-gesentreerde of instrukteur-gesentreerde benadering dui, kan die gehalte van die aanlyninteraksies suksesvolle leeruitkomst bevorder (Northrup, 2001:37). Hierteenoor is Sutton (2001:223) van mening dat direkte interaksie nie vir alle studente nodig is

¹¹ Volgens Littlejohn en Pegler (2007:226) kom asinkrone kommunikasie met tussenposes voor en nie in reële tyd nie, byvoorbeeld aanlynforums, waar studente inligting kan lees en later daarop reageer deur byvoorbeeld 'n e-pos aan die dosent te stuur. Sinkrone kommunikasie kom voor wanneer daar geen vertraging is tussen die tyd wanneer die inligting gestuur is en wanneer dit ontvang is nie (Littlejohn & Pegler, 2007:232). Dit is dus kommunikasie wat deur 'n aanlynplatform gefasiliteer word, maar dit is asof 'n gewone gesprek plaasvind, sonder onderbrekings. 'n Voorbeeld is dié waar mense op 'n aanlynforum of op sosiale media direk aan 'n "gesprek" deelneem

om te kan leer nie, en dat diegene wat interaksies tussen ander waarneem en verwerk, voordeel sal trek uit die proses van onmiddellike interaksie.

Rossett (2008:280) noem dat e-leer interaktief van aard is of eerder dat dit instruksiegedrewe interaktiwiteit aan die gebruiker bied. Hiermee word bedoel dat dit die interaktiwiteitsaspekte van 'n LBS is wat e-leer onderskei van blote *e-publisering*¹². E-leer is buigsaam en kan verpersoonlik en aangepas word en inhoud lewer om beter by die studente se behoeftes te pas (Littlejohn & Pegler, 2007:19).

Mason en Lefrere (2003:263) noem in hierdie verband dat dit nie saak maak hoe goed 'n LBS ontwerp is nie; sonder kommunikasie en die betrokkenheid van alle gebruikers daarby sal dit nie sy volle potensiaal verwesenlik nie. Dit impliseer dat, om leer in 'n e-leeromgewing te laat plaasvind, interaktiwiteit (tweerigtingkommunikasie) gefasiliteer moet word sodat sterk verhoudings tussen dosente en studente gevestig kan word. Leer kan nie plaasvind sonder die insette en betrokkenheid van alle partye nie.

Interaksie tussen dosente en studente is 'n sukses-faktor ter verbetering van e-leereffekte of -uitwerkings (Liaw *et al.*, 2007:1078). Die gehalte van interaksie tussen dosente en studente is hoofsaaklik verwant aan die vermoë en begeerte van dosente om die nuwe tegnologie te gebruik en daarby aan te pas, asook by die gehalte van tegnologie in die leeromgewing (Parsad & Lewis, 2008). In die volgende afdeling word die beginsels van LBS's, met spesifieke verwysing na die eFundi LBS, bespreek.

3.3 Beginsels van leerbestuurstelsels (LBS's)

Leerbestuurstelsels (LBS's) of *Learning Management Systems* (LMS) is spesifiek ontwerp om onderrigprogramme aan studente te lewer. Hierdie rekenaargebaseerde leeromgewings voorsien belangrike geleenthede vir die bevordering van leer (Winters *et al.*, 2008:429). Dié tipe tegnologie bied aan studente 'n interaktiewe omgewing wat hulle in staat stel om aktief te soek na oplossings vir probleme en sodoende hul eie kennis te konstrueer (Nayak & Suesaowaluk, 2007:223). Studente het toegang tot leermateriaal, kan interaktief verkeer met die dosent en kan saamwerk met hul eweknieë (Holmes & Gardner, 2006:27).

Volgens (Veeratomy, 2010:6366) kan LBS's, in konvensionele opvoedkundige instellings, help om die spoed en effektiwiteit van die opvoedkundige prosesse en kommunikasie tussen studente en dosente te verbeter. Volgens Kemp en Livingstone (2006:13) sluit LBS's dikwels 'n verskeidenheid hulpbronne in om kommunikasie tussen dosente en studente te fasiliteer, maar dit word ongelukkig meestal benut as bêreplek (*repositories*) vir dokumente. Terwyl studente nie

¹² E-publisering is dokumente soos boeke wat net geproduseer en elektronies eerder as in harde kopie gestoor word (Shiratuddin *et al.*, 2003)

die opvoedkundige nut van interaktiewe funksionaliteite herken of selfs bewus is daarvan nie, sal hulle geneig wees om die LBS te beskou as 'n manier om vinnig toeganklike hulpbronne te verkry en slegs boodskappe van dosente te ontvang (Lonn & Teasley, 2009:692).

Goeie kommunikasievaardighede is vir dosente noodsaaklik om die leerproses te fasiliteer. Dosente gebruik kommunikasie om studente te motiveer, relevante konsepte oor te dra en die studente se kennisvlak te verstaan en te evalueer. Wanneer die studente self goeie kommunikasievaardighede ontwikkel, verbeter hul klas- of gespreksdeelname, kritiese denkwysse en selfverklaring of selfuitdrukking (Woolf, 2009:136).

Die vernaamste kenmerke van die leerproses sluit interaksie tussen studente onderling en interaksie tussen studente en dosente in sodat leer kan plaasvind (Palloff & Pratt, 1999). Daarom moet LBS's nuttige gereedskap verskaf en dosente kreatiewe onderrigbenaderings volg wat die interaksie en samewerking in die leerproses kan fasiliteer, wat dan uiteindelik leerprestasie effektief kan verhoog (Liaw *et al.*, 2007:1078).

Vele e-leerpraktyke is tot voordeel van die student omdat dit hul kwaliteit van leer verryk en hul meer buigbaarheid verskaf rakende die tyd en plek van leer (Goodfellow, 2007:29). Volgens Goodfellow (2007:29) moet dosente hulself nie net beskou as pedagogiese innoveerders beskou nie, maar as ontvangers van epistemologiese waardesisteme wat diep in Westerse gemeenskappe gewortel is (Goodfellow, 2007:29). Die waarde van e-leer is geheel en al afhanklik van die doel waarvoor dit in praktyk aangewend word (Goodfellow, 2007:30).

Bogenoemde aspekte hou verband met die verhoudingsboustrategie, nuttigheid of nuttigheid, soos verskaf is deur Waters *et al.* (2009:103) (sien 2.6.4).

Nadat die beginsels van 'n LBS in die algemeen, soos hierbo genoem, uiteen gesit is, is dit nodig om dit in verband te bring met die betrokke LBS in hierdie studie, naamlik die eFundi LBS wat tans die LBS is wat deur die Noordwes-Universiteit oor al drie kampusse heen benut word.

3.3.1 eFundi LBS

Sedert 2000 het die Noordwes-Universiteit (NWU) die gebruik van 'n LBS geïmplementeer. Voor 2006 het die NWU gebruik gemaak van Varsite (naam van sagteware), 'n selfontwikkelde sisteem, wat as die primêre LBS gefunksioneer het (Tredoux, 2012:78). Daar is later besluit om oor te skakel na SAKAI (Sakai is die naam van sagteware nog voordat die naam van die LBS verander het na eFundi).

Die hoofrede vir die verandering van Varsite na SAKAI is dat Varsite duur was om te ontwikkel en lisensiekoste vereis het, terwyl SAKAI "open source" sagteware is wat nie lisensiekoste

vereis nie. Dit het eerstens die universiteit kostes bespaar. Die tweede rede is dat sagteware 'n sekere lewensiklus het, en die sagteware waarmee Varsite ontwikkel is, reeds verouderd was. Die rede vir verandering was grotendeels nie onderwyskundig van aard nie, maar eerder weens 'n tegniese en finansiële oorweging (Le Roux, 2015).

Vanaf 2005 is ondersoek ingestel deur 'n taakspan wat bestaan het uit verteenwoordigers van al drie kampusse van die NWU. Einde 2005 is daar besluit om loodsprojekte uit te voer om die implementering van die eFundi LBS vooraf te gaan. Die loodsprojekte is in 2006 ingestel vir 'n toetsperiode en SAKAI het aan die verwagtinge voldoen (Le Roux, 2014). Tot en met 2007 het die Varsite-stelsel gedien as elektroniese platform vir die aflewering van e-leer.

In 2007 is begin om Varsite met eFundi (naam van die diens gelewer op die NWU deur SAKAI) te vervang op al drie kampusse (Van Wyk *et al.*, 2009:11). Volgens Le Roux (2014) het die oorgangsfase van Varsite na eFundi 'n jaar en 'n half geneem, veral om die gevestigdes (dosente wat al gewoond is aan die sisteem) in Varsite oor te skuif na eFundi. Die vervangingsproses sowel as die migrasie van leerinhoud van Varsite na eFundi was teen die einde van 2008 gefinaliseer. By die NWU word eFundi nou hoofsaaklik benut vir onderrig- en leerdoeleindes (Tredoux, 2012:79).

Die implementering van die eFundi LBS word deur 'n taakspan bestuur wat uit drie vlakke bestaan, naamlik:

- vlak een verteenwoordig die kerngroep wat bestaan uit verteenwoordigers van Institusionele Akademiese Ontwikkeling en Ondersteuning asook IT-Sentraal wat verseker dat die eFundi LBS in 'n werkende toestand bly;
- vlak twee bestaan uit verteenwoordigers uit Akademiese Ondersteuningseenhede op al drie kampusse sowel as die Kampus-IT-eeenhede. Hulle ondersteun die implementering van die eFundi LBS op al drie kampusse, verskaf ondersteuning en opleiding aan alle eindgebruikers (dosente en studente) en sorg dat die eindgebruikers se behoeftes aan bogenoemde kerngroep gekommunikeer word; en
- vlak drie verteenwoordig die eindgebruikers, naamlik die studente en dosente, wat ook die fokus van hierdie studie is.

Om die eFundi LBS optimaal te benut is dit nodig dat dosente en studente sekere verantwoordelikhede moet nakom. Hierdie verpligtinge word in die volgende afdeling bespreek.

3.3.2 Verantwoordelikhede van dosente ten opsigte van die gebruik van die eFundi LBS

Indien die betrokke dosent 'n leergemeenskap vir sy/haar betrokke module binne die eFundi LBS geskep het, behoort die dosent op funksionaliteite te besluit wat in die leergemeenskap ingebou kan word ten einde die module se leeruitkomste¹³ optimaal te bereik. Dit is 'n dosent se uitdaging om alle studente by te staan om die module se leeruitkomste te bereik (Newby, 2011:69).

Volgens Lowenthal (in druk) en Palloff en Pratt (2003) is daar konsensus dat dit die instrukteur of dosent se verantwoordelikheid is om ruimte vir sosiale interaksie te skep, in gesprek te tree met studente, om relevante inligting en module-inhoud te verskaf asook studente van tydige terugvoer te voorsien. Volgens die Onderrig- en Leerraamwerk van die NWU (Van Wyk *et al.*, 2009:7) word die verantwoordelikhede van individuele akademiese personeellede ten opsigte van leer en onderrig soos volg uiteengesit:

- om toegewyd deel te neem aan die ontwikkeling, belyning, aflewering, evaluering en hersiening van modules en programme;
- om 'n goed georganiseerde onderrig- en leerplan te volg;
- om studente met probleme wat bykomende ondersteuning benodig, te identifiseer; en
- om sperdatums vir vraestelle en indiening van gefinaliseerde deelname-, eksamen- en finale modulepunte te handhaaf.

Dosente moet dus leermateriaal skep en besluit hoe hulle met studente gaan kommunikeer om die leeruitkomste te bereik. Die formulering van boodskappe moet relevant wees vir die betrokke module en moet verstaanbaar wees. Onderrig-ontwerpers en dosente moet verseker dat verskillende aanbiedingsbenaderings gevolg word wat aan studente se behoeftes voldoen, omdat studente se persoonlikhede asook leerstyle verskil (Van Zyl, 2012:42).

Volgens Mason en Rennie (2008:29) is 'n verdere rol van die dosent om 'n infrastruktuur te skep ten einde konstruktiewe interaksie te bevorder en studente individueel of in groepe by te staan in die vorming van hul eie betekenis of perspektief van byvoorbeeld 'n spesifieke teorie. Die gebruik van funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie fasiliteer, stel dosente in staat om op enige vrae wat studente dalk mag hê, terugvoer te gee via die eFundi LBS. Dosente moet dus ondersteuningsmateriaal aan studente bied en hulleself voorberei op moontlike vrae wat die studente aan hulle kan rig. Dosente se eerste prioriteit is om te verseker dat die studente die

¹³ Leeruitkomste is spesifieke insigte of 'n stel vaardighede wat 'n student aan die einde van die leerervaring moet bereik (Mason & Rennie, 2008:32)

werk verstaan en die nodige ondersteuning ontvang om die gestelde leeruitkomste te bemeester.

3.3.3 Verantwoordelikhede van studente ten opsigte van die gebruik van die eFundi LBS

Studente moet bewus wees van die module se leeruitkomste en poog om dit te bemeester. Studente moet oor die vrymoedigheid beskik om vrae te stel indien hulle onseker is oor aspekte van die werk, die dosent se opdrag gehoorsaam en die leeruitkomste bemeester. Student-dosent-interaksie verwys na die geleentheid om vrae te kan stel, idees uit te druk en besprekings of debatte in die klas of in 'n aanlynomgewing te voer (Abrantes *et al.*, 2007:961).

Studente moet leer om die beskikbare funksionaliteite op die eFundi LBS te benut om sodoende by te dra tot die bevordering van hul leerproses en/of leerervaring. Hulle moet die interaktiewe funksionaliteite benut om met medestudente te kommunikeer en deel te neem aan groepwerk. Selfs studente wat nie in die klassituasie op hul gemak voel nie, kan nou op die eFundi LBS, deur die nodige funksionaliteite te gebruik, aan groeps gesprekke deelneem (Burnett *et al.*, 2007:24).

Funksionaliteite wat groepwerk moontlik maak, laat ruimte vir samewerking tussen veral die studente wat afkampus studeer en gun hulle die geleentheid om interaktief te verkeer, te sosialiseer en 'n gevoel van verbondenheid en gemeenskap te ontwikkel (Rovai, 2002:331).

Alhoewel bogenoemde verpligtinge van sowel dosente as studente belangrik is om na te kom is daar steeds faktore wat hulle kan verhoed om hul verpligtinge na te kom en die eFundi LBS te gebruik. Genoemde faktore kan ook as moontlike struikelblokke gedefinieer word. Dit is nodig om dus die faktore of struikelblokke uit te lig sodat voorsorgmaatreëls getref kan word om dit te probeer beperk of uit te skakel.

3.3.4 Faktore wat die gebruik van die eFundi LBS onder dosente negatief kan beïnvloed

Dosente (moontlik ouer dosente) wat glad nie aanklank vind by tegnologie nie en van ander, meer tradisionele metodes gebruik maak om met ander dosente en studente in verbinding te tree, staan volgens Littlejohn en Pegler (2007:23) bekend as digitale immigrante. Hulle is nie vertrouwd met tegnologie nie; hulle is gewoond aan verskeie tradisionele metodes om hul werk gedoen te kry. Hulle moet ook herinner word aan hoe die elektroniese toepassings gebruik moet word en is in die algemeen minder vlot in die gebruik van rekenaars en die web. Hulle is relatief onervare gebruikers van tegnologie vergeleke met hul studente, en dit beperk hul (die

dosente se) vertrouwe in leer deur die gebruik van ICT¹⁴ (*information and communications technology*). Volgens Liaw *et al.* (2007:1069) maak dit nie saak hoe gevorderd of waartoe die tegnologie in staat is nie, dit hang van die gebruiker se positiewe houding daarteenoor af of dit geïmplementeer gaan word.

'n Gebrek aan selfvertroue, sowel as swak kennis oor die gebruik van nuwe tegnologie in onderrig, is geneig om te lei tot lae prestasie of selfs mislukking in die gebruik van tegnologie soos die eFundi LBS vir sowel dosente as studente (Kaminski *et al.*, 2009:230). Indien die betrokke dosent dalk as 'n digitale immigrant beskou of geklassifiseer word, gaan dit vanselfsprekend die gebruik van die eFundi LBS onder sy / haar studente ook beperk.

Volgens Van Zyl (2012:53) bestaan die moontlikheid dat dosente ook ongemaklik kan wees met student-gesentreerde en samewerkende onderrigaktiwiteite wat in aanlynonderrig benut word, omdat hulle van mening is dat dit moontlik die sosiale struktuur van die fisiese klaskamer verander. Sommige dosente kan moontlik daardeur ondermyn voel. Dosente het beperkte tyd tot hul beskikking, wat 'n verdere struikelblok is wat kan voorkom dat die volle potensiaal van tegnologie, soos die eFundi LBS, benut word. Onsekerheid of onduidelikheid rakende die dosent se rol asook die behoeftes van studente kan ook as 'n hindernis beskou word (Van Zyl, 2012:53).

Die gehalte van interaksie tussen dosente en studente is hoofsaaklik verwant aan die vermoë en begeerte van die dosent om aan te pas by die nuwe tegnologie asook die vlak van kundigheid rakende afstandonderrig-tegnologie (Altunisik, 2013:3076).

3.3.5 Faktore wat die gebruik van die eFundi LBS onder studente negatief kan beïnvloed

Die gebruik van die eFundi LBS onder studente kan deur die volgende hindernisse beïnvloed word (Keegan, 1988; Oosthuizen, 1997:76; Wilson, 1999; Miller *et al.*, 2003; Fozdar & Kumar, 2007:6-7; Thompson, 2009:179; Du Toit, 2011:48; Van Zyl, 2012:51; Altunisik, 2013:3076-3077):

- die gebruik van tegnologie kan lei tot 'n gevoel van isolasie (eensaamheid);
- studente kan 'n gebrek aan persoonlike interaksie, soos teenwoordig in die tradisionele klaskamersituasie, ervaar;

¹⁴ ICT (*information and communication technology*) is 'n sambreelterm wat gebruik word om 'n reeks tegnologieë te beskryf wat gebruik word vir die insameling, stoor, verkryging, prosessering, analisering en oordrag van inligting. Die klem val op kommunikasie, wat dit onderskei van IT (*information technology*) (Littlejohn & Pegler, 2007:229)

- studente kan ontoereikende kognitiewe leervaardighede en onsuksesvolle leerstrategieë hê wat selfwerkzaamheid belemmer;
- studente kan moontlik nie genoeg tyd hê om werksopdragte effektief en betyds vir assessering te voltooi en in te dien nie;
- studente kan moontlik 'n gebrek aan die nodige selfdissipline hê om te hou by geskeduleerde tydroosters vir leer;
- studente kan konflik ten opsigte van die leerproses ervaar wanneer betekenis deur middel van dialoog en besinning saam met medegebruikers (medestudente en dosente) gevorm moet word en dit nie vir die student(e) moontlik is nie;
- eerstejaarstudente mag moontlik sukkel om by 'n LBS soos eFundi aan te pas aangesien hulle vir die eerste keer in hul akademiese omgewing daarmee te doen kry;
- ouers en familie bied onvoldoende motivering om die student te ondersteun;
- sommige studente beskik nie oor die nodige sagteware, rekenaarhardeware of webtoegang wat vereis word om die program (eFundi LBS in dié geval) suksesvol te gebruik nie;
- sommige studente word gekonfronteer deur 'n oorlading van inligting wat hulle nie kan verwerk nie en voel gevolglik oorweldig;
- die fisiese uitleg (ontwerp) van die eFundi LBS kan vir sekere studente uitdagend wees. Sommige studente mag dit dalk beter verstaan en meer gebruikersvriendelik as ander studente vind;
- indien die dosent glad nie van die eFundi LBS gebruik maak nie, sal die studente vanselfsprekend ook nie van die eFundi LBS vir die betrokke module gebruik maak nie;
- indien akademiese verantwoordelikhede nie vir die studente 'n prioriteit is nie, gaan hulle ook nie eFundi LBS benut nie, aangesien aanlynleer student-gesentreerd is en baie van die verantwoordelikheid daarvoor by die student self berus; en
- studente wat nie aktief aan aanlynbesprekings deelneem nie, stel uit, voel geïsoleerd of is nie vertrouwd met die tegnologie nie. Hulle kan dalk nie die struktuur en beheer van besprekings begryp nie en daarom voel hulle nie oortuig van die voordele verbonde aan die betrokke LBS (in hierdie geval eFundi) nie. Dit is dan die dosent se plig om die studente in te lig oor die voordele wat eFundi LBS vir hulle kan inhou. In 'n afstandonderrig-situasie het studente meer verantwoordelikhede tydens dosent-student interaksies vergeleke met

tradisionele klaskameronderrig, want dit is nie vir die afstandonderrig-studente moontlik om klas by te woon nie. Die afstandonderrig-studente is dus meer afhanklik van die eFundi LBS en van kommunikasie met die dosente as die tradisionele studente wat die dosente fisies in die klas te siene kry.

Uit die bespreking hier bo is dit duidelik dat 'n LBS soos eFundi baie voordele vir beide onderrig en kommunikasie inhou, maar dat dosente en studente hindernisse met betrekking tot die gebruik daarvan kan ervaar. Dit is baie belangrik om die betrokke dosente sowel as die studente se persepsies oor die gebruik van LBS's te begryp alvorens die potensiele sukses van die LBS geëvalueer kan word (McGill & Klobas, 2009:497). Die sukses van 'n LBS kan deur talle aspekte beïnvloed word, waarvan een die keuse en gebruik van interaktiewe funksionaliteite binne die LBS is. Vir doeleindes van hierdie studie is die interaktiewe funksionaliteite van die eFundi LBS belangrik, aangesien die gebruik daarvan tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente, sowel as tussen studente onderling moontlik maak. In die volgende afdeling word die funksionaliteite van die eFundi LBS bespreek.

3.4 Funksionaliteite beskikbaar binne die eFundi LBS

Die dosente se kennis en begeerte om metodes wat interaksie bewerkstellig asook interaktiwiteitsfunksionaliteite in ooreenstemming met die nuwe tegnologie te gebruik kan die gehalte van afstandonderrig bepaal (Parsad & Lewis, 2008). Al die eFundi LBS funksionaliteite (interaktief en nie-interaktief van aard) word in die volgende afdeling gelys.

3.4.1 Interaktiewe funksionaliteite

3.4.1.1 Profile

Hierdie profielfunksie stel gebruikers (studente en dosente) in staat om 'n persoonlike profiel op te stel wat soortgelyk aan 'n Facebook-profiel is. Hierdie profielfunksie het 'n boodskapfunksie wat tweerigtingkommunikasie tussen studente in veral 'n meer sosiale omgewing fasiliteer. Die sosiale invalshoek is om studente meer op hul gemak in 'n akademiese omgewing te laat voel, juis omdat sosiale media die jongste neiging onder die jeug is (Mays, 2013). Hierdie profielfunksie staan bekend as 'n SNO (Sosialenetwerk-omgewing) wat deur Boyd en Ellison (2007) gedefinieer word as 'n webgebaseerde diens wat gebruikers toelaat om openbare of semi-openbare profiele te skep. Met hierdie funksionaliteit kan 'n individu (dosent of student) 'n foto van hom- of haarself oplaai, persoonlike inligting bygewerk hou en inligting oor hom- of haarself wysig. 'n Mens kan ook 'n *status update* oplaai en konneksies sien. 'n Mens kan self bepaal watter inligting ander mense op jou privaatblad mag sien en met wie jy in verbinding wil tree (eFundi, 2008k).

3.4.1.2 Messages

Messages is 'n kommunikasie-instrument wat toelaat dat leergemeenskap-deelnemers met behulp van 'n interne e-posfunksionaliteit met mekaar kommunikeer (eFundi, 2008h). Boodskappe tussen groepe word ook deur hierdie funksionaliteit ondersteun. Studente in veral groot klasgroepe kan soms geïsoleerd voel van hul dosent en ander studente, wat daartoe kan lei dat hulle maklik rigting kan verloor wat hul akademie betref. Hierdie funksionaliteit bied vir hulle die geleentheid om interaktief met medestudente te kommunikeer wat vir dieselfde module geregistreer is en hul menings oor kwessies met mekaar te deel. Indien studente nie die mas opkom nie, of motivering verloor, is dit moontlik om met behulp van 'n ingeboude funksie studente wat die leeromgewing lanklaas besoek het, te identifiseer. Indien die dosent gereelde boodskappe aan hierdie studente stuur, kan hulle moontlik besef dat die dosent wel belangstel in hul sukses en dit kan hulle aanmoedig om weer aktief betrokke te raak (Tredoux, 2012:52).

3.4.1.3 Polls

Die stembus-funksionaliteit laat dosente toe om 'n anonieme aanlynstemstelsel op te stel (eFundi, 2008j). Die dosent het 'n keuse ten opsigte van wanneer die resultate vir die studente beskikbaar sal wees: onmiddellik na die stemming, na die sluitingsdatum of nooit nie. Hierdie instrument kan gebruik word om die studente se mening oor 'n omstrede punt in 'n lesing of bespreking te bepaal. Dit is maklik om dit te kombineer met die forum-funksionaliteit (sien afdeling 2.3.3.16) en studente dan te vra om hul antwoorde te verduidelik en verder daarop uit te brei (Tredoux, 2012:52).

3.4.1.4 Forums

'n Forum is 'n kommunikasie- en samewerkingshulpmiddel wat dosente kan benut om 'n onbeperkte aantal gespreksforums te skep vir hul module. Forumgereedskap is effektief ontwerp vir beide akademiese en groepwerk en is nou geïntegreer met ander gereedskap/funksionaliteite soos *Resources* en *Gradebook*. Binne 'n forum word die geleentheid vir die dosent of studente gegun om 'n nuwe gespreksonderwerp te begin, asook om vorige boodskappe wat aan hulle gestuur is, te lees. Hier word 'n kans gegee vir terugvoer indien die dosent dit so sou verkies. Alle studente wat deel uitmaak van die forum kan via e-pos attent gemaak word op nuwe boodskappe of temas wat op die forum verskyn (eFundi, 2008e).

3.4.1.5 Wiki

'n *Wiki* is 'n funksionaliteit vir mense met geen tegniese kennis om webbladsye te skep en te verander nie. *Wiki's* is spesifiek ontwerp vir navorsers en dosente om saam te werk aan dokumente, inligting te deel en leermateriaal te skep. 'n Wiki laat dus asinkrone eweknie-tot-

eweknie-interaksie toe en met die konvergensie van digitale media kan 'n wiki beelde, klank sowel as teks insluit (Mason & Rennie, 2008:66). Met die gebruik van die *Wiki*-funksionaliteit is studente in staat daartoe om saam te werk aan 'n opdrag of oefening. Die dosent sal presies kan sien wie watter werk gedoen het en wanneer hulle dit gedoen het – 'n funksie wat die puntetoekenning van so 'n opdrag aansienlik vergemaklik. Studente sal in staat wees daartoe om mekaar se werk te verwyder of te wysig, maar die dosent sal steeds 'n volledige verslag van al die veranderinge wat aan die *wiki* gemaak is, kan sien (Tredoux, 2012:53).

3.4.1.6 Lessonbuilder (Lessons sedert 2014)

Lessons is 'n funksionaliteit in die eFundi LBS wat dosente kan help om Hulpbronne (*Resources*), Toetse (*Tests & Quizzes*), Opdragte (*Assignments*), Forums (*Forums*) en ander media (bv. video's, klank- en beeldmateriaal) so te organiseer dat dit vir die student maklik is om deur leeruitkomste, -materiaal, en -aktiwiteite begelei te word. *Lessons* kan daartoe bydra dat studente die geskepte eFundi-leeromgewing beter kan benut deur die skep van gestruktureerde bladsye wat leermateriaal en aktiwiteite organiseer in 'n reeks opeenvolgende take. *Lessons* kan bydra tot student-gesentreerde onderrig deur geleenthede vir ontdekking, ondersoek en aktiewe leer te bied. Hierdie onderrig moet aan die hand van 'n weldeurdagte struktuur en 'n goed beplande skedule plaasvind (eFundi, 2008g). *Lessons* verteenwoordig dus die funksionaliteit waarbinne e-gidse (sien afdeling 3.4.2.13) ontwikkel word (Le Roux, 2015).

3.4.1.7 E-guides

E-guides is 'n interaktiewe elektroniese ondersteuningsmeganisme wat dien as gestruktureerde begeleiding ter bemeestering van uitkomste. Dit verskaf student-gesentreerde onderrig deur geleenthede vir ontdekking, ondersoek en aktiewe leer te voorsien. E-gidse pas aan na gelang van die veranderende behoeftes van die betrokke leeromgewing, nuutste ontwikkelings en die dosent se behoeftes. Dit is dus nie bloot 'n "papier-agter-glas" weergawe van die tradisionele studiegids nie, maar vereis 'n ontwerp waar interaksie en aktiewe leer van die student, sowel as die tydige en gepaste optrede van die dosent, aangemoedig word (eFundi, 2008).

E-gidse verteenwoordig op die NWU-Potchefstroomkampus dus enige elektroniese formaat van 'n studiegids en is ter vervanging van papierstudiegidse. E-gidse kan dus op die eFundi LBS se *Lessons*- (sien afdeling 3.4.2.5) funksionaliteit ontwikkel word (Le Roux, 2015). *Lessons* is 'n funksionaliteit waarbinne die dosent die papierstudiegids kan omskep in 'n elektroniese gids waar die primêre raamwerk vir die module elektronies verpak kan word na gelang van die dosent se voorkeur. Dus is *e-guides* nie opsigself 'n funksionaliteit nie, maar word binne die *Lessons*-funksionaliteit ontwikkel wat dien as riglyne vir die studente.

3.4.1.8 Chat room

Die kletskamer-funksionaliteit (*chatroom*) is 'n omgewing waar studente met mekaar asook met dosente kan kommunikeer en inligting kan uitruil. Dosente kan hierdie funksionaliteit gebruik deur studente aan te moedig om hier in groepe aan 'n opdrag saam te werk. Deelnemers moet gelyktydig op dieselfde leergemeenskap (*site*) ingeskakel wees om hierdie funksionaliteit te kan benut. Hierdie funksionaliteit kan vir verskillende gesprekke binne dieselfde leergemeenskap voorsiening maak. Alle boodskappe wat bygevoeg word, kan deur enige leergemeenskapdeelnemer van die betrokke module gesien, gelees en op reageer word solank die deelnemers gelyktydig ingeskakel is (eFundi, 2008c).

In hierdie studie moet die leser daarop attent gemaak word dat die eFundi LBS-funksionaliteite 'n belangrike rol vervul, veral die funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie aanlyn bewerkstellig. Dit is belangrik dat die nodige funksionaliteite gebruik moet word sodat daar mettertyd sterk langtermynverhoudings tussen dosent en studente, sowel as tussen studente onderling gevestig word. Verhoudings kan nie ontstaan sonder die inisiëring van tweerigtingkommunikasie of interaksie nie.

3.4.2 Nie-interaktiewe funksionaliteite

3.4.2.1 Home / Site (Worksite) information display (Tuisblad)

Op die tuisblad van elke leergemeenskap is areas waar algemene inligting (byvoorbeeld: *site information display*) en sinoptiese uitsigte vir kommunikasie-instrumente (byvoorbeeld: onlangse aankondigings (*recent announcements*), forums, onlangse kletsboodskappe (*recent chat messages*) en kennisgewings van boodskappe wat nog nie gelees is nie, voorkom vir gebruik in leergemeenskappe (eFundi, 2008i). Onlangse aktiwiteite verskyn dus op die tuisblad vir besigtiging en vir benutting deur die gebruiker.

3.4.2.2 Drop Box

Die *Drop Box*-funksionaliteit laat dosente en studente toe om dokumente binne 'n private lêer vir elke student te plaas. Die *Drop Box*-funksie werk soos *Resources* (sien afdeling 3.6.10) wat die gebruiker in staat stel om 'n verskeidenheid lêers gelyktydig op die *Drop Box*-funksionaliteit te laai. Die *Drop Box* laat *nested* lêers toe (lêers binne lêers) (eFundi, 2008d). *Drop Box* is dus 'n nuttige funksionaliteit om te voorkom dat dokumente of lêers verlore raak en is 'n veilige stoorruimte vir lêers, dokumente ensovoorts.

3.4.2.3 Assignments

Hierdie funksionaliteit laat dosente toe om opdragte te skep, te versprei, in te samel en die

puntetoekenning daarvan aanlyn uit te voer. Opdragte is privaat aangesien student-indienings nie sigbaar is vir ander gebruikers van die leergemeenskap nie (eFundi, 2008b). Die privaatheid van studente word dus in ag geneem wanneer opdragte elektronies op die eFundi LBS ingedien word. Hierdie funksionaliteit vergemaklik punteverwerking vir dosente en kan hulle baie tyd en moeite spaar.

3.4.2.4 Announcements

Hierdie funksionaliteit word gebruik om leergemeenskap-deelnemers in te lig oor huidige sake van belang. Aankondigings kan verskeie aanhegsels hê, byvoorbeeld dokumente of webadresse (eFundi, 2008a).

3.4.2.5 Gradebook

Die *gradebook* is 'n instrument wat vir dosente beskikbaar is om punte te kan optel en te kan stoor, asook om dit aanlyn aan die studente beskikbaar te stel (eFundi, 2008f). Studente kan hul punte vir alle aanlyn-toetse of -opdragte vir 'n spesifieke module op een plek besigtig. Dosente kan gewoonlik kies tussen punt- of persentasie-gebaseerde punttoekenning. Hulle skep dan kategorieë om die items te organiseer en voorsiening te maak vir die gewig van bepunting. Hulle is in staat daartoe om die punte te sien, te wysig, punte vry te stel asook kommentaar te lewer. Die puntinstrument maak gewoonlik deel uit van die opdragte, toetse en forums wat die oordrag van punte in Microsoft Excel-formaat moontlik maak (Tredoux, 2012:51).

3.4.2.6 Resources

Met behulp van die hulpbronne-funksionaliteit kan daar verskeie soorte leermateriaal, byvoorbeeld lêers (woordverwerkingsdokumente, visuele bladsye, skyfie-aanbiedings en video's), geskepte webbladsye, eenvoudige teksdokumente en skakels na nuttige webwerwe veilig met lede van 'n leergemeenskap gedeel word. Die dosent kan hulpbronnitems in lêers organiseer en kan beheer watter groepe of tipe gebruikers toegang tot die lêers mag hê. Hierdie lêers kan ook by ander lêers gevoeg word. Die betrokke module se dosent is ook in staat daartoe om 'n item enige tyd aan studente beskikbaar te stel of vir die gemeenskap te verberg. Die hulpbronne-funksionaliteit kan ook so gestel word dat dit vir 'n spesifieke tyd beskikbaar gestel word, waarna die leergemeenskap dit nie meer sal kan raadpleeg nie (Tredoux, 2012:52).

Deur die gebruik van hierdie hulpbron-funksionaliteit kan 'n mens ook 'n eie private *Resources-*

area in die *My Workspace*¹⁵-area hê. Die dosent kan dus lêers vir eie gebruik oplaai, en dit van daar met die leergemeenskap deel (eFundi, 2008l).

3.4.2.7 Schedule

Die skedule is 'n elektroniese dagboek-funksionaliteit. Die skedule-funksionaliteit laat dosente toe om items in 'n kalenderformaat te plaas. Die kalender beskik oor 'n dag-, week-, maand-, jaar- en platysvertoning. Baie dosente gebruik die skedule-funksionaliteit om studente op hoogte te hou van wanneer lesings, toetse en ander belangrike gebeure veronderstel is om plaas te vind (Tredoux, 2012:54), wat dan tipies dui op eenrigtingkommunikasie wat plaasvind waar inligting op die Schedule-platform gelaai word. Enige aktiwiteite wat geskeduleer word in enige van die leergemeenskappe waartoe die studente van 'n betrokke dosent toegang het, sal op die kalender in die studente se *My Workspace*-area vertoon (eFundi, 2008m).

3.4.2.8 Site info

Die funksionaliteit bied inligting oor die huidige werkruimte (*worksite information*). Die hoofdoel van die funksionaliteit is om dosente in staat te stel om die leergemeenskap se instellings en lidmaatskap by te werk en die werkruimte se deelnemers (dosent of die instrukteur; student of akademiese assistent) te vertoon (eFundi, 2008n).

3.4.2.9 Site Stats (Statistics)

Hierdie statistiek-webwerf laat gemagtigde gebruikers toe om statistiek in die vorm van tabelle of grafieke te sien. Hierdie instrument bied 'n vinnige oorsig van hoe studente die webwerf gebruik na gelang van tyd, datum of funksionaliteit (Tredoux, 2012:52).

3.4.2.10 Syllabus

Die leerplan (*syllabus*) is die amptelike raamwerk vir die module. Indien 'n dosent, of die dosent se departement reeds 'n aanlynleerplan voorberei het, kan die leerplan daarmee skakel. Andersins kan die gekose leermateriaal van die betrokke module direk op die betrokke module se leerplan-funksionaliteit ingevoer word. Gewoonlik sal die dosent ook in staat wees daartoe om die eksterne dokumente waarop die leerplan reeds uiteengesit is, met hierdie funksionaliteit te skakel (Tredoux, 2012:52-53).

¹⁵ Nadat 'n eFundi-gebruiker aangeteken het, word die gebruiker outomaties na die persoonlike werkruimte geneem. Elke eFundi-gebruiker (dosente, studente, ensovoorts) beskik oor 'n *My Workspace* waarop verskillende funksionaliteite vertoon

3.4.2.11 Glossary

Die *Glossary*-funksionaliteit kan gebruik word wanneer studente 'n nuwe, vakspesifieke woordeskate aanleer. Die funksionaliteit kan verder gebruik word om aktiewe leer te bevorder aangesien 'n kort definisie of verduideliking van 'n woord of term waarvan die betekenis of 'n meer omvattende beskrywing verlang word, voorsien word. Wanneer studente op die gekose woord of term klik, skakel dit na 'n bladsy met meer uitgebreide inligting oor die spesifieke term. Dosente kan hierdie skakels gebruik om meer gedetailleerde inligting oor doelwitte, uitkomstes of standaarde van hul vakmodule te verskaf deur hierdie inligting te koppel aan woorde of terme wat die kriteria van die betrokke module verteenwoordig (Tredoux, 2012:51).

3.4.2.12 Tests & Quizzes

Die *Tests & Quizzes*-funksionaliteit laat die dosent toe om aanlyn-assesserings te skep (byvoorbeeld toetse, vasvrae en opnames) vir aflewering of aanbieding via 'n webkoppelvlak. Dit is primêr ontwerp om toetse te administreer, maar dosente kan ook assesserings ontwerp om inligting oor opnames of informele kursus-terugvoer in te samel (eFundi, 2008o).

3.4.2.13 Web Content

Die *Web Content*-funksionaliteit stel dosente in staat daartoe om eksterne webtuistes binne hul leergemeenskappe te vertoon. Hierdie funksionaliteit kan 'n kragtige instrument wees om opvoedkundige tegnologie op een sentrale platform te integreer. Om 'n *Web Content*-skakel op te stel kan die URL¹⁶ (*Uniform Resource Locator*) vir enige webtuiste, gepaard met 'n kort beskrywende titel, gespesifiseer word. 'n Skakel sal in die *menu bar* van die webtuiste met die titel wat gekies is, verskyn; as daar op die skakel geklik word, sal die webtuiste binne die leergemeenskap oopmaak. Dosente sal gewoonlik in staat wees daartoe om verskeie *Web Content*-skakels tot die leergemeenskap se *menu bar* by te voeg (Tredoux, 2012:53).

3.5 Gevolgtrekking

In hierdie hoofstuk is agtergrond verskaf oor e-leer asook oor beginsels van LBS's in die algemeen. LBS's as 'n generiese term is daarna ten opsigte van hierdie studie in konteks geplaas deur die fokus te verskuif na die eFundi LBS spesifiek wat deur die NWU gebruik word as 'n platform om die studente te bereik bo en behalwe die tradisionele klassituasie. Die verskillende funksionaliteite van die eFundi LBS is uiteengesit en klem is daarop gelê dat

¹⁶ URL: 'n *Uniform Resource Locator* soos byvoorbeeld www.efundi.ac.za word bloot gebruik om inhoud wat op 'n webtuiste gelaai is, op die web op te spoor en skakel tot 'n tipe media byvoorbeeld: teks, video, klank of beelde (Beheshti, 2002:552). 'n URL kommunikeer aan jou webleser (*Mozilla Firefox / Google Chrome / Safari*, ens.) waar om die betrokke blad op te spoor (Mouton, 2001:206)

sommige funksionaliteite interaktiwiteit, of tweerigtingkommunikasie, in 'n meerdere of mindere mate kan fasiliteer as wat ander beskikbare funksionaliteite daartoe in staat is.

Hoofstuk 2 en die betrokke hoofstuk dien as die literatuurhoofstukke waar die belangrikste aspekte ten opsigte van die studie teoreties uiteengesit is om 'n raamwerk te skep ter fisiese uitvoering van die studie. In Hoofstuk 4 word die navorsingsbenadering en -metodes bespreek en gemotiveer.

HOOFSTUK 4 NAVORSINGSMETODOLOGIE

4.1 Inleiding

In Hoofstuk 2 is die eerste navorsingsvraag, *Wat is aanlynverhoudingsbou, volgens die literatuur?* beantwoord deur kommunikasie- en verhoudingsbestuur krities te bespreek sodat dit duidelik is dat dit vir enige organisasie nodig is om sterk verhoudings met belangegroep te vestig sodat die organisasie sy doelwitte kan bereik. Daar is aangedui dat sterk verhoudings ook in 'n aanlynomgewing gebou en gevestig kan word indien tweerigtingkommunikasie deur middel van interaktiwiteit gefasiliteer word.

In die vorige hoofstuk is aandag geskenk aan die beantwoording van die tweede navorsingsvraag, naamlik: *Wat is die beginsels van 'n LBS, met spesifieke verwysing na die eFundi LBS?* Daar is aangedui watter tipe interaksie nodig is om leer in 'n e-leeromgewing te laat plaasvind asook wat die beginsels van 'n LBS is. Daarna is eFundi as LBS binne die konteks van die huidige studie geplaas waarin verder verwys word na dosente en studente se verpligtinge ten opsigte van die eFundi LBS asook faktore wat dosente en studente se gebruik van die eFundi LBS negatief kan beïnvloed.

Hoofstuk 4 se doel is om die navorsingsbenaderings en -metodes wat toegepas is met die oog op die bereiking van navorsingsdoelwitte soos in Hoofstuk 1 genoem, uiteen te sit sodat die derde navorsingsvraag beantwoord kan word, naamlik: *Wat is die dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsie van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig?*

In hierdie hoofstuk word die navorsingbenadering tot die studie, sowel as die gebruik van 'n gevallestudie as navorsingsontwerp bespreek. Daarna word die navorsingsmetodes, naamlik semi-gestruktureerde onderhoude met dosente en vraelyste vir studente wat gebruik is om te bepaal wat die dosente en studente se persepsies is van die gebruik van die eFundi LBS met die doel om verhoudings te vestig. In Hoofstukke 5 en 6 sal die ingesamelde data ooreenkomstig die navorsingsdoelwitte geanaliseer word.

4.2 Navorsingsontwerp

Volgens Babbie en Mouton (2001); Du Plooy (2009:85) staan die plan waarvolgens die empiriese navorsing aangepak word, dit wil sê wie of wat betrokke is sowel as wanneer en waar die studie gaan plaasvind, bekend as die navorsingsontwerp. Wat betref die ontwerp van 'n studie kan dit 'n kwantitatiewe of kwalitatiewe ontwerp volg. Rensburg *et al.* (1995:125) is van mening dat daar ruimte vir beide ontwerpe in kommunikasiebestuur is, maar dat die doel en

aard van die betrokke studie die tipe navorsing wat uitgevoer sal word, bepaal. Durrheim (2006:47) sluit hierby aan en noem dat die doel en aard van die betrokke studie deurslaggewend is by die keuse van die navorsingsbenadering.

Die doel van dié studie is om te bepaal wat die dosente en studente uit die verskillende skole van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies is van die gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument. Omdat daar by hierdie studie sprake is van persepsies, sal 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering gevolg word, maar beide kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsmetodes, naamlik semi-gestruktureerde onderhoude en vraelyste, met die doel om die verlangde data in te samel. Die rede hiervoor is dat beide metodes die meeste geskik is om die doel van die betrokke studie te bereik, asook vir triangulasiedoeleindes. Vervolgens word die aard van kwalitatiewe navorsing onder die loep kom.

4.3 Kwalitatiewe navorsingsbenadering

'n Kwalitatiewe navorsingsbenadering is geskik om navorsingsareas te ondersoek wanneer beperkte of geen vorige inligting bestaan nie en om houdings, gedrag, temas, behoeftes en verhoudings, wat op die onderwerp van toepassing is, te analiseer. Hierdie benadering is gepas wanneer die eiendom, waardes, behoeftes of onderskeidende eienskappe van individue, groepe, organisasies, gemeenskappe, geleenthede, omgewings of boodskappe doelbewus ondersoek word. 'n Kwalitatiewe navorsingsbenadering is dus gepas vir die studie ter sprake omdat dit dosente en studente se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument ondersoek. Volgens Babbie en Mouton (2001:270) het kwalitatiewe navorsing sekere kenmerke:

- kwalitatiewe navorsing geskied in die natuurlike omgewing van die deelnemers; dus, in hierdie studie, op die NWU-Pukkampus wat die natuurlike akademiese omgewing van dosente en studente verteenwoordig;
- die fokus val op die “proses” eerder as op die “uitkoms” (dit is dus belangriker om te fokus op 'n strategiese, doeltreffende en deeglike proses om by die kern van die navorsingsprobleem uit te kom);
- die dosente en studente van die skole van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se *persepsies* van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument word beklemtoon;
- die primêre mikpunt van die studie is deurtastende omskrywings en begrip van aksies en gebeurtenisse;

- die belangrikste kwessie is om die sosiale aksie te begryp ten opsigte van die spesifieke konteks, eerder as 'n poging om te veralgemeen; en
- die kwalitatiewe navorser word beskou as die “hoofinstrument” in die navorsingsproses.

In aansluiting by bogenoemde bestaan sekere aannames rakende 'n kwalitatiewe benadering tot kommunikasiestudie (Du Plooy, 2009:35), naamlik:

- die realiteit is subjektief;
- insigte in kommunikasie (as deel van die sosialewêreld-konteks) kan verkry word uit die betrokke deelnemers se persepsies;
- die proses is uiteraard gebaseer op induktiewe redevoering¹⁷ wat gebruik word om patrone in waarnemings te eien;
- die realiteit kan beskryf word ooreenkomstig betekennisse wat deelnemers aan kommunikasie-ervaringe koppel;
- verskeie kennisbronne bestaan (byvoorbeeld: waardes, ervarings en kulture) wat aangewend kan word om die subjektiewe wêreld te interpreteer en te verstaan;
- kwalitatiewe temas en kategorieë kan ontwikkel word as metodes om betekennisse wat in verskillende kontekste gekommunikeer word, te ondersoek en te beskryf;
- navorsingsvrae kan die faktore wat tydens die literatuurstudie na vore kom, lei om sodoende 'n kommunikasiefenomeen te begryp; en
- waarnemings kan tematies en holisties binne die kontekste wat onderlinge verhoudings bevat, geanaliseer word.

Aanvullend tot bogenoemde merk Rensburg *et al.* (1995:125) op dat navorsing volgens 'n kwalitatiewe benadering beskrywend en informatief van aard is, maar nie meetbaar nie. Persepsies kan byvoorbeeld nie statisties gemeet word nie. In die onderstaande tabel word die eienskappe van kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsing met mekaar vergelyk sodat die gebruik van 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering vir hierdie studie verder gemotiveer kan word.

¹⁷ Induktiewe redevoering word toegepas wanneer bevindinge geformuleer deur die identifisering van duidelike patrone in die data waarvan ooreenkomste of verskille uitgewys word totdat finale gevolgtrekkings formuleer word (Du Plooy, 2009:33). Deduktiewe redevoering verskil omdat dit in teenstelling gebruik word om teoretiese argmente te formuleer omdat teorieë of konseptuele modelle 'n veronderstelling bied wat positivistiese navorsers as die waarheid aanvaar (Du Plooy, 2009:27)

Tabel 4-1: Vergelyking van 'n kwalitatiewe en 'n kwantitatiewe navorsingsbenadering

Onderwerp van vergelyking	Kwalitatiewe navorsingsbenadering	Kwantitatiewe navorsingsbenadering
Fokus van navorsing	Kwaliteit (aard en essensie van onderwerp)	Kwantiteit (hoeveel)
Filosofiese herkoms	Fenomenologie, simboliese interaksie, konstruktiewisme Hierdie studie – fenomenologies (bewustelike verkryging van kennis deur ervarings waaraan betekenis toegeskryf word)	Positivisme, logiese empirisme, realisme
Verwante frases wat voorkom	Veldwerk, etnografieë, naturalisties, gegrond, konstruktivisties	Eksperimenteel, empiries, statisties
Doel van ondersoek	Begrip, beskryf, ontdek, betekenis, hipotese-genererende	Voorspelling, beheer, beskryf, bevestiging, toets van hipoteses
Ontwerpeienskappe	Buigsaam, ontwikkelend, opkomend	Voorafbepaald, gestruktureerd
Steekproef	Klein, nie-lukraak, doelgerig, teoreties	Groot, lukraak, verteenwoordigend
Data-insameling	Navorsers dien as die primêre instrument, onderhoude, dokumentasie, observasies	Lewelose instrumente word gebruik (skale, toetse, vraelyste, rekenaars, opnames)
Primêre analiseringsmodus	Induktief, konstante vergelykende metode	Deduktief, statisties
Bevindinge	Omvattend, holisties, uitgestrek, ryklik beskrywend	Presies, numeries

Aangepas uit Merriam (2014:18)

Nadat 'n vergelyking tussen kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsingsbenaderings getref is, is dit nodig om aandag te skenk aan die metodes wat gebruik gaan word binne die kwalitatiewe navorsingsbenadering om data in te samel om die tweede navorsingsvraag te beantwoord. Die metodes wat gebruik gaan word, is nie suiwer kwalitatief of kwantitatief van aard nie, maar wel gemeng. Daarom is dit nodig om meer agtergrond te verskaf rondom gemengdemetode-navorsing.

4.4 Gemengdemetode-navorsing

Hierdie studie volg 'n kwalitatiewe benadering, maar beide kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsmetodes word benut om die navorsingsvrae te beantwoord. Om die navorsingsvrae te beantwoord moet die gekose navorsingsmetodes die navorsingsvrae ondersteun om

sodoende die mees bruikbare antwoorde te bekom. Talle navorsingsvrae en selfs kombinasies van vrae word die beste deur die gemengdemetode-benadering beantwoord (Johnson & Onwuegbuzie, 2004:17-18). Die doel van gemengdemetode-navorsing is nie soseer bevestiging nie, maar eerder om uit te brei op die individu se begrip van die betrokke onderwerp wat bestudeer word (Onwuegbuzie & Leech, 2004:771).

Tydens gemengdemetode-navorsing kombineer die navorser elemente van kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsingsbenaderings sodat begrip verdiep en verbreed en resultate bevestig kan word (Johnson & Onwuegbuzie, 2004:17; Johnson *et al.*, 2007:123). Gemengdemetode-navorsing moet 'n metode of filosofie volg en kwantitatiewe en kwalitatiewe insigte so saamsmelt dat dit in die geheel as 'n oplossing of beantwoording van navorsingsvrae kan dien (Johnson & Onwuegbuzie, 2004:16). Volgens Babbie en Mouton (2001:341) en Bergman (2008:22) vind triangulasie plaas wanneer twee of meer navorsingsmetodes in 'n studie gebruik word om data in te win ten einde dieselfde navorsingsvraag aan te spreek.

Volgens die teorie van gemengdemetode-navorsing kan die kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing gelyklopend of opeenvolgend plaasvind. Die resultate van beide soorte navorsingsmetodes word dan in die geheel geanaliseer om sodoende 'n ryk beskrywing van 'n fenomeen te verkry (Johnson & Onwuegbuzie, 2004:20).

In hierdie studie is onderhoude eerstens met die betrokke dosente gevoer en die vraelyste is op ander dae aan die betrokke dosente se klasgroepe uitgedeel om in te vul, met ander woorde die kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing is opeenvolgend, en nie gelyktydig uitgevoer nie. Die resultate van beide die kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing is tydens die kwalitatiewe interpretasie daarvan saamgevoeg, in ooreenstemming met die siening van Johnson en Onwuegbuzie (2004:20).

4.4.1 Sterk- en swakpunte van gemengdemetode-navorsing

Volgens Johnson en Onwuegbuzie (2004:21) het gemengdemetode-navorsing verskeie sterk- en swakpunte:

4.4.1.1 Sterkpunte

- Woorde, omskrywings (narratiewe) kan benut word om betekenis aan syfers te heg;
- Getalle of syfers kan ook gebruik word om meer akkuraatheid aan woorde, beelde en narratiewe toe te voeg;
- Die navorser kan 'n gegronde teorie genereer en toets;

- Kan 'n wyer area van navorsingsvrae beantwoord omdat die navorser hom-/haarself nie tot 'n enkele metode of benadering beperk het nie;
- Die navorser kan die sterkpunte van 'n bykomstige metode gebruik om sodoende die leemtes wat weens 'n ander metode se swakpunte ontstaan het, te vul of die probleme wat daardeur ontstaan het, te oorkom;
- Kan meer oortuigende bewyse vir 'n gevolgtrekking lewer deur middel van bevestiging of konvergensie van die bevindinge.

4.4.1.2 Swakpunte

- Dit kan moeilik wees vir 'n enkele navorser om beide kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing alles eiehandig uit te voer;
- Die betrokke navorser moet kennis dra van verskeie metodes asook die benaderings en hoe om dit effektief te vermeng;
- Dit is duurder omdat meer vereis word, byvoorbeeld die verwerking van data deur statistiese sagteware ensameer;
- Dit is meer tydrowend;
- Onderzoek word nog steeds ingestel na sekere detail van die gemengdemetode-navorsing, byvoorbeeld probleme met die vermenging van paradigmas, hoe om kwantitatiewe data op 'n kwalitatiewe wyse te interpreteer en hoe om teenstrydige resultate te interpreteer.

Dit is uit voorafgaande bespreking duidelik dat die ondersoekende aard van kwalitatiewe navorsing gepas is vir die doelwitte van hierdie studie aangesien die aard van die onderwerp onbekend en dit 'n onmeetbare fenomeen is. Gemengde metodes word daarom vir hierdie studie gebruik. Kwalitatiewe semi-gestruktureerde onderhoude is met dosente gevoer om hul persepsies van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument te bepaal. Dit is egter nodig om ook van kwantitatiewe navorsingsmetodes gebruik te maak om die respondente in staat te stel om die navorsingsvrae effektief te kan beantwoord, asook vir triangulasiedoeleindes. Kwantitatiewe vraelyste gaan dus gebruik word om studente se persepsies van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument te bepaal. Die navorsingsontwerp van die studie, naamlik 'n gevallestudie, word vervolgens bespreek.

4.5 Gevallestudie

'n Gevallestudie is 'n vorm van empiriese ondersoek wat 'n kontemporêre verskynsel binne sy werklike natuurlike konteks ondersoek, veral wanneer die grense tussen die verskynsel en die konteks nie duidelik na vore kom nie (Yin, 2009:18). Volgens Leedy en Ormrod (2005:135) is 'n gevallestudie gepas om meer te wete te kom van 'n situasie of kwessie waarvan mense nie veel verstaan nie of waarvan hulle baie min weet. 'n Gevallestudie word verder beskryf as die analisering en ondersoek van 'n enkele sisteem (Du Plooy, 2009:180). Du Plooy (2009:180) is van mening dat hierdie metode hoogs aanpasbaar is en maklik op die vereistes van omstandighede kan reageer omdat daar geen vasgestelde plan of model vir die struktuur van 'n gevallestudie bestaan nie. Dikwels is die doel van gevallestudies om kwalitatiewe inligting te beskryf (Du Plooy, 2009:181) soos in die geval van hierdie studie waarin gefokus word op Fakulteit Lettere en Wysbegeerte van die NWU-Pukkampus se gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument.

4.5.1 Voor- en nadele van gevallestudies

Volgens Dul en Hak (2008:43), Leedy en Ormrod (2001) en McQueen en Knussen (2002) is die gebruik van gevallestudies voordelig omdat:

- dit 'n sistematiese raamwerk skep om verskynsels te ondersoek, data in te samel, inligting te analiseer en resultate te rapporteer;
- die navorser gedurende die gevallestudieproses grondige kennis opdoen van die rede waarom die spesifieke gebeurtenis/verskynsel plaasgevind het en redes vir toekomstige omvattende navorsing daaruit kan blyk;
- 'n gevallestudie bestempel word as 'n empiriese ondersoek binne 'n werklike konteks wat bydra tot die verhoging van die betroubaarheid en geldigheid van die studie;
- 'n gevallestudie gebaseer kan wees op enige kombinasie van kwalitatiewe en kwantitatiewe bewyse en ook deur verskeie bewysbronne en voordele verryk kan word;
- die bestudering van 'n enkele geval of 'n klein aantal gevalle geleentheid bied om 'n diepgaande studie uit te voer om sodoende alle kompleksiteite, verhoudings en prosesse te ondervang;
- die gebruik van verskeie metodes vir data-insameling uit verskillende databronne sterk aangemoedig word; en

- dit gebruik kan word vir 'n groot verskeidenheid navorsingsdoeleindes asook vir gevalle wat verskil.

Volgens McQueen en Knussen (2002) en Mouton (2001) hou die gebruik van gevallestudies die volgende nadele in:

- gevallestudies fokus tipies op situasies soos hulle natuurlik plaasvind en dus kan die waarnemereffekte weens die teenwoordigheid van die navorsers probleme laat ontstaan;
- die buigsame aard van 'n gevallestudie-ontwerp beteken dat die navorser voorbereid moet wees daarop om sy/haar benadering te wysig, afhangende van die resultate van sy/haar betrokkenheid;
- dit kan vir die navorser moeilik wees om by sperdatums te hou omdat die beskrywing van kwalitatiewe data 'n komplekse proses is wat heelwat tyd in beslag neem;
- die moontlikheid van veralgemening, gebrek aan standaardisering van data wat ingesamel word en tydintensiewe data-insameling is verdere nadele.

Om die voorkoms van bogenoemde nadele in hierdie studie te oorkom is seker gemaak dat die navorser nie betrokke raak buiten om meer omskrywende insigte te lewer ten opsigte van vrae (indien daar was) komende van studente rakende die vraelysitems.

Ten opsigte van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte as gevallestudie kan genoem word dat vyf skole binne dié Fakulteit funksioneer, naamlik: die Skool vir Kommunikasiestudies, die Skool vir Filosofie, die Skool vir Tale, die Skool vir Sosiale en Owerheidstudies en die Skool vir Musiek. In elke skool word vakspesifieke modules onderrig (sien Figuur 4-1 onder).

Daar is 'n totaal van een honderd en sewe (107) akademiese personeellede in die Fakulteit, waarvan daar personeellede bestaan wat glad nie van die eFundi LBS gebruik gemaak nie, terwyl daar wel personeellede is wat op verskillende vlakke van die eFundi LBS gebruik maak. Die verskillende vlakke verwys hier na die gebruik van die eFundi LBS as 'n manier om bloot inligting aan studente beskikbaar te stel (eenrigtingkommunikasie), tot dosente wat op 'n meer omvattende en interaktiewe wyse (tweerigtingkommunikasie) daarvan gebruik maak. Geen beleid of dokument bestaan tans waarvolgens die dosente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte gelei word ten opsigte van die beste praktyk met betrekking tot die gebruik van eFundi, die uitleg van die leergemeenskap, gebruik van die funksionaliteite ensovoorts nie. Die samestelling van laasgenoemde Fakulteit word in die onderstaande diagram weergegee.

FAKULTEIT LETTERE EN WYSBEGEERTE				
SKOLE				
Skool vir Musiek	Skool vir Tale	Skool vir Kommunikasiestudies	Skool vir Sosiale en Owerheidstudies	Skool vir Filosofie
<ul style="list-style-type: none"> • Diploma in Musiek • BA Musiek en Samelewing • BA Musiek 	<ul style="list-style-type: none"> • Afrikaans en Nederlands • Setswana • Duits • Engels • Vertaal- en tolkkunde • Frans • Skryfkuns • Taaltegnologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Grafiese ontwerp en illustrasiekuns • Kommunikasie • Kunstgeskiedenis 	<ul style="list-style-type: none"> • Geskiedenis en Antieke Kultuur • Openbare bestuur en Regering • Politieke studies • Sosiologie • Sosiale Antropologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofie • Verstaan die wêreld • Etiek

Figuur 4-1: Skole en vakrigtings in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, NWU-Pukkampus

In die volgende afdeling word die navorsingsmetodes wat vir hierdie studie gebruik is, bespreek.

4.6 Navorsingsvrae, doelwitte en teoretiese stellings

Elke spesifieke navorsingsdoelwit is uit die navorsingsvrae afgelei en die beantwoording van die navorsingsvrae impliseer dat die doelwitte wat vir die studie gestel is, bereik moet word. Navorsingsvrae 1 en 2 is aan die hand die teoretiese agtergrond van die studie (literatuurstudie vervat in Hoofstuk 2 en Hoofstuk 3). Navorsingsvrae 3 en 4 neem die uitkomst van die studie onder die loep omdat dit handel oor die bevindings en aanbevelings van die studie.

Die verhouding tussen die navorsingsvrae, spesifieke teoretiese stellings en navorsingsmetodes word in Tabel 4-2 uiteengesit.

Tabel 4-2: Navorsingsvrae en -metodes

Navorsingsvraag	Navorsingsmetode toegepas
Wat is aanlynverhoudingsbou, volgens die literatuur? (Teoretiese stellings 1-3)	Literatuurstudie - Hoofstuk 2
Wat is die beginsels van 'n LBS, met spesifieke verwysing na die eFundi LBS?	Literatuurstudie - Hoofstuk 3
Wat is die dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig? (Onderhoudskedule en vraelys gebaseer op teoretiese stellings 1-3)	Hoofstukke 5 & 6 - Omskrywing van gevallestudie Hoofstuk 5 - Semi-gestruktureerde onderhoude met die dosente (Kwalitatiewe data-analise) Hoofstuk 6 - Vraelys aan studente (Kwantitatiewe data-analise)
Watter aanbevelings kan gemaak word ten einde die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument verder te ontwikkel?	Hoofstuk 7 – Bevindinge, gevolgtrekkings en slot

4.7 Navorsingsmetodes

Beide 'n kwalitatiewe navorsingsmetode, naamlik semi-gestruktureerde onderhoude met dosente, en 'n kwantitatiewe navorsingsmetode, naamlik vraelys aan studente, is gevolg sodat relevante data ingesamel kon word om uiteindelik die navorsingsvrae, soos gestel in Hoofstuk 1, so akkuraat moontlik te beantwoord aan die hand van die teoretiese stellings wat in Hoofstuk 2 gemaak is. 'n Literatuurstudie is eerstens onderneem om die konteks van die studie duidelik te maak (Hoofstukke 2 en 3) en om die teoretiese raamwerk (Hoofstuk 2) vir die studie te skep. Semi-gestruktureerde onderhoude asook vraelys is gebruik ter beantwoording van die derde navorsingsvraag, naamlik *Wat is die dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig?* In die volgende afdelings word semi-gestruktureerde onderhoude en vraelys as navorsingsmetodes bespreek.

4.7.1 Semi-gestruktureerde onderhoude

Tydens semi-gestruktureerde onderhoude verkeer die navorser interaktief met die deelnemers. Die navorser fokus op en probeer verstaan hoe die deelnemers se betekenisraamwerke saamgestel is (Du Plooy, 2009:198). Hierdie tipe onderhoude verskaf 'n gedetailleerde beeld van deelnemers se ervaring (Flick, 2007:3; De Vos *et al.*, 2011:351-353). Volgens Leavy en Hesse-Biber (2006:146) behels 'n gestruktureerde onderhoud dat die navorser dieselfde reeks vrae aan elke deelnemer stel en sodra die deelnemer van die betrokke onderwerp wil afdwaal, lei die navorser die deelnemer terug om te fokus op die betrokke vrae. Semi-

gestruktureerde onderhoude is meer informeel en gun die deelnemer meer vryheid en die geleentheid om te gesels oor onderwerpe van belang of wat vir hulle interessant is (Leavy & Hesse-Biber, 2006:125).

Semi-gestruktureerde onderhoude word dikwels gebruik tydens die verkenning van die deelnemer se subjektiewe wêreld, maar dit beteken nie dat wat hulle sê nie krities ontleed word nie. Die navorser moet egter sensitief wees teenoor die deelnemer se verbale en nie-verbale terugvoer, byvoorbeeld: 'n deelnemer kan antwoord met "ek het geen idee nie". Die onderhoudvoerder mag dan nie die deelnemer tena kom deur kritiek daarop te lewer of veroordelend op te tree nie, maar deur eerder oop opvolgvrae te stel en daardeur aan die deelnemer die kans te gee om die redes vir so 'n antwoord te verstrek (Du Plooy, 2009:198).

Tydens semi-gestruktureerde onderhoude word die onderhoud gelei deur 'n aantal voorbereide oop vrae (Wengraf, 2001:5). In 'n semi-gestruktureerde onderhoud is daar dus standaardvrae, maar die navorser word toegelaat om bykomende vrae te stel om duidelikheid te verkry oor die deelnemer se standpunt of om die deelnemer se redenasie te ondersoek (Leedy & Ormrod, 2001:196). In die onderstaande tabel word die voor- en nadele van semi-gestruktureerde onderhoude weergegee.

Tabel 4-3: Voor- en nadele van semi-gestruktureerde onderhoude

Voordele	Nadele
Tweerigtingkommunikasie vind plaas en daarom is direkte terugvoer vir die verkryging van meer akkurate data verseker .	'n Onderhoud kan baie tyd in beslag neem.
Indien die navorser meer deurtastende inligting of 'n verduideliking van die deelnemer se mening verlang, kan hy of sy die deelnemer vra vir 'n verdere verduideliking.	Data-analiserings kan soms 'n uitdagende taak wees en daarom moet 'n data-analiseringsplan deur die navorser ontwerp word.
Dit is gerieflik omdat die navorser die geleentheid het om terselfdertyd die deelnemer se gedrag waar te neem, wat 'n verdere bydrae tot akkuraatheid lewer.	Dit kan 'n duur proses wees, bv. wanneer 'n stem- of video- of klankopnemer benodig word.
Die aard van persoonlike interaksie tussen die navorser en die deelnemer sal die deelnemer rustig en opsy/haar gemak laat voel om die vrae te kan beantwoord.	Sommige deelnemers kan dalk nie ten volle saamwerk deur die nodige inligting te verskaf nie.
Onderhoude kan in verskeie omgewings uitgevoer word, waar die deelnemer op sy/haar gemak voel, en is nie tydsbeperk nie.	Vir die navorser (primêre navorsingsinstrument) kan dit soms moeilik wees om konstant objektief te bly tydens die onderhoud.

Aangepas uit Opdenakker (2006:2-4)

Die gebruik van semi-gestruktureerde onderhoude is die mees geskikte navorsingsmetode om te gebruik omdat tweerigtingkommunikasie tussen die navorser en die deelnemer in 'n omgewing kan plaasvind waar terugvoer direk is, wat sodoende 'n bydrae tot meer akkurate data bydra. Volgens Gillham (2005:79) verskaf interaksie, wat tydens 'n semi-gestruktureerde onderhoud plaasvind, ryk inligting deurdat die persepsies van die betrokke deelnemers daardeur ingesamel word. Hierdie inligting kan van verskillende deelnemers bekom word, en later met mekaar vergelyk en ook geïntegreer word.

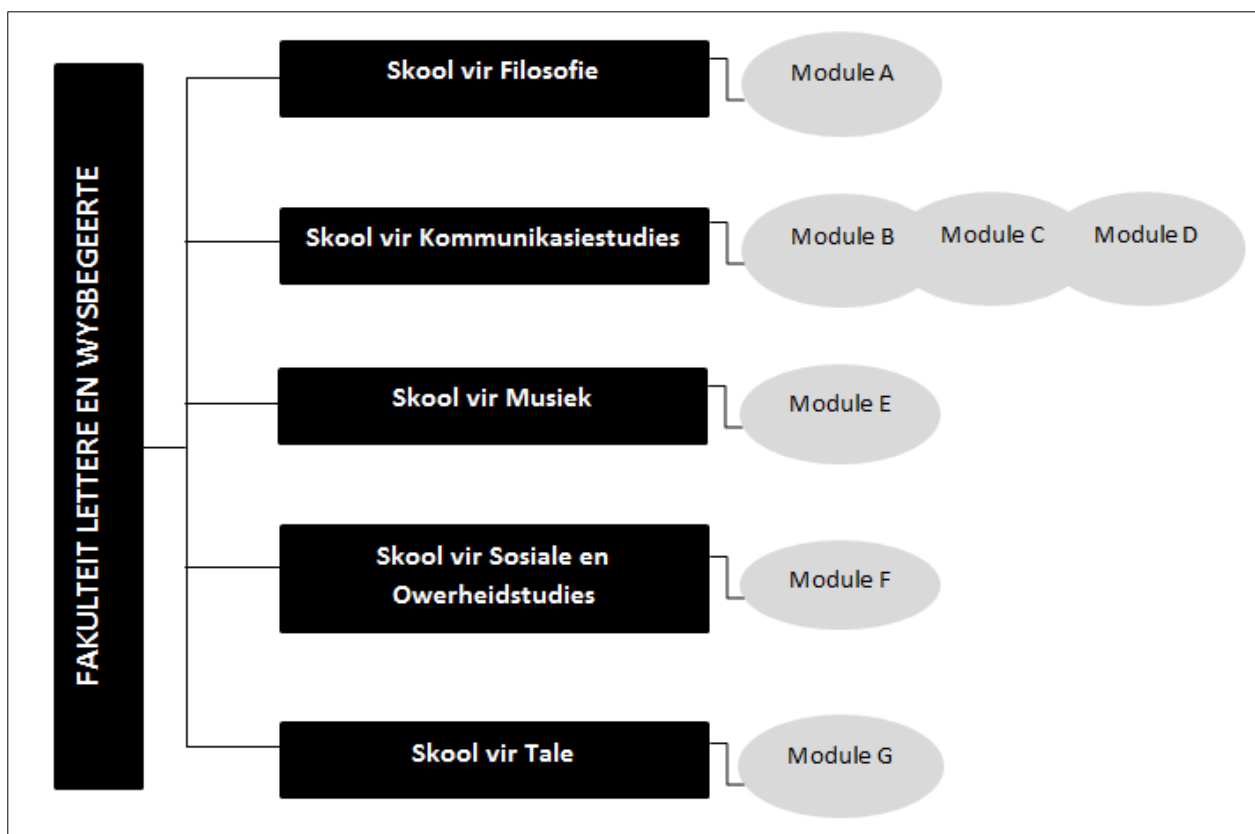
Ten op sigte van hierdie studie, is die nadele grootliks geneutraliseer deur die dosente vooraf in lig dat elkeen se onderhoud min of meer 15 tot 30 minute sou duur sodat hulle 'n tydsraamwerk in gedagte kon hou; 'n klankopnemer kon by die Skool vir Kommunikasiestudies geleen word, wat kostes bespaar het; die navorser het 'n selfoon gebruik vir sekondêre rekordhouding sodat inligting nie verlore sou gaan nie; die onderhoude is in die onderskeie dosente se eie kantore gevoer (Opdenakker, 2006:5-6); en die navorser het haar by die onderhoudskedule gehou om objektiwiteit te verseker.

4.7.1.1 Steekproef en prosedure

Om die populasie waaruit die studente wat aan die studie deelgeneem het, te bepaal was dit eerstens nodig om vas te stel wie die dosentpopulasie van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte verteenwoordig het. Hierdie deelnemers se studente het aan die studie deelgeneem deur die vraelys in te vul (sien Tabel 4-7).

'n Gestratifiseerde ewekansige steekproef van dosente is uit die vyf skole in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte van die NWU-Pukkampus getrek (sien Figuur 4-2). Daar is aanvanklik besluit om vyf (5) dosente uit elk van die skole te kies, waarna vasgeste is of hulle aktiewe gebruikers van die eFundi LBS is. 'n Brief om toestemming van die dosente te verkry om hulle by die studie te betrek is per e-pos aan die dosente gestuur. Daar is beplan om uit die getal dosente wat bereid was om aan die studie deel te neem, weer 'n ewekansige steekproef te trek sodat daar twee (2) dosente per skool, wat aktiewe eFundi LBS gebruikers is, in die steekproef verteenwoordig sou wees. Die oorspronklike navorsingsplan moes egter gewysig word aangesien sommige van die dosente per e-pos laat weet het dat hul skedule te besig is terwyl ander glad nie gereageer het nie. Die versoek om aan die studie deel te neem is twee keer per e-pos uitgestuur. Hierna is 'n lys name van dosente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte wat van die eFundi LBS gebruik maak van Akademiese Steundienste van die Noordwes-Universiteit ontvang en daar is per e-pos, telefonies en persoonlik met hierdie dosente kontak opgeneem om hulle te versoek om aan die studie deel te neem. 'n Gestratifiseerde ewekansige steekproef is dus beplan, maar het nie realiseer nie en dus was 'n gerieflikheidssteekproef meer gepas.

Die totale aantal dosente uit die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte wat ingestem het om aan die studie deel te neem was sewe (N=7). Dit impliseer dat hierdie sewe dosente se onderskeie klasgroepe ook aan die studie deelgeneem het. Drie dosente uit die Skool vir Kommunikasiestudies (Module B, C en D) het aan die studie deelgeneem, asook een dosent uit elk van die ander skole: Skool vir Filosofie – Module A, Skool vir Musiek – Module E, Skool vir Sosiale en Owerheidstudies – Module F en die Skool vir Tale – Module G. Die dosente is dus deur die onderskeie modules (A-G) wat hulle aanbied, verteenwoordig. Die dosent van die Skool van Tale (module G) bied 'n generiese module aan wat deur studente uit verskeie fakulteite en skole geneem word. Die inhoud van die module hoort wel tuis binne die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte. Die meeste dosente wat gewillig was om deel te neem is dié wat eerstejaarsmodules aangebied het. Dit kan moontlik wees dat hulle meer op hulle gemak is met navorsing onder eerstejaarstudente en dalk meer tyd tot hulle beskikking het. In die onderstaande diagram word die steekproef visueel voorgestel.



Figuur 4-2: Steekproefsamestelling

Die onderhoude het plaasgevind na gelang van die tyd wanneer elk van die deelnemende dosente tot hulle beskikking gehad het en het tussen 15 en 30 minute geduur. Die onderhoude is gevoer in die onderskeie dosente se eie kantore of in 'n lokaal waar net die navorser en die betrokke dosent teenwoordig was.

Ter wille van akkuraatheid en vir transkriberingsdoeleindes is die onderhoude met 'n klankopnemer en 'n selfoon vasgelê. Daar is vooraf toestemming vanaf die deelnemers verkry om die onderhoude op te neem.

4.7.1.2 Onderhoudskedule

Tydens elk van die sewe afsonderlike semi-gestruktureerde onderhoude is gebruik gemaak van 'n onderhoudskedule. Volgens Greeff (2011:351-352) verskaf die onderhoudskedule die navorser die ideale geleentheid om oopvrae vooraf te kan stel wat gebruik sal word om die dosente te betrek ten einde kwalitatiewe data (persepsies) in te win. Die skedule het 21 vrae bevat. Die navorsingsvrae en teoretiese stellings wat in Hoofstuk 2 uiteengesit is, het gedien as raamwerk tydens die formulering van die vrae.

Tabel 4-4: Onderhoudskedule

1.) ALGEMEEN

1.1) **Waarom** gebruik u die eFundi LBS?

1.2) Wat is volgens u die **primêre nut of doel** van eFundi LBS?

2.) TWEERIGTINGKOMMUNIKASIE

2.1) Tot watter mate gebruik u eFundi vir **tweerigtingkommunikasie** met studente? Motiveer. *Indien u nie eFundi gebruik vir tweerigtingkommunikasie nie, watter ander platforms gebruik u? Motiveer.*

2.2) Tot watter mate fasiliteer u tweerigtingkommunikasie tussen die studente op eFundi? Motiveer.

3.) VERHOUDINGSBOU

3.1) Is u van mening dat dit nodig is dat u studente **vertroue** in u as dosent moet hê? Motiveer.

3.2) Tot watter mate gebruik u eFundi om **vertroue** in u te vestig? Gee asseblief voorbeelde.

3.3) Tot watter mate het studente **beheer oor gesprekvoering** binne eFundi vir die module?

3.4) Tot watter mate is dit, volgens u mening, nodig dat **studente op eFundi beheer** moet hê oor gesprekvoering rakende sake in die module?

3.5) Hoe hou u die studente **toegewyd** tot die gebruik van, en kommunikasie via die eFundi LBS module se leergemeenskap? Motiveer.

3.6) Tot watter mate stel u u **toewyding** teenoor die module asook teenoor die studente via eFundi ten toon? Motiveer.

3.7) Tot watter mate, volgens u mening, hou u die studente **tevrede** met die kommunikasie via eFundi? Motiveer.

3.8) Neem u die studente se **menings/behoefte** rakende kommunikasie op eFundi **in ag**? Motiveer.

3.9) **Motiveer** u u studente om deel te neem aan gesprekke onder mekaar of groepwerk via eFundi?
Indien wel, hoe? Indien nie, waarom nie?

4.) VERHOUDINGSBOUSTRATEGIEË

4.1) Tot watter mate is u kommunikasie via die eFundi LBS **openlik en deursigtig**? Motiveer.

4.2) Tot watter mate is die inligting wat u via eFundi LBS kommunikeer, **nuttig** vir die studente en **relevant** tot die module? Motiveer. *(Noem dat daar bevind is dat nuttige en deursigtige inligting wat in 'n aanlynomgewing gelaai word, meer gebruik word.)*

4.3) Tot watter mate is u eFundi leergemeenskap van die betrokke module **interaktief**, met ander woorde, vind daar vrylik tweerigtingkommunikasie tussen alle partye plaas? Motiveer.

5.) FUNKSIONALITEITE

5.1) Waarop baseer u u besluit om sekere **funksionaliteite** binne eFundi te gebruik?

5.2) **Watter funksionaliteite** gebruik u in dié module binne eFundi?

5.3) **Watter funksionaliteite** wat u tans in die betrokke leergemeenskap gebruik, is volgens u **tweerigting van aard**?

5.4) Hoe gebruik u bogenoemde funksionaliteite om **tweerigtingkommunikasie** met studente, asook tussen studente te fasiliteer? Motiveer.

6.) AANBEVELINGS

6.1) Het u enige voorstelle hoe eFundi **verbeter/ontwikkel** kan word om tweerigtingkommunikasie tussen dosente en hul studente, sowel as tussen studente self, te fasiliteer?

4.7.1.3 Probleme ondervind tydens die semi-gestruktureerde onderhoude met deelnemende dosente

Ten spyte daarvan dat afsprake met sommige dosente herhaaldelik hergeskeduleer moes word as gevolg van onverwagte werksverwante verpligtinge, kon onderhoude uiteindelik met al die deelnemers gevoer word. Dit was duidelik uit enkele dosente se liggaamstaal dat hulle sommige van die vrae nie die eerste keer goed begryp het nie (byvoorbeeld: Tot watter mate het studente beheer oor gesprekvoering binne eFundi vir die module?), en die navorser moes die bedoeling van die vraag verduidelik. Hierna kon die deelnemers wel sinvol aan die onderhoud deelneem.

In enkele onderhoude was daar steurende geraas en om dit te oorkom het die navorser die klankopnemer baie na aan die dosent geplaas sodat die nodige inligting duidelik hoorbaar was vir transkriberingsdoeleindes.

4.7.1.4 Data-analise

Die data deur middel van semi-gestruktureerde onderhoude ingesamel is, is aan die hand van 'n kwalitatiewe narratiewe diskoers-analise ontleed. Die narratiewe diskoers-analise is wesenlik 'n inhoudsanalise van die betekenis, strukture en funksionaliteite van die data wat vasgelê is (Du Plooy, 2009:227). Ten einde 'n narratiewe verslag te kan saamstel word die data kwalitatief geanaliseer en geïnterpreteer. Die ingesamelde data is aan die hand van die teoretiese stellings wat in Hoofstuk 2 uiteengesit is, geanaliseer om te bepaal wat die deelnemende dosente se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument is (sien Hoofstuk 5).

4.7.2 Vraelyste

'n Vraelys is 'n instrument wat gebruik word om inligting van respondente te bekom (Struwig & Stead, 2001). Volgens Du Plooy (2009:357) bestaan 'n groepgeadministreerde vraelys uit verskillende afdelings en daarom verskil dit van vraelyste wat in ander tipes opnames gebruik word. 'n Groepgeadministreerde vraelys is goedkoop en gepas in situasies waar slegs 'n paar vrae wat relatief duidelik en eenvoudig is, gestel word. 'n Groepgeadministreerde vraelys is ook gepas wanneer die keuse van beantwoording beperk is tot kategorieë (Constantinos *et al.*, 2012:183). In die onderstaande tabel word die voor- en nadele van groepgeadministrateerde vraelyste weergegee.

Tabel 4-5: Voordele en nadele van groepgeadministreerde vraelyste

Voordele	Nadele
Koste Hierdie metode is veel meer koste-effektief en goedkoper vergeleke met ander metodes.	Beskikbaarheid van lyste wat steekproefverwant is Hierdie vraelys kan besonder effektief wees, mits 'n volledige en akkurate lys van die populasie wat verteenwoordigend van die betrokke populasie beskou kan word, verkry kan word, wat nie altyd moontlik is nie.
Wyer dekking met 'n steekproefneming Meer studente was bereid om deel te neem terwyl die navorser in die lesingsaal teenwoordig was.	Geletterdheid en taal Individue wat ongeletterd is, probleme ondervind om te lees, disleksies is, of gesiggestremd is, kan die vrae moontlik nie akkuraat beantwoord nie en kan vrae moontlik oorslaan of hulle vraelyste of response indien nie, wat 'n negatiewe effek op die responskoers sal hê.
Implementering Die verspreiding van vraelyste vereis minder individue, omdat die vraelys kort en eenvoudig gestruktureer is en geen komplekse prosedures verg nie.	Beheer Die navorser het geen beheer oor wie die vraelyste voltooi en wie nie (Constantinos <i>et al.</i> , 2012:184).

<p>Tyding</p> <p>Die verskeie groepe studente was gelyktydig onder dieselfde omstandighede terwyl die vraelys vir die invul daarvan uitgedeel is.</p>	
<p>Sensitiewe onderwerpe</p> <p>Dit is gerieflik wanneer sensitiewe onderwerpe in die vraelys opgeneem is omdat navorsers glo dat diegene wat as respondente betrokke is, 'n deegliker en eerliker antwoord sal verstrek of mening sal lug as wanneer die vrae in byvoorbeeld 'n aangesig-tot-aangesig onderhoud gevra word.</p>	

Aangepas uit Bourque en Fielder (1995:9-15) en Du Plooy(2009:190)

Om enige dubbelsinnigheid te voorkom is 'n loodsstudie onderneem (sien 4.7.2.3) en die vraelys is deur die betrokke studieleier en Statistiese Konsultasiediens gekontroleer.

Verskeie redes is oorweeg vir die gebruik van 'n groepgeadministreerde vraelys wat studente met 'n potlood en merkleeskaart ingevul het. In teenstelling hiermee kon 'n aanlynvraelys gebruik word, maar dit was nie oorweeg nie, want sulke vraelyste kan tussen studente se slenter-e-posse beland; dit is onpersoonlik; privaatheidskwessies kom ter sprake; tegnologiese onbevoegdheid rakende aanlynervaring kan moontlik voorkom en dit lewer gewoonlik 'n lae responskoers op (Evans & Mathur, 2005:197). In teenstelling met aanlynvraelyste het groepgeadministreerde vraelyste 'n hoër responskoers, veral in die geval van hierdie studie waar die navorser die vraelyste kon uitdeel en die multikeusekaarte persoonlik na die studente se invul daarvan self kon opneem.

Die doel van die vraelys was om die tweede navorsingsvraag, naamlik: *Wat is die dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig?* te beantwoord. Die persepsies van die studente is deur middel van vraelyste bepaal. Die steekproef en prosedure volg direk hierna.

4.7.2.1 Steekproef en prosedure

By 4.7.1.1 is genoem dat die sewe deelnemende dosente se klasgroepe aan die studie deelgeneem het. Dit impliseer dat drie klasgroepe uit die Skool vir Kommunikasiestudies (Module B, C en D) aan die studie deelgeneem het, asook een klasgroep uit elk van die ander skole, naamlik Skool vir Filosofie – Module A, Skool vir Musiek – Module E, Skool vir Sosiale en Owerheidstudies – Module F en die Skool vir Tale – Module G. Die studente word dus, soos in die geval van die dosente, deur die onderskeie modules (A-G) waarvoor hulle geregistreer is,

verteenwoordig. Module G wat in die Skool vir Tale aangebied word, is 'n generiese module wat deur studente uit verskeie fakulteite en skole geneem word.

Die deelnemende studente was almal voltyds geregistreerde studente op die NWU-Pukkampus. Slegs die studente wat het die dag waarop die vraelyste uitgedeel is, die "lesing" bygewoon het, kon deelneem aan die vraelysopname. Die studente het dus deel uitgemaak van 'n beskikbaarheidsteekproef. Klasgroottes het verskil omdat van die modules wissel van eerste- tot vierdejaar en daar dikwels meer eerstejaarstudente vir 'n eerstejaarmodule geregistreer is as vierdejaars vir 'n vierdejaarmodule. Die totale aantal studente wat deelgeneem het (N=563), is verteenwoordigend van die totale studentsteekproef. Omdat die hele studentepopulasie (studente geregistreer vir 'n module) nie bereik kon word nie, kon geen veralgemenings gemaak word nie. Die betrokke dosente het hul afsonderlike klasse ingelig oor die studie en die studente is daarop attent gemaak dat hulle voor die aanvang van die lesing 'n vraelys sou ontvang om in te vul. Dit is tydens die uitdeel van die vraelys gekommunikeer dat geeneen verplig was om deel te neem nie.

Hieronder volg 'n tabel wat die studentesteekproef kenskets ten toon stel, gepaard met 'n uiteensetting van die studentvraelys wat daarop volg.

Tabel 4-6: Studentesteekproef

Module	Skool	Geregistreeerde aantal vir module	Aantal studente deelgeneem	Jaar van module
Module A	Skool vir Filosofie	78	45	Eerstejaar
Module B, C, D	Skool vir Kommunikasiestudies	593	250	Derdejaar, eerstejaar, derdejaar
Module E	Skool vir Musiek	11	10	Vierdejaar
Module F	Skool vir Sosiale en Owerheidstudies	364	143	Eerstejaar
Module G	Skool vir Tale	849	115	Eerstejaar
	TOTAAL	1895	563	

Baxter en Babbie (2004:190) noem dat die bereiking van 'n hoë responskoers nie die uiteindelijke doel van die navorsingsprose is nie. Volgens Denscombe (2014:26) hang die responskoers af van die omstandighede waarin die studie onderneem is en daar bestaan nie 'n duidelike maatstaf van wat aanvaarbaar is of nie. Van die omstandighede wat die responskoers kan beïnvloed, is die onderwerp van navorsing, die teikengehoor en die grootte van die populasie. Die responskoers is in die geval van hierdie studie was 29.7 %, maar steeds is daar

genoeg data ingesamel om te analiseer en oor te rapporteer, maar die resultate kan nie tot die hele populasie (die aantal studente geregistreer vir die modules) veralgemeen word nie (Tustin *et al.*, 2005:148). Uit die 1895 moontlike respondente, het 563 die vraelys voltooi, soos uiteengesit in die bostaande tabel.

Die vraelys het uit 34 vrae bestaan en is by wyse van multikeusekaarte beantwoord. Die vrae is opgestel ooreenkomstig die teoretiese stellings soos in Hoofstuk 2 geformuleer. Vrae 1 tot 4 is opgestel om demografiese inligting van die deelnemende studente te verkry terwyl vrae 5-10 JA / NEE antwoorde vereis het rakende die student se gebruik van eFundi en persepsies daarvan. Van vrae 11-34 is 'n 5-punt likertskaal opgestel en die doel daarvan was om die studente se menings in te samel rakende aspekte soos tweerigtingkommunikasie, verhoudingsbou, geskiktheid van die eFundi LBS vir kommunikasie en verhoudingsbou, dosentkommunikasie, funksionaliteite en tevredenheid met die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument. **In die onderstaande tabel word die vraelys weergegee:**

Tabel 4-7: Vraelys aan studente

TITEL / TITLE:

Die eFundi leerbestuurstelsel as verhoudingsbou-instrument: die geval van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte / *The eFundi Learning Management System as a relationship building tool: the case of the Faculty of Arts.*

Navorsers / Researchers: Michelle Mays

Die vraelys sal nie meer as 10-15 minute van jou tyd in beslag neem nie. / *The questionnaire will not take more than 10-15 minutes of your time.*

Wees asseblief eerlik. / *Please be honest.*

****NB! Lees asseblief die instruksies op die multikeusekaart. MOET ASB GEEN ONNODIGE MERKE OP DIE MULTIKEUSEKAART MAAK NIE. /Please read the instructions on the multichoice card. PLEASE DO NOT MAKE ANY UNNECESSARY MARKS ON THE MULTICHOICE CARD.**

VRAAG 1 /QUESTION 1

Onder watter skool van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte studeer jy? /

In which school of the Faculty of Arts do you study?

Merk 1 vir Tale / Mark 1 for Languages

Merk 2 vir Sosiale en Owerheidstudies / Mark 2 for Social and Government Studies

Merk 3 vir Musiek / Mark 3 for Music

Merk 4 vir Kommunikasiestudies / Mark 4 for Communication Studies

Merk 5 vir Filosofie / Mark 5 for Philosophy

VRAAG 2 /QUESTION 2

Wat is jou huistaal? / *What is your home language?*

Merk 1 vir Afrikaans / Mark 1 for Afrikaans

Merk 2 vir Engels / Mark 1 for English

Merk 3 vir seTswana / Mark 3 for seTswana

Merk 4 vir Sesotho / Mark 4 for Sesotho

Merk 5 vir Ander / Mark 5 for Other

VRAAG 3 /QUESTION 3

In watter akademiese jaar is jy? / *In which academic year are you?*

Merk 1 vir eerstejaar / Mark 1 for first year

Merk 2 vir tweedejaar / Mark 2 for second year

Merk 3 vir derdejaar / Mark 3 for third year

Merk 4 vir vierdejaar / Mark 4 for fourth year

VRAAG 4 /QUESTION 4

Wat is u geslag? / *What is your gender?*

Merk 1 vir vroulik / Mark 1 for female

Merk 2 vir manlik / Mark 2 for male

VRAAG 5-10 / QUESTION 5-10

Merk 1 vir JA of merk 2 vir NEE / Mark 1 for YES or mark 2 for NO

VRAAG 5 / QUESTION 5

Ek gebruik eFundi¹⁸ om aanlyntoetse te voltooi /

I make use of eFundi to complete online tests

VRAAG 6 / QUESTION 6

Ek gebruik eFundi om leermateriaal af te laai ter voorbereiding van klaslesings /

I make use of eFundi to download learning material for class preparation

VRAAG 7 / QUESTION 7

Ek gebruik eFundi om aanlynopdragte te voltooi /

I make use of eFundi to complete online assignments

VRAAG 8 / QUESTION 8

Ek gebruik eFundi om aan groepwerk met medestudente deel te neem /

I make use of eFundi to participate in group work with my fellow students

VRAAG 9 / QUESTION 9

Ek gebruik eFundi se Dropbox funksionaliteit om my dokumente te stoor /

I make use of eFundi's Dropbox functionality to save my documents

VRAAG 10 / QUESTION 10

¹⁸ Die term 'eFundi' word deurgaans in die vraelys gebruik en nie 'eFundi LBS' nie. Studente is vertrouwd met die term eFundi, eerder as eFundi LBS

eFundi is nodig om akademiese verhoudings te bou /
eFundi is necessary to build academic relationships

VRAAG 11-34 (Stellings / Statements)

Kies jou antwoord na gelang van die onderstaande skaal en merk die relevante nommer op die multikeusekaart / *Mark the relevant number on the multichoice card according to the scale provided below*

1 Stem volkome saam / *Fully Agree*

2 Stem saam / *Agree*

3 Neutraal / *Neutral*

4 Stem nie saam nie / *Disagree*

5 Stem glad nie saam nie / *Fully disagree*

VRAAG 11 / QUESTION 11

Tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente is noodsaaklik vir die bou van dosent-studentverhoudings / *Two-way communication between lecturers and students are of great importance for building lecturer-student relationships*

VRAAG 12 / QUESTION 12

Tweerigtingkommunikasie tussen studente is noodsaaklik vir die bou van student-studentverhoudings / *Two-way communication between students are of great importance to build student-student relationships*

VRAAG 13 / QUESTION 13

Ek kommunikeer met my medestudente op eFundi /
I communicate with my fellow students on eFundi

VRAAG 14 / QUESTION 14

Ek kommunikeer en/of rig vrae aan die dosent via eFundi /
I communicate with and/or ask questions to my lecturer via eFundi

VRAAG 15 / QUESTION 15

eFundi is geskik vir tweerigtingkommunikasie met my dosent /
eFundi is ideal for two-way communication with my lecturer

VRAAG 16 / QUESTION 16

eFundi is geskik vir tweerigtingkommunikasie met medestudente /
eFundi is ideal for two-way communication with my fellow students

VRAAG 17 / QUESTION 17

Ek voel deel van hierdie leergemeenskap /
I feel part of this learning community

VRAAG 18 / QUESTION 18

Ek kan met gemak my idees en perspektiewe met medestudente via eFundi deel /
I can easily share my ideas and perspectives with my fellow students

VRAAG 19 / QUESTION 19

Ek het nuwe vaardighede en kennis ontwikkel deur kommunikasie via eFundi met medestudente /
I have developed new skills and knowledge through communication via eFundi with my fellow students

VRAAG 20 / QUESTION 20

Ek het geleer om probleme beter op te los deur kommunikasie met medestudente via eFundi / *I have learned to solve problems better by communicating with my fellow students via eFundi*

VRAAG 21 / QUESTION 21

Die dosent se kennis oor die vakgebied is duidelik uit sy/haar kommunikasie op eFundi / *The lecturer's knowledge of the subject is clear from his/her communication on eFundi*

VRAAG 22 / QUESTION 22

Die dosent se kommunikasie op eFundi laat dit duidelik blyk dat hy/sy alle studente dieselfde (konsekwent) behandel / *The lecturer's communication on eFundi makes it clear that he/she treats all students the same (consistency)*

VRAAG 23 / QUESTION 23

Die dosent se kommunikasie op eFundi is betroubaar /
The lecturer's communication on eFundi is reliable

VRAAG 24 / QUESTION 24

Die dosent luister werklik na my as ek my mening op eFundi lug /
The lecturer really listens to me when I give my opinion on eFundi

VRAAG 25 / QUESTION 25

Ek beleef dat my dosent 'n akademiese verhouding met studente op eFundi wil bou /
I experience that my lecturer wants to build a relationship with students on eFundi

VRAAG 26 / QUESTION 26

Beide ek en die dosent trek voordeel uit die dosent-studentverhouding wat deur middel van eFundi gefasiliteer word / *Both the lecturer and I benefit from the lecturer-student relationship which is facilitated by eFundi*

VRAAG 27 / QUESTION 27

Ek is tevrede met die hoeveelheid tweeringtingkommunikasie wat tussen my en my dosent op eFundi plaasvind / *I am satisfied with the amount of two-way communication that takes place between me and my lecturer via eFundi*

VRAAG 28 / QUESTION 28

Ek is tevrede met die hoeveelheid tweeringtingkommunikasie wat tussen my en my medestudente op eFundi plaasvind / *I am satisfied with the amount of two-way communication that takes place between me and my fellow students via eFundi*

VRAAG 29 / QUESTION 29

Ek is tevrede met die akademiese verhoudings wat met verloop van die module op eFundi gevorm het / *I am satisfied with the academic relationships that was created over the period of the module via eFundi*

VRAAG 30/ QUESTION 30

Die kommunikasie deur middel van eFundi verbeter my leerproses /
The communication by means of eFundi improves my learning process

VRAAG 31 / QUESTION 31

Die funksionaliteite op eFundi fasiliteer kommunikasie voldoende /
The functionalities on eFundi facilitates communication sufficiently

VRAAG 32 / QUESTION 32

Die eFundi funksionaliteite wat deur my dosent gebruik word, voldoen aan my verwagtinge ten opsigte van kommunikasie / *The eFundi functionalities that are used by my lecturer meets my expectations regarding communication*

VRAAG 33 / QUESTION 33

Die kommunikasie vanaf die dosent op eFundi motiveer my om eFundi te benut /
The communication from my lecturer on eFundi motivates me to use eFundi

VRAAG 34 / QUESTION 34

Ek begryp altyd wat my dosent via eFundi kommunikeer /
I always understand what my lecturer communicates via eFundi

Baie dankie vir jou eerlike deelname
Thanks a lot for your honest participation

Baie sterkte met jou eksamen!
Best of luck with your exam!



4.7.2.2 Struikelblokke ondervind ten opsigte van die invul van die vraelyste

Verskeie struikelblokke is tydens die vraelysopname ondervind:

- enkele studente het sekere vrae nie beantwoord nie;
- van die studente het die multikeusekaarte met pen ingevul in plaas daarvan om 'n HB potlood te gebruik wat veroorsaak het dat die eksamenlesers nie die kaarte kon lees nie (daar is vooraf verduidelik en potlode verskaf);
- van die studente moes die vraelys twee keer invul omdat daardie spesifieke modules se dosente die dosente was wat ingestem het om deel te neem aan die studie. Student X was dus geregistreer vir byvoorbeeld Module F en Module A;
- Module G uit die Skool van Tale was 'n generiese groep studente. Dit is eers tydens die vraelysdistribusie besef. Daar was enkele studente uit hierdie groep wat wel studente uit die Skool vir Tale was;
- nie alle geregistreerde studente vir 'n spesifieke module, soos Module G, woon gelyktydig klas by nie. Hierdie modules se studente is in groepe verdeel en dit het die implikasie gehad dat die navorser die vraelys by meer as een geleentheid moes uitdeel ter bereiking van meer studente;
- Module A se klasgroepe was so groot en die lokaal so vol dat die moontlikheid bestaan dat van die studente mekaar kon beïnvloed het tydens die beantwoording van die vraelys; en
- nie alle studente het betyds opgedaag vir die lesing nie, wat meegebring het dat die invul van die vraelys meer lesingtyd in beslag geneem het.

4.7.2.3 Geldigheid en betroubaarheid

Triangulasie is 'n strategie om die betroubaarheid en geldigheid van navorsing te verhoog. Volgens Du Plooy (2009:41) is dit die belangrikste rede waarom triangulasie in navorsingsontwerpe toegepas word. Die gemengdemetode-benadering wat gevolg is, het bygedra tot die inherente betroubaarheid en geldigheid van hierdie studie.

Geldigheid van meetinstrumente berus op die veronderstelling dat akkurate resultate uit navorsing verkry word omdat die meetinstrumente meet wat dit behoort te meet (Sarantakos, 2012:99). Om die geldigheid van die vraelys te verhoog is 'n loodsstudie gebruik om moontlike probleme uit te wys, die toereikendheid van die navorsingsinstrument te bepaal en die effektiwiteit van 'n steekproef uit te wys (van Teijlingen & Hundley, 2001:1). Volgens McKenzie-

Mohr (2000:544) ondersteun 'n loodsstudie of die bewoording effektief is of nie asook die gepastheid daarvan. 'n Loodsstudie help ook pm te bepaal hoe lank die invul van die vraelys sal duur. Volgens (Cohen, 1988) en Lodico *et al.* (2006:109) stel 'n loodsstudie die navorser in staat om:

- hom of haar te vergewis van die orde van items (vrae) in die instrument (vraelys);
- ontslae te raak van oortollige of dubbelsinnige vrae;
- seker te maak dat die vrae nie indringend of bedreigend voorkom nie; en
- die geldigheid en betroubaarheid van die vraelys te bepaal.

Die vraelys is onder tien studente versprei wat by die uiteindelijke empiriese uitvoering van die studie uitgesluit is. Nadat die loodsstudie afgehandel is, was dit nie nodig om enige veranderinge aan te bring nie en dit was duidelik dat die vraelys binne 10-15 minute ingevul sou kon word.

Betroubaarheid is die interne konsekwentheid van 'n studie, wat beteken dat die studie dieselfde resultate sal toon indien dit op verskeie tye uitgevoer sou word (Du Plooy, 2009:131). Die betroubaarheid van hierdie studie is verhoog deur die proses van triangulasie, waarvoor kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsmetodes gebruik is.

Die Crönbach Alpha-telling is 'n aanduidingsmaatstaf vir betroubaarheid. Volgens Hon and Grunig (1999:27) dui dié telling aan in watter mate die items wat dieselfde konstruk of faktor meet, met mekaar korreleer. Die gekose Crönbach Alpha-telling is .80-.90, terwyl 'n ongewenste telling .60 en laer sou impliseer (Hon & Grunig, 1999:27; Meintjies, 2010:46-47); Du Plooy, 2009:131). Tydens die toets van die items in die vraelys vir hierdie studie, het die meeste items gewenste Crönbach Alpha-tellings opgelewer van bo .70 en selfs sommige tellings wat grens aan .90 (Hon & Grunig, 1999:27) (sien hoofstuk 6 vir die weergawe van die Crönbach Alpha-tellings).

Deur samewerking met die Statistiese Konsultasiediens van die Noordwes-Universiteit is die betroubaarheid van die betrokke faktore deur faktorontledings geïdentifiseer en met behulp van Crönbach Alpha koëffisiënte bereken.

4.7.2.4 Data-analise

In hierdie studie is 'n gemengdemetode-benadering gevolg wat beteken dat kwalitatiewe sowel as kwantitatiewe navorsingmetodes gebruik is om data in te win, vanuit 'n kwalitatiewe perspektief of -raamwerk. Data binne die kwalitatiewe raamwerk word bespreek deur gebruik te

maak van kwalitatiewe data-analisemetodes. Die vier teoretiese stellings wat in Afdeling 3.3.2 genoem word, dien as die norm en lei dus die studie oor hoe tweerigtingkommunikasie en verhoudingsbestuur op eFundi as LBS veronderstel is om geïmplementeer te word om 'n dosent-studentverhouding te bewerkstellig. Alle data is dus aan die hand van die teoretiese stellings, en die kriteria wat dit stel, geanaliseer.

Die data wat deur middel van hardekopie-vraelyste deur die navorser self ingesamel is, is deur mulikeusekaartlesers gevoer. Daarna is die rou data verwerk met die hulp van die Noordwes-Universiteit se Statistiese Konsultasiediens wat gebruik gemaak het van die sagtewareprogram, IBM SPSS Statistics Version 22.

Verder is faktorontledings, Crönbach Alpha koefisiënte, ANOVA's, *t*-Toetse asook effekgroottes bepaal om verbande/korrelasies aan te toon. Effekgroottes en *post hoc* toetse word gedoen wanneer die ANOVA's nie aandui waar die noemenswaardige verskille voorkom nie. 'n Analise van die kwantitatiewe data is in Hoofstuk 6 vervat.

4.7.2.4.1 Orde van analise

1. Ter ondersteuning van die beskrywende statistiek is tabelle saamgestel en grafieke getrek wat die persentasie van die response uiteensit. Hierna is daar op elke afsonderlike vraag 'n Chi-Square Toets bereken, asook die Phi-waarde en Cramer se V wat daarop volg, om die prakiese betekenisvolheid van verbande met die skool waarin die student is, duidelik te laat blyk.
2. Tweedens is hoofas faktorontledings gedoen aan die hand waarvan korrelasiematrikse bepaal is, asook KMO en *Bartlett's Test of sphericity* om te toets of die data genoeg is vir faktorontleding en of korrelasies groot genoeg is om faktore te onttrek. Verder is 'n Oblimin rotasiepatroon-matriks uitgevoer waarin die faktore wat onttrek is, aangedui is (sien Tabel 6.10 en Tabel 6.11).
3. Derdens volg beskrywende statistiek waardeur die Crönbach Alpha's van al die verklaarde faktore (sien Tabel 6.12) bepaal is om die interne samehang van die vraelysitems te bepaal.
4. Spearman rangordekorrelasie is aangewend om die verband tussen twee kontinue veranderlikes te ondersoek (die Spearman rho van vraag 3 en die faktore is dus bepaal).
5. *t*-toetse, ANOVA-frekwensies en Post-Hoc-toetse het gevolg om statistiese betekenisvolheid te bepaal van verbande met die biografiese data.

4.7.2.4.2 Beskrywende statistiek

Volgens Pallant (2010:53) word beskrywende statistiek om 'n hele aantal redes gebruik, naamlik om:

- die eienskappe van die steekproef in die metode-afdeling te beskryf;
- veranderlikes te besigtig vir enige oortreding van die aannames onderliggend aan die statistiese tegnieke wat gebruik word om die navorsingvraag te beantwoord; en
- spesifieke navorsingsvrae te ondervang.

Die vrae en antwoorde is verdeel in tabelle omdat daar met groepe studente uit verskillende skole gewerk is. Elke vraag is as 'n afsonderlike eenheid hanteer binne 'n tweerigtingfrekwensietabel of 'n frekwensietabel wat die verskeie betrokke skole binne die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte bevat het, gepaard met die antwoordopsies en die hoeveelheid studente wat die betrokke vraag beantwoord het. Op elke vraag is 'n Chi-kwaddraattoets uitgevoer sowel as die Phi-koëffisiënt (effekgrootte) bereken waarna 'n Cramer se V ook bereken is om die grootte van die verband tussen die veranderlikes by die afsonderlike vrae aan te toon.

Die totale tweerigtingfrekwensietabel is slegs weergegee indien die waarde van Cramer se V van 0.5 en >0.5 gelewer is, omdat dit dui op 'n verhouding wat prakties betekenisvol is. Indien die tabelle 'n klein effekgrootte weergegee het, is daar 'n verklarende sirkelgrafiek opgetrek. Die assosiasies in tabelle is almal deur Cramer se V beskryf en geïnterpreteer na gelang van 'n skaal waar 0.1 op 'n klein effek dui, 0.3 op 'n mediumeffek en 0.5 op 'n groot effek.

4.7.2.4.2.1 Cramer se V

Wanneer albei veranderlikes slegs twee kategorieë het, is die Phi-waarde en die Cramer se V identies. Sodra die veranderlikes meer as twee kategorieë het, kan die Cramer se V -statistiek 'n maksimum van 1 bereik – in teenstelling met die ander twee (Phi-waarde en die Cramer se V); daarom is dit die bruikbaarste om praktiese betekenisvolheid aan te dui (Field, 2005:693).

Volgens Field (2005:727) is Cramer se V 'n maatstaf van die sterkte van die assosiasie tussen twee kategorie-veranderlikes wanneer een van die veranderlikes meer as twee kategorieë het. Dit is 'n variant van phi, want sodra een of twee van die kategorie-veranderlikes meer as twee kategorieë bevat, versuim phi om sy minimum waarde van 0 te bereik, wat dui op geen assosiasie/verband nie.

Die interpretasie van die Cramer se V funksioneer ooreenkomstig 'n riglyn waar 0.1 'n klein assosiasie/verband; 0.3 'n medium assosiasie/verband; en 0.5 'n groot assosiasie/verband aandui (Jain *et al.*, 2014:160; McBean & Montgomery-downs, 2015:273). Volgens Ellis en Steyn (2003:53) word 'n verhouding waar die Cramer se V-waarde ≥ 0.5 is, as prakties betekenisvol beskou.

4.7.2.4.3 Eksploratiewe statistiek

4.7.2.4.3.1 Faktorontledings

Volgens Pallant (2010:104) stel faktorontledings die navorser in staat om 'n groot versameling veranderlikes of skaalitems te kondenseer tot 'n kleiner, meer hanteerbare aantal dimensies of faktore. Faktorontledings som alle onderliggende patrone van korrelasies op en soek na groepe wat verwante items het. Die doel van 'n faktoranalise is om verhoudings met 'n stel verwante deurlopende veranderlikes met essensiële kenmerke van een steekproef en verskeie maatstawwe/maatreëls te verken (Pallant, 2010:118).

Spearman rangordekorrelasie word gebruik wanneer die sterkte van 'n verhouding tussen twee kontinue veranderlikes ondersoek of verken moet word. Hierdie korrelasies gee dus 'n aanduiding van die rigting (positief of negatief) sowel as die sterkte van die verband tussen twee veranderlikes aan. 'n Positiewe korrelasie dui daarop dat sodra die een veranderlike toeneem, die ander een ook sal toeneem (Holtzhausen, 2008:137; Pallant, 2010:103).

Volgens Field (2005:112) word korrelasiekoëffisiënte oor die algemeen gebruik om die grootte van 'n effek te meet of te bepaal. 'n Spearman rangordekorrelasie is slegs op vraag 3 (sien Tabel 6-13) bereken om korrelasies tussen die vraag en die geïdentifiseerde faktore te bepaal. Volgens Varughese (2011:179) en Field (2009,2013) is die riglyne ter interpretasie van die effekgroottes vir Spearman korrelasies soos volg:

Klein effek	$r=.10$
Mediumeffek en prakties betekenisvol	$r=.30$
Groot effek en prakties betekenisvol	$r=.50$

4.7.2.5 Geldigheid

Soos genoem in afdeling 4.7.2.3 is 'n loodsstudie voor vraelysverspreiding onderneem met 10 studente uit die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte om die interne geldigheid van die vraelys te verhoog.

Volgens McMillan en Schumacher (2006:134) verwys die term geldigheid, binne die navorsingskonteks, na die mate waarin wetenskaplike verduidelikings van verskynsels ooreenstem met die realiteit of die werklikheid, met ander woorde die eerlikheid of waarheid verbonde aan die bevindinge en gevolgtrekkings wat gemaak word. Volgens Maree en Van der Westhuizen (2007:39) verwys interne betroubaarheid na die mate waarin oorsaaklike gevolgtrekkings gemaak kan word. Nadat 'n faktorontleding gedoen is en die faktorstruktuur bevestig is, kan die geldigheid van elke faktor bepaal word.

4.7.2.6 Interne betroubaarheid

In navorsing is en bly geldigheid en betroubaarheid 'n belangrike faktor. Geldigheid kan beskryf word as die mate waarin die navorsingsgereedskap of -metodes (onderhoudskedule, vraelyste) meet wat dit veronderstel is om te meet. Betroubaarheid verwys na die mate waarin die navorsingsmetodes konsekwente resultate oplewer (Reyneke, 2013:65).

Van vraag 11 af tot vraag 34 is gebruik gemaak van 'n 5-punt likertskaal wat die studente van vyf antwoordopsies voorsien het. Dit is belangrik om by hierdie vrae die interne konsekwentheid in ag te neem. Dit verwys daarna of al die items waaruit die skaal bestaan, 'n samehang toon en of hulle almal dieselfde onderliggende konstruk meet. Een van die algemeenste aanduidings van interne konsekwentheid word weergegee deur die Crönbach Alpha koëffisiënt (Pallant, 2010:97). Volgens Field (2005:727) is Crönbach Alpha die maatstaf wat die betroubaarheid van 'n skaal bepaal.

Volgens Tredoux (2012:127-128) kan die interne betroubaarheid van elke faktor bepaal word nadat die faktore deur faktorontledings (sien 6.3.1) bepaal en bevestig is, soos ook in hierdie studie toegepas is. Wanneer items geformuleer is om 'n sekere konstruk te meet moet daar 'n groot mate van ooreenkoms tussen die items wees. Die Crönbach Alpha word gebruik om die mate van ooreenkoms te bepaal wat dan op interne betroubaarheid van die instrument dui.

Indien items sterk met mekaar korreleer, sal die internekonsekwentheid-waarde hoog wees en die Crönbach Alpha koëffisiënt na aan 1. Indien die items nie baie akkuraat geformuleer is nie en daarom op 'n swak korrelasie dui, sal die Cronbach Alpha koëffisiënt na aan 0 wees (Tredoux, 2012:128).

Alle deelnemers aan die studie word anoniem hanteer. Dit impliseer dat die modules ter sprake ook nie geïdentifiseer is nie, wat die identifikasie van die dosente en die studente onmoontlik maak. Die anonimiteit van die deelnemers dra ook in 'n mate by tot die betroubaarheid van die studie.

4.7.2.7 t-toetse en ANOVAS

t-toetse en ANOVAS dui statistiese betekenisvolheid aan om aan te toon dat die resultate betekenisvol is en dat dit meegebring word deur 'n sistematiese faktor wat die data beïnvloed. Die *p*-waarde verteenwoordig statistiese betekenisvolheid. 'n Klein *p*-waarde ($p < 0.05$), 'n middelmatige/medium *p*-waarde ($p < 0.01$) en 'n groot *p*-waarde ($p < 0.001$) word beskou as genoegsame bewys dat die resultaat statisties betekenisvol is (Cohen, 1988). Volgens Eiselen et al., (2005:119) is die verskil tussen ANOVA-toetse en *t*-toetse dat ANOVAS gebruik word om die verskil tussen die gemiddeldes van twee of meer groepe te bepaal, wat gepas is by 'n groter populasie. In teenstelling hiermee word die *t*-toets gebruik om verskil tussen die gemiddeldes van twee groepe te bepaal (meer gepas by 'n kleiner populasie).

4.7.2.7.1 *t*-toetse

Volgens Pallant (2010:105) word *t*-toetse gebruik wanneer die navorser twee groepe of stelle data se gemiddelde telling wil vergelyk op sommige kontinue veranderlikes (kontinue veranderlikes is dié wat enige waarde kan aanneem/ variasie kan toon oor 'n sekere interval).

In hierdie studie is onafhanklike steekproef *t*-toetse (*Independent sample t-tests*) uitgevoer op vraag 4 tot vraag 10 van die vraelys, omdat dit "JA"- of "NEE"-antwoorde was wat oor die verskillende gebruike van eFundi gehandel het. Hier is *t*-toetse uitgevoer om die statistiese betekenisvolheid tussen die betrokke vrae wat handel oor die gebruike en die vyf faktore, deur die faktorontleding (sien 6.3.1) bepaal, en twee groepe studente aan te dui. Die onafhanklike steekproef *t*-toets is uitgevoer op vraag 4 om die betekenisvolheid van die verskil tussen die studente se geslag en die faktore (soos bepaal deur faktorontleding (sien 6.3.1) te identifiseer. Die onafhanklike steekproef *t*-toets is verder van vraag 5 tot 10 bereken op grond van gebruike van eFundi waar die studente 'n vraag met 'n "ja" of 'n "nee" kon beantwoord.

4.7.2.7.2 ANOVA (One-way analysis of variance)

ANOVAS is 'n toets wat baie nuttig te pas kom wanneer die gemiddelde tellings tussen meer as 2 groepe op 'n deurlopende veranderlike vergelyk moet word (Maree & Pietersen, 2007:229). Dit word eenrigting genoem omdat slegs die impak van een onafhanklike veranderlike op die afhanklike veranderlike besigtig kan word. Die ANOVA stel die navorser in staat om te bepaal of die groepe verskil of nie, maar sal nie kan aandui oor waar die beduidende verskil lê nie. 'n Post-hoc vergelyking kan dan gedoen word om te bepaal watter groepe beduidend van mekaar verskil. ANOVAS is uitgevoer op vraag 1 en vraag 2 omdat meer as twee groepe afsonderlik op 'n deurlopende veranderlike vergelyk moet word. Nadat die ANOVA-toetse nie kon aandui waar die verskil lê nie, is post hoc toetse gedoen deur middel van die Tukey B-toets.

4.8 Etiek aspekte tydens die navorsingsproses

Die navorsingstitel vir die projek is deur die Etiekkomitee van die Noordwes-Universiteit goedgekeur met etieknommer: NWU-00174-14-A7.

Aspekte in ag geneem gedurende die navorsingsproses (Leedy & Omrod, 2005:101-102; De Vos *et al.*, 2011:115-126) behels dat die aard van navorsingsprojek vooraf deur middel van 'n skriftelike dokument aan die betrokke dosente gekommunikeer is en later weer verbaal oorgedra is. Dosente is gevra om die studente in te lig oor die spesifieke dag waarop die vraelysopname gedoen sou word en dat hulle potlode moet saambring. Daar is duidelik gekommunikeer dat geeneen verplig is om aan die studie deel te neem nie. Toestemming is by dosente en studente verkry en hulle het vrywillig aan die studie deelgeneem. Hulle was aan geen verpligtinge onderhewig nie. Elke individu, hetsy dosent of student, se privaatheid is beskerm deur 'n anonimiteitsprofiel te handhaaf.

Tydens die navorsingsproses is die betrokke respondente (studente) geen leed aangedoen nie. Die deelnemers en studente se identiteit en privaatheid is beskerm aangesien die identiteit van die deelnemende dosente, studente en die modules nie bekendgemaak is nie. Met die verslaggewing van die navorsing in Hoofstuk 5 en 6 is taal gebruik wat geensins bevooroordeeld voorkom teenoor die respondente en deelnemers ten opsigte van geslag, ras, etniese groep, seksuele oriëntasie of ongeskiktheid nie (Creswell, 2009:92).

4.9 Slot

Die doel van hierdie hoofstuk was om inligting te verstrek rakende die betrokke navorsingsbenadering asook die gepaardgaande metodes (kwalitatief en kwantitatief) wat die beste sal werk ten einde die navorsingsvraag (*In watter mate kan die eFundi leerbestuurstelsel as verhoudingsbou-instrument in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte beskou word?*) so effektief moontlik te beantwoord. Die kern van hierdie hoofstuk is dus dat 'n gemengdemetodebenadering vanuit 'n kwalitatiewe perspektief gevolg is.

Tydens die navorsingsproses is aandag verder geskenk aan aspekte soos die wyse van data-analisering, betroubaarheid en geldigheid, asook etiek.

Die opeenvolgende hoofstukke (Hoofstuk 5 en Hoofstuk 6) sal dus die analisering van die data ooreenkomstig die teoretiese stellings weergee. Die analisering van data is noodsaaklik om later in die studie die verband tussen sekere konsepte of veranderlikes beter te begryp.

HOOFSTUK 5: KWALITATIEWE DATA-ANALISE

5.1 Inleiding

In die vorige hoofstuk is die navorsingsontwerp vir hierdie studie bespreek en gemotiveer. Die gemengdemetode-benadering is gevolg omdat kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsmetodes vir data-insameling gebruik is. Die ingesamelde data is bymekaargebring deur middel van kwalitatiewe data-interpretasie. So kan data wat deur kwantitatiewe metodes verkry is, bydra tot die verhoging van die resultate se geldigheid en betroubaarheid. Semi-gestruktureerde onderhoude is gevoer met een dosent vanuit elke skool van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, naamlik: die Skool vir Filosofie (Dosent A verantwoordelik vir Module A); die Skool vir Kommunikasiestudies (Dosente B, C en D verantwoordelik vir Modules B, C en D); die Skool vir Musiek (Dosent E verantwoordelik vir Module E); die Skool vir Sosiale en Owerheidstudies (Dosent F verantwoordelik vir Module F); en die Skool vir Tale (Dosent G verantwoordelik vir Module G). Vraelyste is uitgedeel aan die studente van elk van die dosente uit die bostaande skole van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte.

Hierdie hoofstuk sal 'n bydrae lewer tot die gedeeltelike beantwoording van navorsingsvraag 3, naamlik *Wat is die aard van die gebruik van die eFundi LBS binne die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, NWU-Pukkampus?* Dit sal geskied deur die rapportering van die data wat deur middel van semi-gestruktureerde onderhoude met die deelnemende dosente ingesamel is, en in die daaropvolgende hoofstuk sal aandag geskenk word aan kwantitatiewe data-analise. Die empiriese data is met behulp van data-analise en interpretering met die teorie in verband gebring, soos vervat in die teoretiese stellings (Nisbet, 2006:12-13).

5.2 Semi-gestruktureerde onderhoude met dosente

Daar sal eerstens aandag geskenk word aan redes waarom dosente eFundi gebruik; geskiktheid van eFundi vir tweerigtingkommunikasie; funksionaliteitsgebruik ten opsigte van tweerigtingkommunikasie; en verhoudingsbestuur.

5.2.1 Dosente se redes vir die gebruik van die eFundi LBS

Uit die semi-gestruktureerde onderhoude blyk dit dat die deelnemende dosente die eFundi LBS om die volgende redes gebruik:

- die eFundi LBS is vir alle studente en hul dosente toeganklik;
- die eFundi LBS vergemaklik rekordhouding en ander administratiewe prosesse;

- bronne kan beskikbaar gestel word;
- punte kan aan studente gekommunikeer word;
- bykomstige reëlings kan getref word;
- kommunikasie kan tegelykertyd aan al die studente van 'n module gestuur word; en
- die elektroniese aard van kommunikasie met studente maak dit meer omgewingsvriendelik.

Een dosent (module E) gebruik die eFundi LBS so intensief dat “die studente 100% afhanklik is van eFundi”, terwyl Dosent D van mening is dat die eFundi LBS net as 'n inligtingsbron dien.

Met die dosente se redes (wat deur middel van onderhoude met hulle vasgestel is) vir hul benutting van eFundi in gedagte, word vervolgens ondersoek ingestel na waarom hulle besluit om sekere funksionaliteite binne hul leergemeenskap te benut, maar ander nie.

Ten opsigte van die besluit om sekere funksionaliteite binne eFundi te gebruik, sê Dosent A: “Dit gaan primêr oor my behoeftes, en nie oor die studente nie.” Dosent A maak die keuse van funksionaliteite na gelang van wat in die verlede gebruik is en is van mening dat “eFundi aanvullend is tot die bereik van die module-uitkomste.” Dosent G sluit hierby aan en noem dat die besluit op funksionaliteite gebaseer is op die vraag of dit gebruik gaan word of nie. Volgens dosent G bepaal assessering watter funksionaliteite 'n mens nodig het.

Volgens dosent B was die module se eFundi LBS reeds deur die vorige dosent van die module opgestel. Sy glo dat daar nie te veel funksionaliteite moet wees nie omdat dit die studente kan verwar en hulle kan oorweldig. Dosent D besluit nog watter funksionaliteite nodig en belangrik is en het ook raad daaroor by 'n kollega ingewin.

Dosent C kies funksionaliteite na gelang van die doelwit van die betrokke module: “Jy kan jou funksionaliteite na gelang van jou module-uitkomste kies. Jy kan die studiegids selfs aanpas na aanleiding van die funksionaliteite as jy kyk na wat alles beskikbaar is; daar is definitief moontlikhede.” Dosent E besluit ook op die funksionaliteite na gelang van wat nodig is vir die module en Dosent F besluit op funksionaliteite om studente te bemagtig ten opsigte van deelnemendheid, hoe inligting versprei kan word en “wat kan help om te sien wat in die studente se psige aangaan”.

Samevattend kan gestel word dat dit blyk dat dosente die keuse rakende funksionaliteite nie direk baseer op die studente se behoeftes nie, maar eerder op hulle voorkeur, wat hulle as dosente dink sal werk om byvoorbeeld die leeruitkomste te bereik en om administrasie te vergemaklik. Die meeste dosente vir die afsonderlike modules verantwoordelik is, gebruik

funksionaliteite wat eenrigting van aard is deur byvoorbeeld algemene aankondigings, bronne of inligting soos toetse, opdragte of eksamens oor te laai of te skep. Dosente se besluite oor watter funksionaliteit hulle verkies, is in die voorafgaande gedeelte van hierdie hoofstuk ondersoek en gerapporteer, maar ondersoek moet ook ingestel word na hul opvatting van die geskiktheid van eFundi vir hulle tweerigtingkommunikasie met studente asook vir dié tussen studente onderling. Rapportering van genoemde noodsaaklike ondersoek volg direk hierna:

5.2.2 Geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie

Ses dosente (A, B, C, D, F, G) het aangevoer dat hulle eerder e-pos as eFundi vir tweerigtingkommunikasie met studente gebruik. Slegs dosent E het genoem dat die *messages*-funksionaliteit van eFundi gebruik word vir tweerigtingkommunikasie met studente. Dosent B verduidelik dat “messages” by die betrokke leergemeenskap geaktiveer is, maar dat min studente daarvan bewus is. Hierdie dosent sou graag meer tweerigtingkommunikasie met student wou fasiliteer, maar moet nog opleiding daarvoor ondergaan. Volgens Dosent D is tweerigtingkommunikasie nog nooit op eFundi aangemoedig nie (die dosent het dus nog nooit uit hulle eie die studente aangemoedig om interaktief op die eFundi LBS te kommunikeer nie). Dosente A, C en F verkies dat die studente hulle gedurende hul konsultasietye persoonlik moet kom spreek en steun dus nie op eFundi om tweerigtingkommunikasie met studente te fasiliteer nie. Dosente A, D, E en F voer aan dat tweerigtingkommunikasie alreeds direk in die lesingsaal fasiliteer word; daarom is dit onnodig om tweerigtingkommunikasie op eFundi ook nog aan te moedig.

Daar is twee dosente (F en G) wat aanvoer dat hulle die *chatroom*-funksionaliteit geaktiveer het, maar dat dit slegs vir studente se gebruik benut word (dus student-studentkommunikasie onderling).

Nie een van die deelnemende dosente motiveer hul studente om aan gesprekke of groepwerk via die eFundi LBS deel te neem nie. Al die dosente verkies dat groepwerk eerder in die klas moet geskied, veral indien groot getalle studente ’n module neem. Die dosente is verder van mening dat kommunikasie met student persoonlik beter is as dié via die eFundi LBS. Dosent B is nie bewus van die moontlikheid om groepe in eFundi op te stel nie. Deur groepe op te stel kan die studente mekaar beter leer ken en ook via eFundi ’n opdrag indien. Indien ’n dosent ’n groot klas het, vergemaklik dit die werk en bespaar dit tyd.

Vervolgens word funksionaliteite wat deur die onderskeie dosente op hul eFundi-leergemeenskappe aktiveer het, ondersoek om te bepaal of funksionaliteite wel in staat is daartoe om tweerigtingkommunikasie te fasiliteer, al dan nie.

5.2.3 Funksionaliteitsgebruik ten opsigte van tweerigtingkommunikasie

Chat room en *Messages* is funksionaliteite wat enkele dosente aktiveer het binne hul leergemeenskappe. Dit blyk duidelik dat Dosent B se studente nie weet dat hulle via die "Messages"-funksionaliteit 'n boodskap aan die dosent kan stuur nie, omdat daar geen boodskappe via *Messages* aan die dosent gerig is nie. Dosent F en Dosent G het die *chat room*-funksionaliteit aktiveer, maar dit is alleenlik vir die gebruik deur die studente onderling ten einde student-studentinteraksie te bewerkstellig.

Dit wil voorkom of funksionaliteite wel in sekere leergemeenskappe aktiveer is, maar dat dit geen doel dien nie en die potensiaal van die betrokke funksionaliteit dus van geen waarde is nie. Deur die funksionaliteit aan te skakel en dit nie te benut nie, ondermyn die studente se vertroue in die funksionaliteit ten opsigte van toekomstige gebruik.

5.2.4 Verhoudingsbestuur

In hierdie afdeling word die data rakende dosent-studentverhoudingsbestuur aangebied volgens die uitkomst van verhoudings, naamlik vertroue, wederkerige beheer, toewyding en verhoudingstevredenheid.

5.2.4.1 Vertroue

Al die dosente is van mening dat dit nodig is dat hul studente vertroue in hulle as dosente moet hê. Redes wat aangevoer is, is soos volg:

- Dosent A meen dat vertroue nodig is sodat die student die inhoud/inligting wat op die eFundi LBS geplaas word, kan vertrou en dat dit in hierdie spesifieke rigting (Filosofie) nodig is dat studente hul menings moet kan lug rakende eksistensiële vrae.
- Dosent B noem dat vertroue nodig is sodat studente nie negatief sal staan teenoor die inhoud wat op eFundi geplaas word nie en dat dit nie net gaan oor die dosent se vermoë om klas te gee nie, maar ook oor die dosent se vermoë om die kursus georganiseer te hou.
- Dosent C meen dat die vestiging van vertroue nodig is en dat die dosent 'n rolmodel is wat moet bewys dat die studente se belange op die hart gedra word.
- Volgens Dosent D is dit nodig dat studente vertroue moet hê in die dosent sodat studente die dosent met probleme kan nader. Studente moet ook voel dat die dosent nie net inligting aan hulle wil oordra nie, maar hulle as mense wil vorm en hul kritiese denke wil versterk. Deelnemer D meen egter dat vertroue nie elektronies gebou kan word nie en verkies daarom eerder interpersoonlike kommunikasie.

- Dosent E meen dat vertroue uiters belangrik is sodat studente hul dosente kan glo en hulle geïnspireer word om te leer. Studente moet vertrou dat dit wat hulle geleer word, belangrik en relevant is.
- Dosent F meen dat studente sonder vertroue in hul dosent geen liefde vir die dissipline sal kweek nie.
- Dosent G voer aan dat die studente nooit om hulp sal kom vra as daar nie vertroue tussen die dosent en studente is nie. Studente moet die dosent as 'n vakkundige vertrou, maar ook as iemand wat hulle wil help om ten beste te presteer.

Ten opsigte van strategieë om vertroue te vestig voer Dosente C, D, E en F aan dat hulle vertroue in hulleself as dosente probeer vestig deur dít wat studente in die klas vra (hetsy bykomstig of van toepassing op die werk wat op die spesifieke tydstip behandel word), op eFundi te laai en self te sorg dat dit wat deur hulle in die klas gesê word, op eFundi gelaai word (die meerderheid dosente doen dit deur gebruik te maak van “Announcements” en dosent E maak ook van “lecture capturing¹⁹” gebruik).

Volgens dosent A moet administratiewe prosesse duidelik en vroegtydig georden wees en spesifieke reëlins moet reeds vroeg in die semester aan studente gekommunikeer word. Dit is dan belangrik dat hierdie reëlins gevolg moet word. Dosent A is ook van mening dat assesseringsuitslae betyds gekommunikeer moet word sodat studente kan sien dat die dosent moeite doen vir studente (die dosent stuur byvoorbeeld 'n “announcement” wat 'n kennisgewing na al die studente wat geregistreer is vir die module, se e-posadresse uit. Die e-pos sal studente dus attent maak daarop dat daar 'n “announcement” op eFundi verskyn en dat hulle byvoorbeeld onder die “Gradebook” hul punte kan besigtig. Dosent A sal dit in die klas ook herhaal).

Dosent G sorg dat alle leermateriaal wat op eFundi gelaai is, van hoë kwaliteit is. Daarby word herhalende foute en hoe daarop verbeter kan word, aan studente gekommunikeer. Dosent B en C sorg dat memorandumms op die eFundi LBS opgelaai word vir student se gebruik. Dosent B waarsku dat probleme wat met eFundi ervaar word, die gevolg kan hê dat studente se vertroue in die dosent verkeerdelik (in plaas van hulle vertroue in die program) ondermyn kan word.

¹⁹ “Lecture capturing” behels die opneem van klasaktiwiteite of spesiale geleenthede deur middel van spesiale sagteware en dan word die opname elektronies aan studente beskikbaar gestel (Aldamen *et al.*, 2015)

5.2.4.2 Wederkerige beheer

Ten opsigte van wederkerige beheer blyk dit dat die deelnemende dosente onseker is oor die wyse waarop studente 'n mate van beheer oor die kommunikasie via die eFundi LBS kan hê. Die meeste deelnemende dosente maak eerder van klasbesprekings (*messages*) op die eFundi LBS of e-pos gebruik.

Dosent B: “Ek is nie so vertrouwd met eFundi nie.”

Dosent D: “Ek weet te min van eFundi. My kennis behels basies die *post* van inligting.”

Desnieteenstaande voer Dosent A en C aan dat hulle nie van mening is dat eerstejaar studente enige beheer moet hê oor gesprekvoering nie, omdat hulle nuut is op universiteit en besig is om aan te pas. Dosent F gebruik in haar dissipline die eFundi LBS om die beginsel van “Vryheid van Spraak” te beklemtoon en dus leer die studente 'n konsep wat in die spesifieke dissipline behandel en begryp moet word. eFundi bied aan die studente die geleentheid om in werklikheid te sien wat dit beteken om “Vryheid van Spraak” as 'n Suid-Afrikaanse burger vir hulle toe te sien.

Dosent E: “Ek dink dit is net so goed as wat hulle in die klas beheer moet hê.” Met ander woorde, die dosent skep vir die studente geleentheid op eFundi waarvan hulle gebruik kan maak om te kommunikeer indien hulle sou wou, en is van mening dat 'n student net soveel reg het om hom of haar op eFundi uit te druk as wat hulle dit tydens 'n klas opset mag doen.

5.2.4.3 Toewyding

Dosente maak seker dat studente die module se leergemeenskap toegewyd gebruik deur relevante inligting daarop te laai en die studente voortdurend daaraan te herinner dat daar belangrike, en interessante, inligting beskikbaar is. Dosent A maak gebruik van die statistiekfunksionaliteit om te bepaal of die studente wel die leermateriaal benut. Dosent E noem dat haar studente geheel en al afhanklik is van leermateriaal op die eFundi LBS om te kan slaag. Hulle het dus geen ander keuse as om hul leergemeenskap op die eFundi LBS toegewyd te gebruik nie. In teenstelling hiermee, is Dosent D van mening dat student nie verplig word om eFundi te gebruik nie; daarom sal hulle nie benadeel word as hulle nie van hul eFundi LBS gebruik maak nie.

Die deelnemende dosente is van mening dat indien hulle die nodige leermateriaal vir studente op die eFundi LBS beskikbaar stel, dit 'n aanduiding van hul toewyding aan die studente is. Dit is vir Dosente A en C belangrik dat hulle (die dosente) deeglik moet wees en dat aankondigings wat op die eFundi LBS geplaas word, duidelik is. Dosente A en D toon ook toewyding deur by

die beplanning te hou en beloftes na te kom. Dosent B betoon toewyding aan studente deur middel van deurlopende kommunikasie op die eFundi LBS. Dosent E fokus daarop om ondersteuning aan studente te bied om opdragte te kan afhandel. Dosent F is van mening dat indien “Vryheid van Spraak” nie beperk of beïnvloed word nie, dit ’n teken van toewyding aan studente is. Dosent G is van mening dat toewyding nie deur middel van die eFundi LBS gedemonstreer kan word nie.

5.2.4.4 Verhoudingstevredenheid

Dosente A, B en D hou hulle studente tevrede omdat hulle relevante inligting op hul eFundi LBS plaas. Hulle neem wel hul studente se behoeftes in ag en sorg dat dit wat die studente nodig het, gelaai word. Dosent E voer aan dat daar nog nooit studente was wat ontevrede was nie, aangesien die kommunikasie op die eFundi LBS duidelik bewoord is. Hoewel Dosent F van mening is dat die studente aangemoedig kan word, is dit moeilik om almal tevrede te stel. Dosent G noem dat as daar ’n misverstand onder studente ontstaan, sorg hy dat dit uitgeklaar word, byvoorbeeld wanneer ’n student onseker was oor wat ’n eFundi-opdrag behels, is dit vir die hele klas weer duidelik gemaak deur middel van ’n *Announcement* waarin aan hulle verduidelik word presies wat van hulle verwag word.

Op die vraag of die deelnemende dosente die menings en behoeftes van studente ten opsigte van kommunikasie via die eFundi LBS in ag neem (om verhoudingstevredenheid te versterk), het slegs Dosent E genoem dat sy in alle aspekte die studente se behoeftes in ag neem, aangesien hulle mekaar gereeld sien en die studente ’n klein, hanteerbare groep is. Die res van die dosente erken dat hulle nog nie hul studente se menings en behoeftes rakende kommunikasie deur middel van die eFundi LBS ingewin het nie, dit is duidelik soos dosent B aangevoer het: “’n Mens moet daarvoor praat met die studente en dit is nogal ’n ding wat ek nie gedoen het nie – ek het nie daaraan gedink nie”. Dosent A voer aan dat daar nog nie spesifieke sake rakende die kommunikasie via die eFundi LBS is waarvoor studente gevra het nie.

Dosent G is van mening dat studente nie hul mening of behoeftes via eFundi kan lug nie omdat slegs die *chat room* daar is vir die studente om met medestudente te kommunikeer en dat studente nie ’n behoefte kan opper teenoor die dosent nie. Dosent G erken dat die kommunikasie op sy eFundi leergemeenskap meestal eenrigting van aard is. Dosent C het besluit dat weens die feit dat baie studente die betrokke module neem, dit beter sal wees om deur middel van e-pos met studente te kommunikeer. Hierdie dosent is ook van mening dat kommunikasie deur middel van die eFundi LBS meestal eenrigting van aard is.

Ten slotte kan die maniere waarop dosente die uitkomst van sterk verhoudings deur middel van kommunikasie via die eFundi LBS versterk, soos volg opgesom word: Alle dosente wat by

in die studie betrokke is, meen dat dit belangrik is dat die studente vertrouwe in hulle as dosente moet hê en dit blyk dat alle dosente pogings aanwend om daardie vertrouwe van die student se kant af teenoor hulle te vestig. Ten opsigte van wederkerige beheer blyk 'n mate van onsekerheid aan die kant van die meeste dosente terwyl een dosent van mening is dat studente net soveel reg moet hê op aanlyngesprekvoering as gesprekvoering in die tradisionele klassituasie. Dit is dus voor die handliggend dat wederkerige beheer tans nie in die meeste aanlyngemeenskappe teenwoordig is nie en dat dit hoofsaaklik die dosent is wat beheer uitoefen.

Wat toewyding betref, het die dosente verskillende sienings van toewyding toon en maniere waarop hulle meen hulle toewyding aan die betrokke studente demonstreer. Ten opsigte van verhoudingstevredenheid sal hulle die studente se behoeftes in ag neem rakende dokumente of bronne wat die studente verlang, en die leermateriaal dan oplaai.

Dosente het nog nie 'n poging aangewend om die studente se behoeftes rakende kommunikasie via die eFundi LBS te bepaal nie. Die deelnemende dosente wend wel onbewus 'n poging aan om die verhoudingsuitkomste te versterk, maar omdat die dosente self nie die kommunikasiemoontlikhede van die eFundi LBS begryp en benut nie, word die LBS nie werklik vir tweerigtingkommunikasie en verhoudingsbou ingespan nie. In die volgende afdeling word die verhoudingsboustrategieë wat dosente wel toepas, bespreek.

5.2.5 Aanlynverhoudingsboustrategieë

5.2.5.1 Openlikheid en deursigtigheid

Al die deelnemende dosente voer aan dat hul kommunikasie met studente via die eFundi LBS “absoluut openlik en deursigtig” is. Dosente is van mening dat alle nodige en relevante inligting ten opsigte van die betrokke module op eFundi by wyse van hul gekose funksionaliteite weergegee word en dat hulle geen inligting van enige studente weerhou nie. Alle geregistreerde studente asook bykomstige dosente of akademiese fasiliteerders wat tot die afsonderlike leergemeenskappe op eFundi gevoeg is, het toegang tot openlike en deursigtige inligting.

Dosent E noem dat sy nie alleen deursigtig met studente kommunikeer nie, maar ook deursigtig is ten opsigte van kollegas: “Daar is mense op my *site* wat nie eers die module het nie, bloot vir ondersteuningsdoeleindes met akademie, en my kollegas het ook toegang en kan sien wat ek doen.”

5.2.5.2 Nuttigheid

Elke deelnemende dosent verduidelik dat al die inligting wat hulle via die eFundi LBS met studente deel, nuttig en van toepassing is op die betrokke module. Die nut van die inligting wat deur die dosente vir die studente via eFundi opgelaaai word, lê daarin dat die leermateriaal die studente in hul leerproses kan ondersteun om deelnamepunte op te bou, om verryk te word deur nuwe kennis en/of insigte, om oor kwessies te debatteer en om opdragte af te handel. Sodoende kan die studente se kennis getoets word ten opsigte van 'n onderwerp en bepaal word of hulle wel die bykomstige leermateriaal op eFundi benut het.

5.2.5.3 Interaktiwiteit

Dosente A, B, C en G voer aan dat die eFundi LBS nie werklik interaktief van aard is nie en dat daar baie eenrigtingkommunikasie plaasvind: “Tweeringtingkommunikasie word so bestuur dat die maksimum uitset by die studente verkry kan word met die minimum ‘effort’ van my kant af.” Laasgenoemde stelling impliseer dat die dosent so min as moontlik, met soveel trefkrag as moontlik, wil doen en dat die studente verantwoordelikheid vir hul akademiese verpligtinge moet aanvaar. Dosent D voeg hierby: “In my onkunde is daar geen funksionaliteit geaktiveer om enigsins interaktiwiteit moontlik te maak nie. Ek weet nie eers of studente vir my via eFundi 'n boodskap kan terugstuur nie.” Dosent E is van mening dat daar baie tweeringtingkommunikasie tussen studente onderling plaasvind, maar dat dit nie op die eFundi LBS geskied nie omdat dit 'n klein klas is en dat die studente mekaar gereeld gedurende klasgeleenthede sien en met mekaar interpersoonlik kommunikeer (die meeste leerstof, opdragte en toetse word op eFundi geplaas). Volgens Dosent F klets die studente op die *chatroom*, maar die meeste tweeringtingkommunikasie geskied meestal in die klas tussen die dosent en die studente. Die *chatroom* se hoofdoel is, volgens Dosent F, dat die studente met mekaar kan debatteer oor kwessies wat betrekking het op 'n sekere tema wat byvoorbeeld in die klas hanteer is.

Dosent G voer aan dat daar nie werklik interaktiwiteit op die eFundi LBS moontlik is nie en glo dat “story lining”²⁰ 'n bydrae sal kan lewer tot 'n meer interaktiewe platform waar studente verplig word om die werk te doen wat die betrokke dosent voorskryf.

Samevattend kan daar gesê word dat dosente glo dat hulle twee van die verhoudingsboustrategieë, naamlik openlikheid en deursigtigheid asook nuttigheid, toepas om verhoudings met studente deur middel van die eFundi LBS te vestig. Die een strategie waarmee dosente probleme ondervind om dit toe te pas, is interaktiwiteit, of tweeringtingkommunikasie.

²⁰ “Story lining” is sagteware wat ontwikkel is vir die skep en gebruik van interaktiewe digitale leermateriaal (Smeda, 2014:15)

5.3 Gevolgtrekking

Hierdie hoofstuk het gedeeltelik ten doel gehad om die vraag: *Wat is die aard van die gebruik van die eFundi LBS binne die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, NWU-Pukkampus?* te beantwoord deur semi-gestruktureerde onderhoude met dosente uit al die skole van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte te analiseer. Die onderhoudinligting is bespreek ooreenkomstig die teoretiese stellings wat in Hoofstuk 2 gestel is. Op hierdie wyse is daar bepaal in watter mate eFundi deur die betrokke dosente gebruik word ten einde sterk verhoudings op elkeen se afsonderlike leergemeenskap te vestig.

Daar is bevind dat die hoofrede vir die deelnemende dosente se gebruik van die eFundi LBS is dat hulle inligting slegs eenrigting aan studente wil kommunikeer. Die interaktiwiteitsmoontlikhede wat deur die eFundi LBS gebied word, word minimaal of geensins deur die deelnemende dosente van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte benut nie. Dosente besluit na gelang van voorkeur, gerief, module-uitkomste, aanbevelings van kollegas, en ervaring watter funksionaliteite wel op hul betrokke leergemeenskap gebruik gaan word. Die wyse waarop dosente tans eFundi gebruik is deur funksionaliteite te benut wat hulle in staat stel om opdragte en toetse te skep, punte te kommunikeer, belangrike reëlins deur te gee en relevante inligting op te laai. Studente se behoeftes ten opsigte van die keuse van funksionaliteite word nie oorweeg nie.

Dit is belangrik om in ag te neem dat indien aanlynverhoudingsboustrategieë nie geïmplementeer word nie, die uitkomste rakende sterk verhoudings nie in die eFundi LBS-omgewing bereik kan word nie. Verhoudings wat tans bestaan is asimmetries van aard, terwyl daar op interpersoonlike kommunikasie gedurende die klassituasie staat gemaak word om dosent-studentverhoudings te vestig. Die eFundi LBS word gevolglik, na die deelnemende dosente se mening, nie beskou as 'n verhoudingsbou-instrumente nie.

Met dié dat die data van die onderhoude met die betrokke dosente in die studie geanaliseer is, is dit nodig om aandag te skenk aan wat die studente se opvatting is rakende die aard van die gebruik van die eFundi LBS binne die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte as verhoudingsbou-instrument. Data wat uit die vraelyste wat studente ingevul het, bekom is, kan vergelyk word met data uit die onderhoude wat met die dosente gevoer is om 'n genuanseerde beeld van die gebruik van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte te vorm. 'n Data-analise van die studentevraelyste word in Hoofstuk 6 weergegee.

HOOFSTUK 6: KWANTITATIEWE DATA-ANALISE

6.1 Inleiding

In die vorige hoofstuk is data wat uit die semi-gestruktureerde onderhoude verkry is, bespreek sodat die deelnemende dosente se persepsies van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument duidelik word.

Die doel van hierdie hoofstuk is om 'n geheelbeeld te skets van die studente se persepsies van die aard van tweerigtingkommunikasie en verhoudingsbou op hul betrokke eFundi leergemeenskap of "site" van die betrokke module. Die metode wat gebruik is, is hardekopievraelyste wat studente self by wyse van multikeusekaarte ingevul het. Hardekopievraelyste is na die afsonderlike klasse geneem in 'n tydgleuf wat die in dosent se skedule gepas het. 'n Totaal van 563 studente het die vraelyste ingevul.

Die vraelys is in beide Afrikaans en Engels vertaal om alle deelnemende studente te akkommodeer. Die vrae is gebaseer op die teoretiese stellings en ondersteun sodoende die data wat uit die semi-gestruktureerde onderhoude met die dosente verkry is. Vraag 1 tot vraag 4 het demografiese inligting van respondente ingewin, vraag 5 tot vraag 10 het studente se gebruik van eFundi ondersoek, terwyl vrae 11 tot 34 stellings was waarby 'n 5-punt Likert-skaal aan studente verskaf is. Hierdie afdeling het die studente se persepsies van aspekte soos tweerigtingkommunikasie, verhoudingsbou, geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie, dosentkommunikasie, funksionaliteite en tevredenheid (ses konstrunkte wat deur 'n faktorontleding bepaal is) met eFundi as LBS ondersoek. Die data is nie noodwendig in die volgorde van die vrae soos in die vraelys bespreek nie, maar eerder volgens die reeds genoemde gegroepeerde konstrunkte/faktore.

Vraelyste is eers by wyse van beskrywende statistiek ontleed. Daarna is faktorontledings gedoen gevolg deur die verskaffing van die Crönbach Alpha koëffisiënte. Hierop volg 'n vergelyking van die geïdentifiseerde faktore met die studente se demografiese data deur die uitvoer van Spearman rangordekorrelasies, ANOVA toetse en onafhanklike T-Toetse.

Hierdie statistiek is aanvullend tot die data wat in hoofstuk 5 bespreek is; daarom beantwoord dit navorsingsvraag 3 ook gedeeltelik, naamlik: *Wat is die aard van die gebruik van die eFundi LBS binne die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte?* Die saamgevoegde kwalitatiewe data uit Hoofstuk 5 en die kwantitatiewe data uit hierdie hoofstuk beantwoord dus navorsingsvraag 3 volledig.

6.2 Beskrywende statistiek

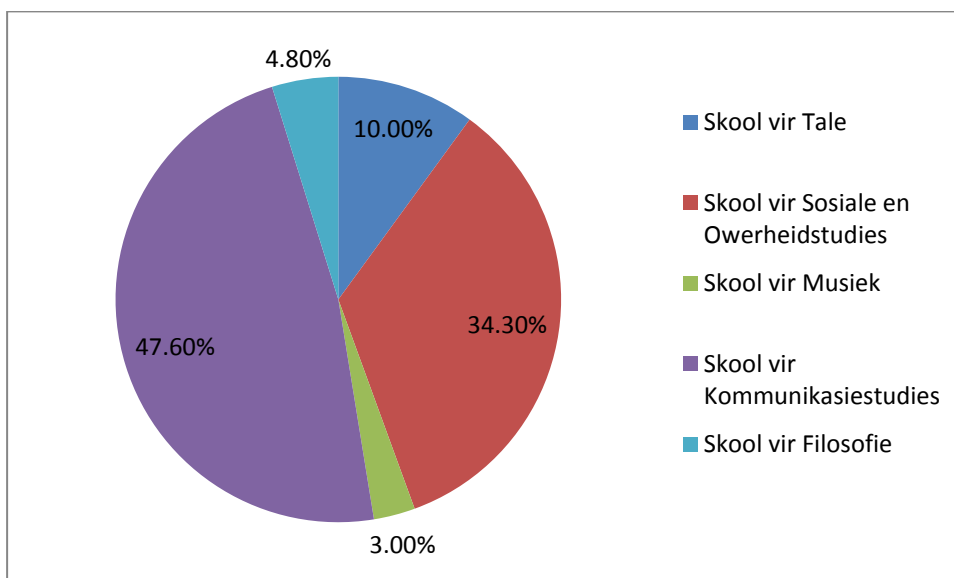
Eerstens gaan demografiese resultate weergegee word waarop die redes vir studente se gebruik van eFundi, hul persepsies van tweerigtingkommunikasie, hul ervaringe van die eFundi en studente se persepsies van hul dosent se kommunikasie via die eFundi LBS, keuse van funksionaliteite en tevredenheid afsonderlik sal volg. Hierdie demografiese aspekte sal by wyse van frekwensietabelle en grafieke geïnterpreteer word. Areas waar gewone frekwensietabelle voorkom (nie tweerigtingfrekwensietabelle nie) verskaf slegs die totale aantal studente omdat die betrokke vraag dan nie statisties en prakties betekenisvol was nie. In teenstelling hiermee is tweerigtingfrekwensietabelle met volledige inligting verskaf omdat dit vrae is wat wel statisties of prakties betekenisvol was.

Let daarop dat Chi-Square-toetse by elkeen van die vrae afsonderlik bereken is en dat indien daar nie daarvoor onder die grafieke of tabelle daarvoor gerapporteer is nie, die Cramer se V en p-waarde nie beduidend was nie (klein effekgroottes), wat impliseer dat daar geen statistiese of praktiese verskille voorkom nie. Chi-square-toetse bepaal die beduidendheid of betekenisvolheid van die verbande tussen twee kategorieë veranderlikes. Hierna word Cramer se V gebruik om die sterkte van die verband te bepaal.

Ten einde die beskrywende statistiek te voltooi is Crönbach Alpha koëffisiënte verskaf nadat 'n faktorontleding uitgevoer is.

6.2.1 Demografiese resultate

In hierdie afdeling word die demografiese data van die respondente bespreek.



Figuur 6-1: Skool waarby studente ingeskryf is

Bostaande grafiek dui daarop dat die meeste studente (uit al die deelnemende skole van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte), by die Skool vir Kommunikasiestudies ingeskryf is, naamlik 47.6% (n=219), teenoor die kleinste persentasie studente 3% (n=14) in die Skool vir Filosofie.

Tabel 6-1: Tweerigtingfrekwensietabel: Aanduiding van die studente se huistaal

Vraag 2: Wat is jou huistaal?								
Antwoord-opsies			Afrikaans 1	Engels 2	seTswana 3	Sesotho 4	Ander 5	Totaal
Skool	Filosofie (Module A)	Telling	34	2	2	2	5	45
		% binne Groep	75.6%	4.4%	4.4%	4.4%	11.1%	100.0%
	Kommunikasie (Module B)	Telling	56	0	1	0	0	57
		% binne Groep	98.2%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	100.0%
	Kommunikasie1 (Module C)	Telling	96	13	24	5	13	151
		% binne Groep	63.6%	8.6%	15.9%	3.3%	8.6%	100.0%
	Kommunikasie2 (Module D)	Telling	40	0	0	0	0	40
		% binne Groep	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Musiek (Module E)	Telling	8	0	0	2	0	10
		% binne Groep	80.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	Sosiale & Owerheidstudies (Module F)	Telling	66	10	31	9	27	143
		% binne Groep	46.2%	7.0%	21.7%	6.3%	18.9%	100.0%
	Tale (Module G)	Telling	21	17	35	16	26	115
		% binne Groep	18.3%	14.8%	30.4%	13.9%	22.6%	100.0%
Totaal		Telling	321	42	93	34	71	561
		% binne Groep	57.2%	7.5%	16.6%	6.1%	12.7%	100.0%

Bostaande tabel toon aan dat uit die totaal van die deelnemende studente, 57.2% (n=321) aangedui het dat hul huistaal Afrikaans is, terwyl die tweede grootste groep (16.6%, n=93) se huistaal seTswana is.

Tabel 6-2: Tweerigtingfrekwensietabel: Akademiese jaar van studente

Vraag 3: In watter akademiese jaar is jy?			1	2	3	4	Totaal
Antwoord-opsies							
Skool	Filosofie (Module A)	Telling	37	6	2	0	45
		% binne Groep	82.2%	13.3%	4.4%	0.0%	100.0%
	Kommunikasie (Module B)	Telling	0	0	57	1	58
		% binne Groep	0.0%	0.0%	98.3%	1.7%	100.0%
	Kommunikasie1 (Module C)	Telling	134	12	2	3	151
		% binne Groep	88.7%	7.9%	1.3%	2.0%	100.0%
	Kommunikasie2 (Module D)	Telling	0	0	40	0	40
		% binne Groep	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Musiek (Module E)	Telling	0	0	1	9	10
		% binne Groep	0.0%	0.0%	10.0%	90.0%	100.0%
	Sosiale & Owerheidstudies (Module F)	Telling	132	8	3	0	143
		% binne Groep	92.3%	5.6%	2.1%	0.0%	100.0%
	Tale (Module G)	Telling	111	2	1	0	114
		% binne Groep	97.4%	1.8%	.9%	0.0%	100.0%
Totaal		Telling	414	28	106	13	561
		% binne Groep	73.8%	5.0%	18.9%	2.3%	100.0%

In die meeste gevalle waar bogenoemde persentasies hoog was, was dit beduidend by die akademiese jaar van die betrokke module. Dit blyk duidelik uit die tabel dat die meeste studente wat by die studie betrek was, eerstejaarstudente was en dit is duidelik uit die persentasie eerstejaarstudente, naamlik 73.8%, (n=414).

Tabel 6-3: Frekwensietabel: Geslag van studente

Vraag 4: Wat is u geslag?			
Antwoord-opsies	Vroulik	Manlik	Totaal
Totaal (N)	402	159	563
% Binne groep	71.4%	28.2%	100.0%

Die statistiek toon dat 71.4% (n=402) uit 'n totaal van 563 studente wat aan die studie deelgeneem het, vroulike studente was – bloot omdat meer vroulike studente as manlike studente vir die betrokke modules geregistreer is.

6.2.1.1 Gebruik van die eFundi LBS deur studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte

Tabel 6-4: Tweerigtingfrekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS omanlyntoetse te voltooi

Vraag 5: Ek gebruik eFundi om aanlyntoetse te voltooi					
Antwoord-opsies			JA	NEE	Totaal
			1	2	
Skool	Filosofie (Module A)	Telling	28	16	44
		% binne Groep	63.6%	36.4%	100.0%
	Kommunikasie (Module B)	Telling	19	39	58
		% binne Groep	32.8%	67.2%	100.0%
	Kommunikasie1 (Module C)	Telling	112	40	152
		% binne Groep	73.7%	26.3%	100.0%
	Kommunikasie2 (Module D)	Telling	18	22	40
		% binne Groep	45.0%	55.0%	100.0%
	Musiek (Module E)	Telling	6	4	10
		% binne Groep	60.0%	40.0%	100.0%
	Sosiale (Module F)	Telling	127	16	143
		% binne Groep	88.8%	11.2%	100.0%
	Tale (Module G)	Telling	112	3	115
		% binne Groep	97.4%	2.6%	100.0%
Totaal	Telling		422	140	562
	% binne Groep		75.1%	24.9%	100.0%

Die statistiek in die bostaande tabel vertoon dat die meerderheid studente, naamlik 75,1% (n=422), wel eFundi gebruik om aanlyntoetse vir hul betrokke modules af te lê. Die p-waarde van $<.001$ en die **Cramer se V**, wat beduidend op .470 lê, dui op 'n sterk verband tussen die studente uit die onderskeie Skole van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte en of hulle gebruik maak van die eFundi LBS vir die aflê van aanlyntoetse.

Die meerderheid het aangedui dat hulle wel eFundi gebruik vir aanlyntoetse. Die deelnemende studente uit die Skool vir Tale (97.4% (n=112)) gebruik die eFundi LBS die meeste vir die aflê van aanlyntoetse, terwyl die deelnemende studente van die Skool vir Kommunikasiestudies (module B) 32.8% (n=19) dit die minste gebruik. Nie alle studente gebruik eFundi dus ewe veel of ewe gereeld om aanlyntoetse af te lê nie.

Tabel 6-5: Frekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS om leermateriaal af te laai

Vraag 6: Ek gebruik eFundi om leermateriaal af te laai ter voorbereiding van klaslesings				
Antwoord-opsies		JA 1	NEE 2	Totaal
Totaal	Telling	501	59	560
	% binne Groep	89.0%	10.5%	100.0%

Die statistiek beskryf dat die meerderheid studente, naamlik 89% (n=501), hul module se eFundi LBS gebruik om leermateriaal af te laai om vir klasse voor te berei. *Resources* is een van die funksionaliteite wat die meeste deur die dosente gebruik word (sien 3.4.2.6). Die aflaai van leermateriaal bewerkstellig nie tweerigtingkommunikasie nie.

Tabel 6-6: Tweerigtingfrekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS om aanlynopdragte uit te voer

Vraag 8: Ek gebruik eFundi om aanlynopdragte te voltooi					
Antwoord-opsies			JA 1	NEE 2	Totaal
Skool	Filosofie (Module A)	Telling	24	20	44
		% binne Groep	54.5%	45.5%	100.0%
	Kommunikasie (Module B)	Telling	52	6	58
		% binne Groep	89.7%	10.3%	100.0%
	Kommunikasie1 (Module C)	Telling	134	17	152
		% binne Groep	88.2%	11.2%	100.0%
	Kommunikasie2 (Module D)	Telling	19	21	40
		% binne Groep	47.5%	52.5%	100.0%
	Musiek (Module E)	Telling	9	1	10
		% binne Groep	90.0%	10.0%	100.0%
	Sosiale (Module F)	Telling	128	15	143
		% binne Groep	89.5%	10.5%	100.0%
	Tale (Module G)	Telling	102	13	115
		% binne Groep	88.7%	11.3%	100.0%
Totaal	Telling		468	93	561
	% binne Groep		83.3%	16.5%	100.0%

Dit is duidelik uit bogenoemde tabel dat die meerderheid studente, dus 83.3% (n=468) wel eFundi gebruik om aanlynopdragte uit te voer.

Na die afhandeling van 'n Chi-Square-toets dui simmetriese maatstawwe op 'n **Cramer se V** van 263 en 'n p-waarde van <.001. Die Cramer se V neig na 'n mediumeffek-grootte wat wel impliseer dat daar in 'n mate 'n verband bestaan tussen die menings uit die onderskeie skole of klasgroepe ten opsigte van die vraag of hulle eFundi gebruik vir die uitvoer van aanlynopdragte, of nie.

Daar is slegs een Kommunikasie module (47.5%, n=19) en 'n Filosofie module (54.5%, n=24) waarby dit blyk dat studente eFundi minder gebruik om aanlynopdragte uit te voer, terwyl dit meer gebruik word by die ander betrokke modules.

Tabel 6-7: Frekwensietabel²¹: Studente se gebruik van die eFundi LBS om aan groepwerk met medestudente deel te neem

Vraag 8: Ek gebruik eFundi om aan groepwerk met medestudente deel te neem				
Antwoord-opsies		JA	NEE	Totaal
		1	2	
Totaal	Telling	188	373	561
	% binne Groep	33.5%	66.4%	100.0%

Die statistiek toon dat die meerderheid studente [66.4% (n=373)] nie van die eFundi LBS vir groepwerk gebruik maak nie. Die rede hiervoor kan moontlik wees dat studente nie weet dat hulle aan groepwerk op eFundi kan deelneem nie, of dit was nog nooit deur hul betrokke dosent aangemoedig nie of dat die gekose funksionaliteite of prosedures nie gebruik is om groepwerk op eFundi te bewerkstellig nie.

Tabel 6-8: Tweerigtingfrekwensietabel: Studente se gebruik van die eFundi LBS se Dropbox-funksionaliteit

Vraag 9: Ek gebruik eFundi se Dropbox-funksionaliteit om my dokumente op te stoor				
Antwoord-opsies		JA	NEE	Totaal
		1	2	
Totaal	Telling	235	325	560
	% binne Groep	41.8%	57.8%	100.0%

²¹ Korter frekwensietabelle van vrae is verskaf by vrae wat nie statisties- en of prakties betekenisvol was nie

Die meerderheid van die respondente [57.8% (n=325)] het aangedui dat hulle nie van die eFundi LBS se *Dropbox*-funksionaliteit gebruik maak nie. Die funksionaliteit moet vir die studente aktiveer wees voordat hulle gebruik kan maak daarvan. Die betrokke dosent beheer watter funksionaliteite benut gaan word.

Tabel 6-9: Frekwensietabel: Studente se mening rakende die gebruik van die eFundi LBS om akademiese verhoudings te bou

Vraag 10: eFundi is nodig om akademiese verhoudings te bou				
Antwoord-opsies		JA 1	NEE 2	Totaal
Totaal	Telling	377	183	560
	% binne Groep	67.1%	32.6%	100.0%

Die meerderheid deelnemende studente [67.1% (n=377)] is van mening dat die eFundi LBS nodig is om akademiese verhoudings te bou. Ons weet reeds dat dosente verkies om aangesig-tot-aangesig verhoudings te bou (sien 5.2.4), maar ten opsigte van 'n alternatief is die studente se mening dat ook eFundi benut kan word om akademiese verhoudings te bou.

Volgens bostaande tabelle wat die aard van gebruik van funksionaliteite op die eFundi LBS aandui, is dit duidelik dat studente uit die verskillende skole verskeie gebruike vir die eFundi LBS benut. Verskeie redes kan bestaan vir die feit dat studente sekere funksionaliteite nie gebruik nie, soos dat hulle moontlik die betrokke vraag nie behoorlik verstaan het nie; dat die betrokke dosent nie die funksionaliteit binne hul eFundi-leergemeenskap of *site* aktiveer het nie; of dat die funksionaliteit aktiveer is, maar die student nie die funksionaliteit benut nie weens onkunde of die gebrek aan akademiese belangstelling.

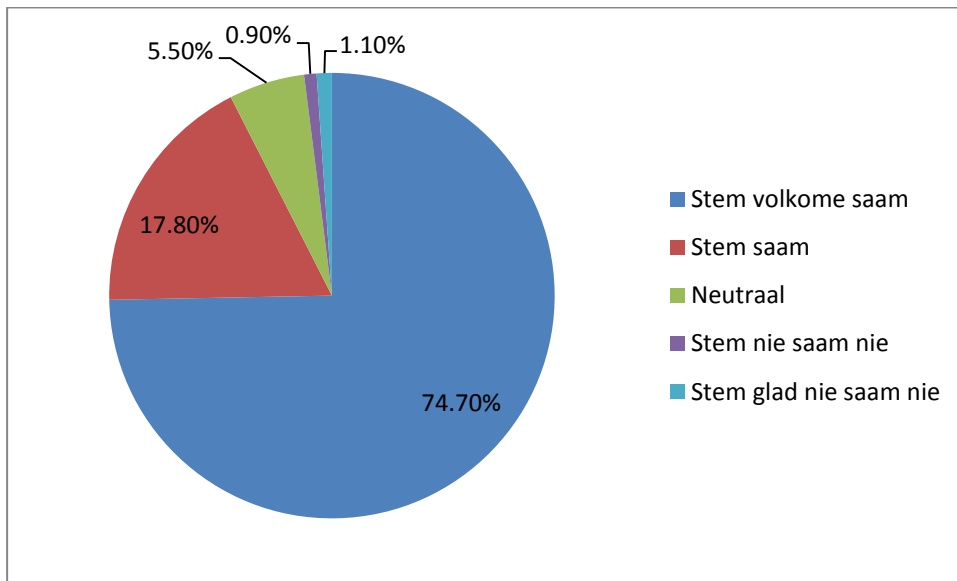
Verskeie redes is aangevoer vir studente se gebruik (of nie gebruik nie) van die eFundi LBS. Faktore wat genoemde keuses beïnvloed, is byvoorbeeld: 'n student se toegang tot internet; of die dosent duidelik aan die studente kommunikeer wat van hulle as studente verwag word; of die kommunikasie van inligting en ander boodskappe duidelik, effektief en verstaanbaar is; wat die student se akademiese ingesteldheid is; en die dosent se vertroudheid met tegnologie.

In die volgende afdeling word die aandag gevestig op studente se persepsies van tweerigtingkommunikasie op eFundi.

6.2.1.2 Tweerigtingkommunikasie op die eFundi LBS

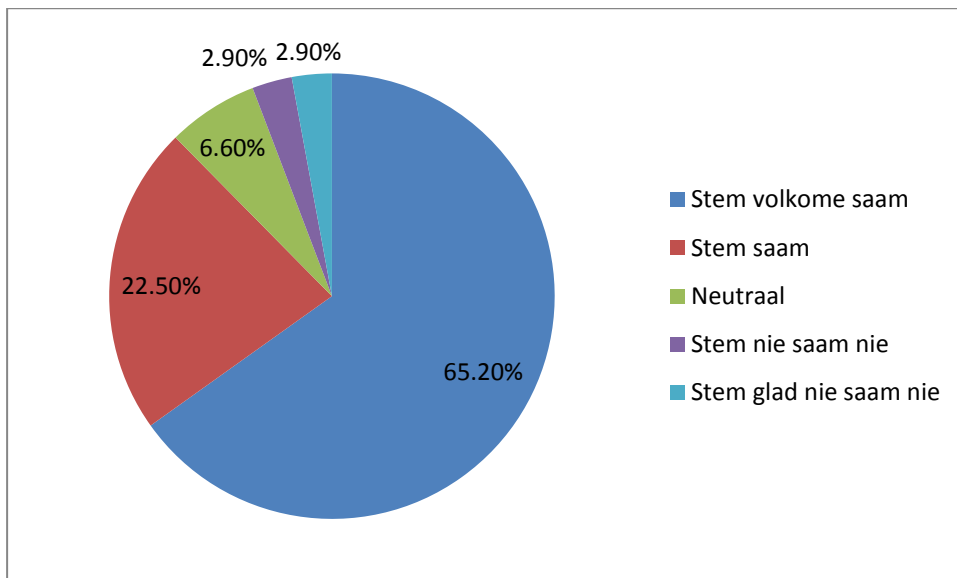
In hierdie afdeling word die deelnemende studente se persepsies van die geskiktheid van die eFundi LBS vir die fasilitering van tweerigtingkommunikasie bespreek.

By vrae 11-34 is 'n Likert-skaal verskaf waarop studente 1 kon merk vir Stem volkome saam, 2 vir Stem saam, 3 vir Neutraal, 4 vir Stem nie saam nie en 5 vir Stem glad nie saam nie.



Figuur 6-2: Studente se persepsies van die noodsaaklikheid van tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente vir die bou van dosent-studentverhoudings (Vraag 11)

Die grafiek toon dat 74.7% (n=420) van die deelnemende studente wat by die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte ingeskryf is, volkome saamstem dat tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente noodsaaklik is vir die bou van dosent-studentverhoudings. Alhoewel studente meen dat tweerigtingkommunikasie belangrik is en dat die eFundi LBS gebruik kan word vir die bou van verhoudings (sien Tabel 6-9), is dit strydig met die bevinding dat studente nie aan groepwerk met hul medestudente deelneem nie (sien Tabel 6-7).

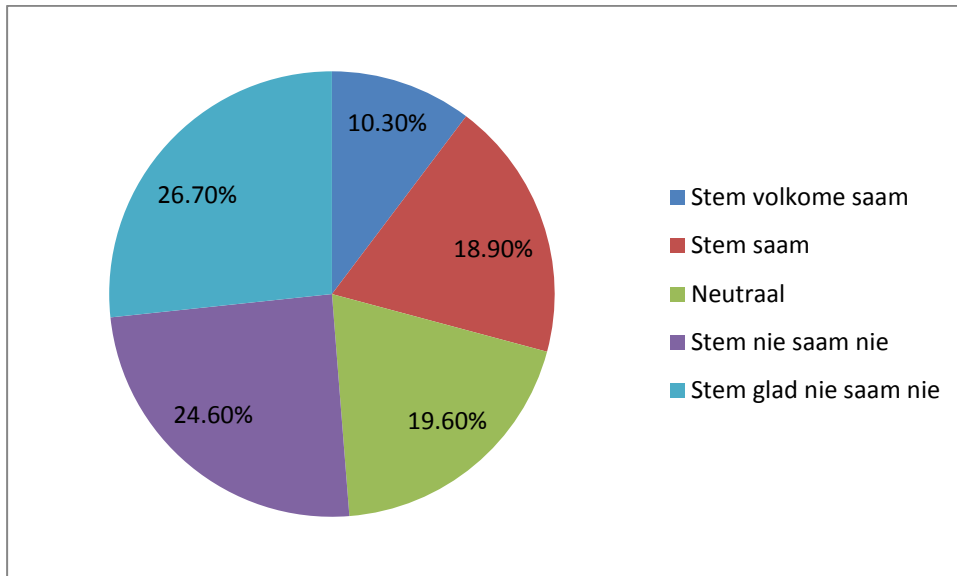


Figuur 6-3: Studente se persepsies van die noodsaaklikheid van tweerigting-kommunikasie tussen studente vir die bou van student-studentverhoudings (Vraag 12)

Die grafiek toon dat altesaam 87.7%, n=491 (65.2% + 22.5%) studente saamgestem het met die stelling dat tweerigtingkommunikasie tussen studente noodsaaklik is vir die bou van student-studentverhoudings.

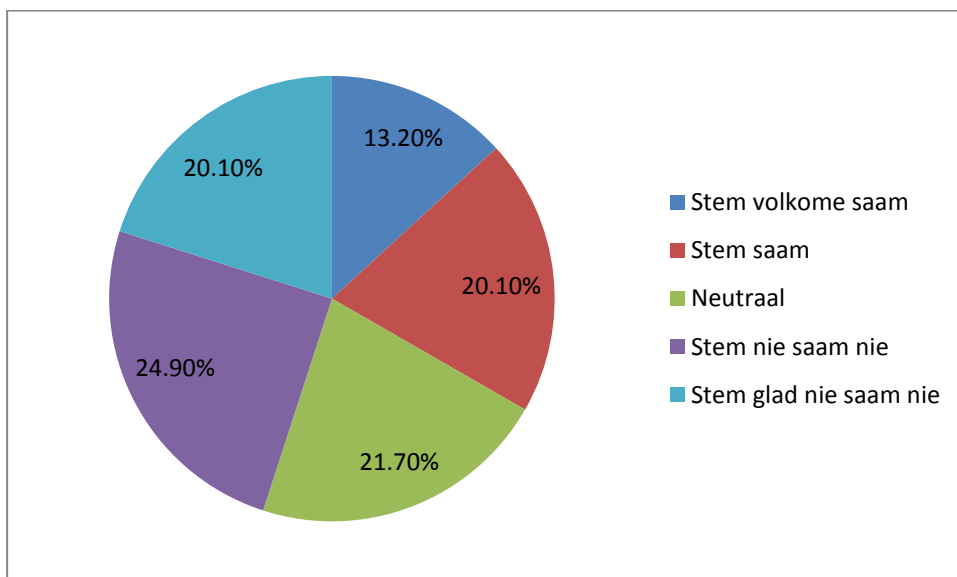
Opsommend kan daar oor studente se persepsies rakende die noodsaaklikheid van tweerigtingkommunikasie vir die bou van verhoudings tussen dosent en student asook onder studente onderling gesê word dat hulle saamstem dat tweerigtingkommunikasie noodsaaklik is vir die bou van enige dosent-student- en/of student-studentverhoudings. Dus weet studente dat tweerigtingkommunikasie van kardinale belang is om 'n verhouding op die eFundi LBS te kan bou.

6.2.1.3 Geskiktheid van die eFundi LBS vir kommunikasie en verhoudings



Figuur 6-4: Studente se kommunikasie op die eFundi LBS met medestudente (Vraag 13)

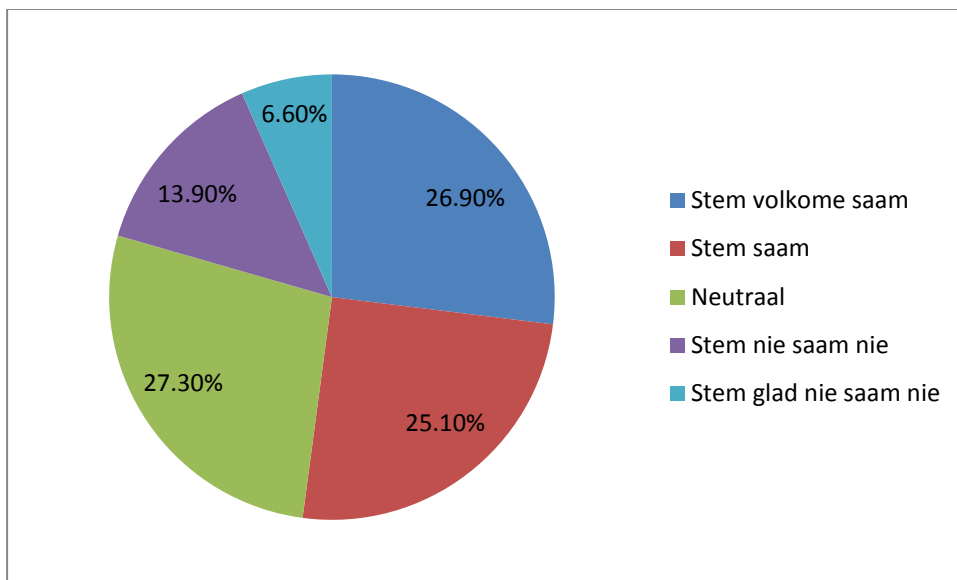
Die grafiek toon dat studente se menings oor kommunikasie met medestudente deur middel van die eFundi LBS wissel. Dit is insiggewend dat 'n totaal van 51.3% (26.7% + 24.6%), n=288 van die studente nie saamstem met die stelling nie, alhoewel dit duidelik is uit Figuur 6.3 dat die studente tweerigtingkommunikasie noodsaaklik ag vir die bou van student-studentverhoudings.



Figuur 6-5: Studente se kommunikasie deur middel van die eFundi LBS met die dosent (Vraag 14)

Ten opsigte van die stelling dat studente met dosente via die eFundi LBS kommunikeer, het 21.7% (n=122) studente aangedui dat hulle neutraal staan daarteenoor. Die neutrale persepsie kan moontlik daarop dui dat studente onseker is of 'n mens wel met die dosent via die eFundi LBS kan kommunikeer of dat hulle onseker is of hulle wel vantevore al via die eFundi LBS met die dosent gekommunikeer het. Die meerderheid respondente gebruik nie die eFundi LBS om met dosente te kommunikeer nie, terwyl die 33.3% (n=187) respondente aangedui het dat hulle wel deur middel van die eFundi LBS met hul dosente kommunikeer.

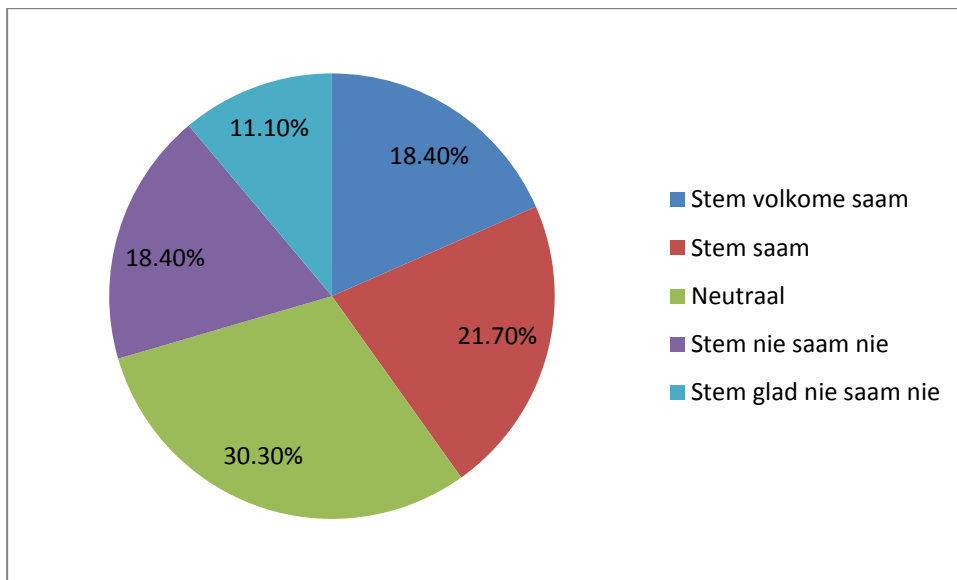
Dit is duidelik dat die meerderheid deelnemende studente nog nie via die eFundi LBS met hul dosent gekommunikeer het nie, alhoewel dit uit Figuur 6-2 duidelik blyk dat die respondente van mening is dat tweerigtingkommunikasie noodsaaklik is vir die bou van dosent-student-verhoudings.



Figuur 6-6: Studente se persepsies van die geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie met die dosent (Vraag 15)

'n Totaal van 52% (n=292) deelnemende studente is van mening dat die eFundi LBS geskik is vir tweerigtingkommunikasie met die betrokke dosent, terwyl 20.8% (n=115) meen dat dit nie geskik is nie. Daar is 'n totaal van 27.3% (n=153) deelnemende studente wat neutraal voel oor die eFundi LBS se geskiktheid in hierdie geval.

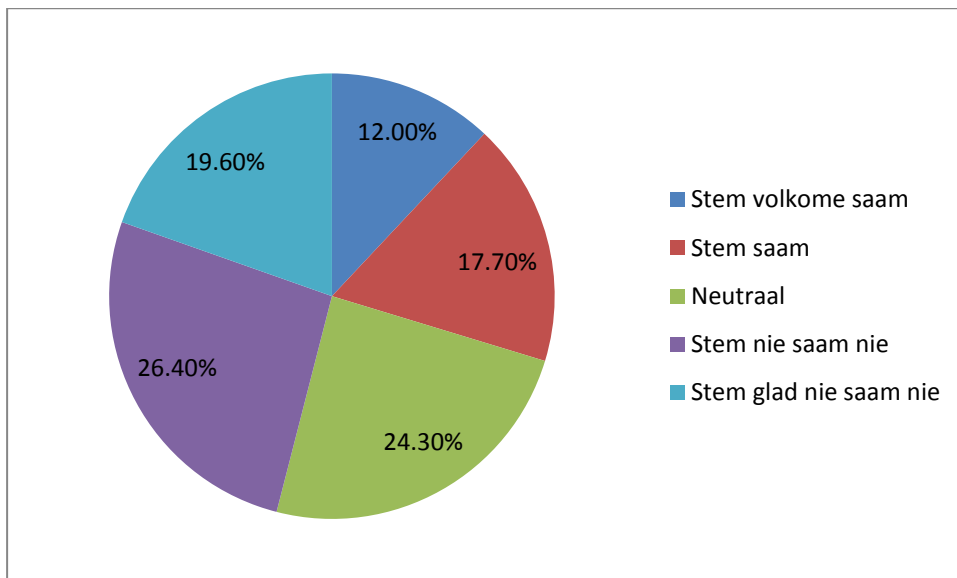
Hierdie bevinding weerspreek die data wat in Figuur 6.5 weergegee word, waar bevind is dat slegs 33.3% (n=187) van die respondente die eFundi LBS gebruik om met hul dosente te kommunikeer, maar hier dui die meerderheid respondente 52% (n=292) aan dat die eFundi LBS wel geskik is vir tweerigtingkommunikasie met hul dosente.



Figuur 6-7: Studente se persepsies van die geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie met medestudente (Vraag 16)

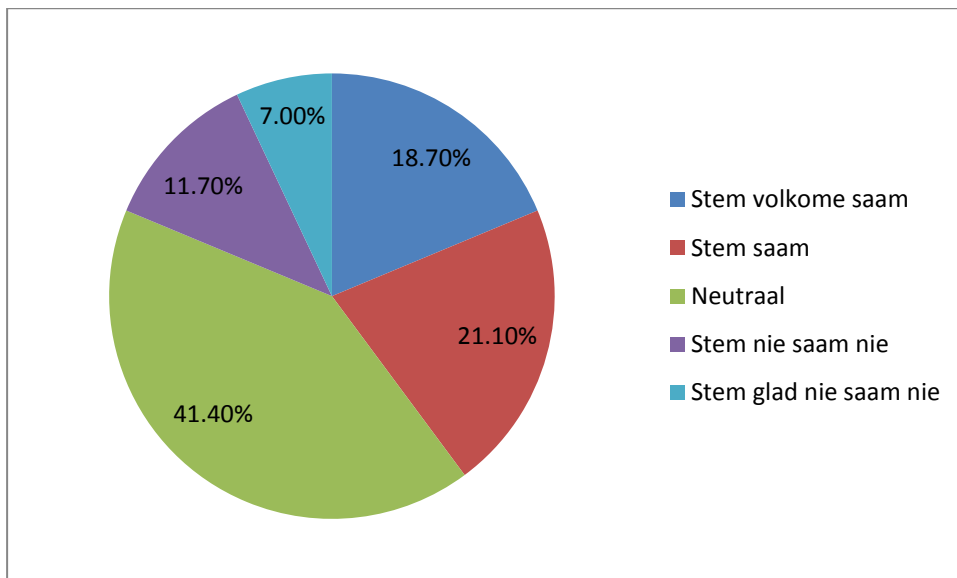
'n Totaal van 40.1% (n=225) studente is van mening dat die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie met medestudente geskik is, terwyl 29.5% (n=165) studente van mening is dat dit nie vir tweerigtingkommunikasie met medestudente geskik is nie. Die studente wat neutraal staan daarteenoor (30.30%, n=170) oorskry die hoeveelheid studente wat van mening is dat die eFundi LBS nie geskik is vir tweerigtingkommunikasie met medestudente nie.

Hoewel die meerderheid respondente van mening is dat die eFundi LBS geskik is vir tweerigtingkommunikasie met medestudente, weerspreek dit die data wat in Figuur 6-4 weergegee is, waarvolgens respondente aangedui het dat hulle nie met medestudente op die eFundi LBS kommunikeer nie. Die 30.30% neutrale respondente verteenwoordig waarskynlik studente wat nog nie vantevore met medestudente via die eFundi LBS gekommunikeer het en/of nie tegnologies vaardig is nie.



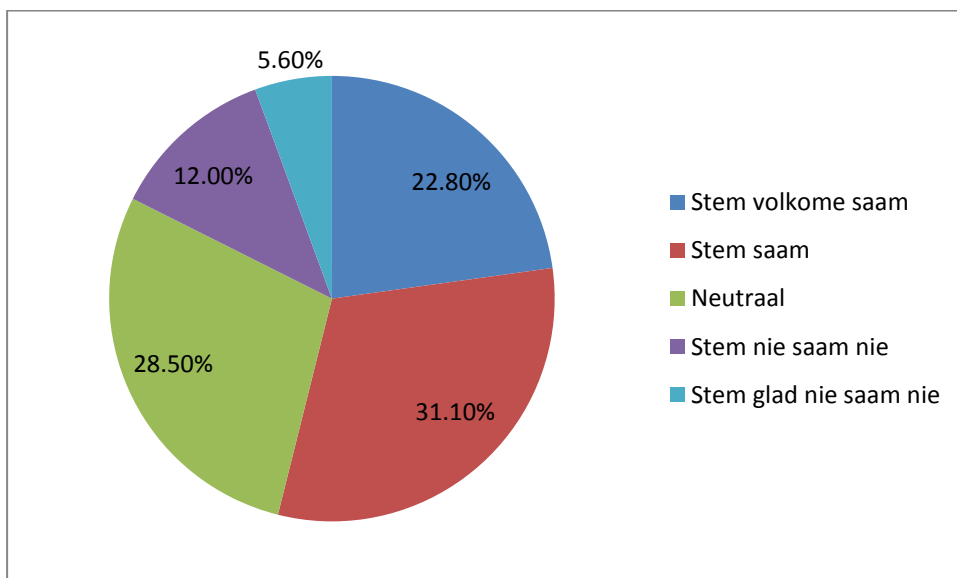
Figuur 6-8: Studente se persepsies van probleemoplossing deur kommunikasie met medestudente op die eFundi LBS (Vraag 20)

'n Persentasie van 29.7 (n=166) van die deelnemende studente stem saam dat kommunikasie met hul medestudente hulle help om probleme op te los terwyl 24.3% (n=136) van die studente neutraal staan teenoor hierdie stelling. 'n Totaal van 46% (n=258) van studente stem nie met hierdie stelling saam nie. Hierdie data word ondersteun deur data wat in Figuur 6-4 weergegee is, waarvolgens deelnemende studente aandui dat hulle nie met hul medestudente via die eFundi LBS kommunikeer nie. Probleme kan dus nie opgelos word indien daar nie kommunikasie is nie, wat dui op die noodsaaklikheid van tweerigtingkommunikasie ter verwesenliking van 'n verrykende leerervaring.



Figuur 6-9 Studente se persepsies van die vraag of hul dosent werklik luister na hul mening wat op die eFundi LBS gelug word (Vraag 24)

'n Persentasie van 39.8 (n=221) van die deelnemende studente stem saam dat hul dosent werklik luister na hul mening wat hulle op die eFundi LBS lug, terwyl 41.4% (n=230) van die studente neutraal hieroor voel. Die rede vir die groot persentasie studente wat neutraal staan, kan moontlik daarop dui dat hulle nog nooit vantevore 'n mening op die eFundi LBS gelug het nie.



Figuur 6-10: Studente se persepsies van die vraag of hul dosent 'n akademiese verhouding met hulle deur middel van die eFundi LBS wil bou (Vraag 25)

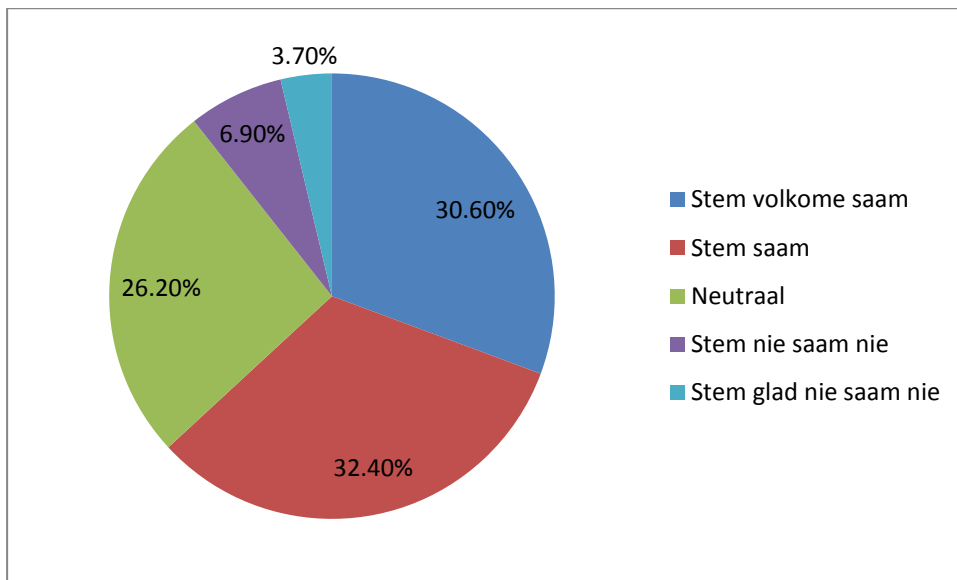
In totaal stem 53.9% (n=300) van die deelnemende studente met die stelling saam dat hulle beleef dat hul dosent 'n akademiese verhouding met studente op die eFundi LBS wil bou. Hierdie data word ondersteun deur die data wat in Figuur 6-11 weergegee word waarvolgens die meerderheid studente, 63% (n=354), aangedui het dat hulle deel voel van hul betrokke eFundi LBS leergemeenskap. Hierdie persepsie word verder ondersteun deur die data wat in Figuur 6.14 weergegee word wat daarop dui dat die meerderheid deelnemende studente, 73.3% (n=408), meen dat hul dosent se kennis van die vakgebied duidelik uit hul kommunikasie op die eFundi LBS leergemeenskap blyk. Dit is ook duidelik uit die data wat in Figuur 6-16 weergegee word dat die deelnemende studente, 83.3% (n=464), hul dosent se kommunikasie via die eFundi LBS vertrou, en dat dit hul belewenis versterk.

Opsommend kan oor studente se persepsies van die geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie en verhoudingsbou gesê word dat studente nie werklik met medestudente of dosente via eFundi kommunikeer nie en dat daar heelwat onsekerheid voorkom wanneer daar verwys word na die geskiktheid van eFundi vir kommunikasie met die dosent of ander studente. Talle “neutrale” areas in Figuur 6-4 tot Figuur 6-10 word opgelet en met tye gepaard met die “stem nie saam nie”, die “stem saam” gedeeltes oorskry. Hierdie neutrale gevoel kan moontlik bloot toegeskryf word aan die feit dat die student self nog redelik onvertrou is met die eFundi LBS, verward voel of nie weet hoe om die eFundi LBS te gebruik nie, alhoewel die studente ervaar dat die dosente wel akademiese verhoudings met hulle deur middel van die eFundi LBS wil bou.

6.2.1.4 Studente se ervaring met die eFundi LBS leergemeenskap

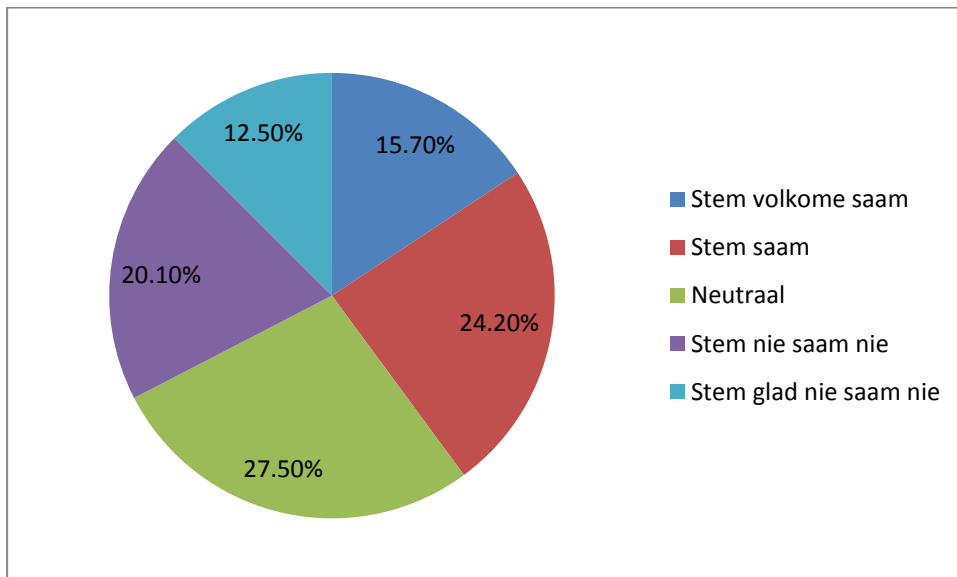
In hierdie afdeling word die persepsies van die deelnemende studente oor hul ervaring met die eFundi LBS leergemeenskap bespreek.

By vrae 11-34 is 'n Likert-skaal verskaf waarop studente 1 kon merk vir Stem volkome saam, 2 vir Stem saam, 3 vir Neutraal, 4 vir Stem nie saam nie en 5 vir Stem glad nie saam nie.



Figuur 6-11: Voel studente deel van hul eFundi LBS leergemeenskap? (Vraag 17)

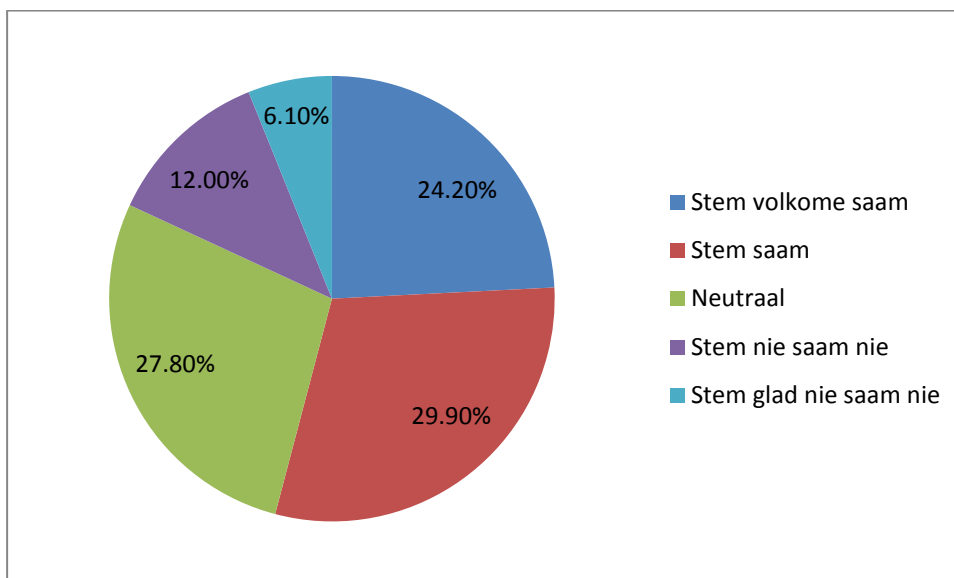
Die meerderheid deelnemende studente, dus 63% (n=354), voel deel van hul betrokke eFundi LBS leergemeenskap (30.60%+32.40%). Elke student kan 'n unieke rede hê waarom hy/sy deel voel van die betrokke leergemeenskap, byvoorbeeld as gevolg van inligting wat deur die dosent met hulle gedeel word; motivering van die dosent se kant; hul vertroue in hul dosent; en moeite wat die dosent doen met betrekking tot tydige terugvoer en genoegsame ondersteunende leermateriaal.



Figuur 6-12: Studente se persepsies van die vraag of hulle hul idees en perspektiewe met gemak met hul medestudente via die eFundi LBS kan deel (Vraag 18)

'n Totaal van 39.9% (n=224) van studente stem saam dat hulle met gemak hul idees en perspektiewe met hul medestudente op die eFundi LBS leergemeenskap kan deel, terwyl 'n totaal van 32.6% (n=183) nie saamstem hiermee nie. 'n Totaal van 27.5% (n=154) van die studente voel neutraal oor hierdie stelling en die rede hiervoor kan wees dat hulle nog nie vantevore hul idees of perspektiewe met medestudente via die eFundi LBS gedeel het nie. Die neutrale persepsie kan ook moontlik aan die student se onkunde of tegnologiese onvermoë toegeskryf word.

Die data wat in bostaande sirkelgrafiek (figuur) weergegee word, is in 'n mate in stryd met data wat in Figuur 6-4 weergegee word. By Figuur 6-4 het 51.3% (n=288) deelnemende studente aangedui dat hulle nie met medestudente via die eFundi LBS kommunikeer nie, terwyl 29.2% (n=164) aangedui het dat hulle wel van die eFundi LBS gebruik maak om met medestudente te kommunikeer.



Figuur 6-13: Studente se persepsies van die vraag of hulle nuwe vaardighede en kennis ontwikkel het deur kommunikasie met hul medestudente via die eFundi LBS (Vraag 19)

'n Totaal van 54.1% (24.20% + 29.90%) of n=302 deelnemende studente stem saam dat hulle nuwe vaardighede en kennis ontwikkel het deur kommunikasie met hul medestudente. 'n Totaal van 27.8% (n=155) van die deelnemende studente staan neutraal teenoor hierdie stelling. Weereens is hierdie data strydig met data wat in Figuur 6-4 weergegee word, waarvolgens respondente [51.3%, n=288] aangedui het dat hulle nie met medestudente via die eFundi LBS kommunikeer nie.

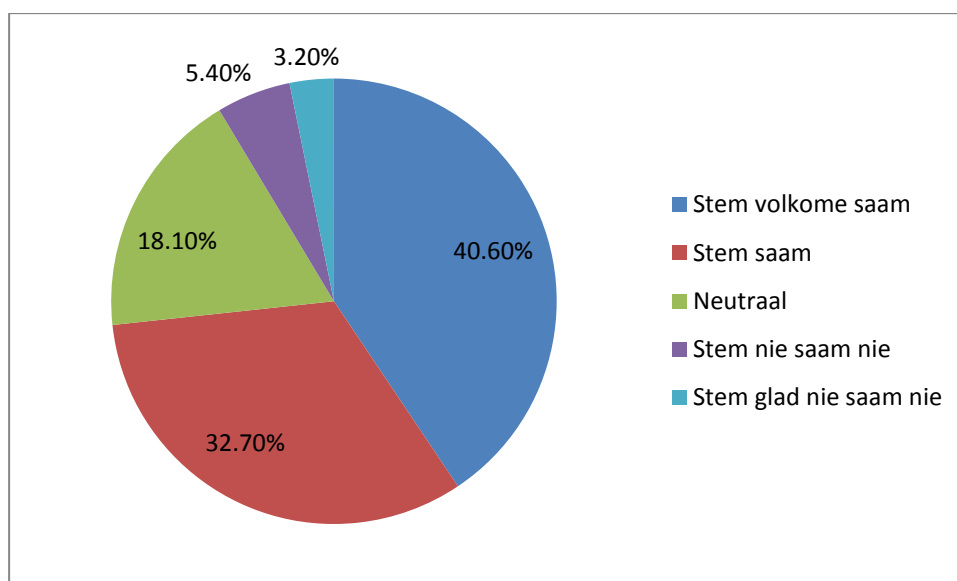
Opsommend kan daar oor die persepsies van studente rakende hul ervaring van die eFundi LBS gesê word dat hulle wel deel voel van hul betrokke leergemeenskap. Studente het

gemengde persepsies getoon rakende die vraag of hulle hul idees en perspektiewe met gemak met hul medestudent kan deel. Die “neutraal-” en ”stem nie saam nie-gedeelte” oorskry dus die “stem saam”-gedeelte. Baie studente het saamgestem dat hulle nuwe vaardighede en kennis deur kommunikasie met hul medestudente op die eFundi LBS ontwikkel, terwyl die neutrale gevoel onder die studente ook groot is. Dit toon wel dat studente ook onseker is hieroor (Wat korrek is, want die studente kan nie hulle perspektiewe en kennis met mekaar deel as die betrokke dosent die gekose funksionaliteit nie aktiveer het nie en die student/(e) deeglik daaromtrent ingelig het nie).

6.2.1.5 Studente se persepsies van hul dosent se kommunikasie via die eFundi LBS

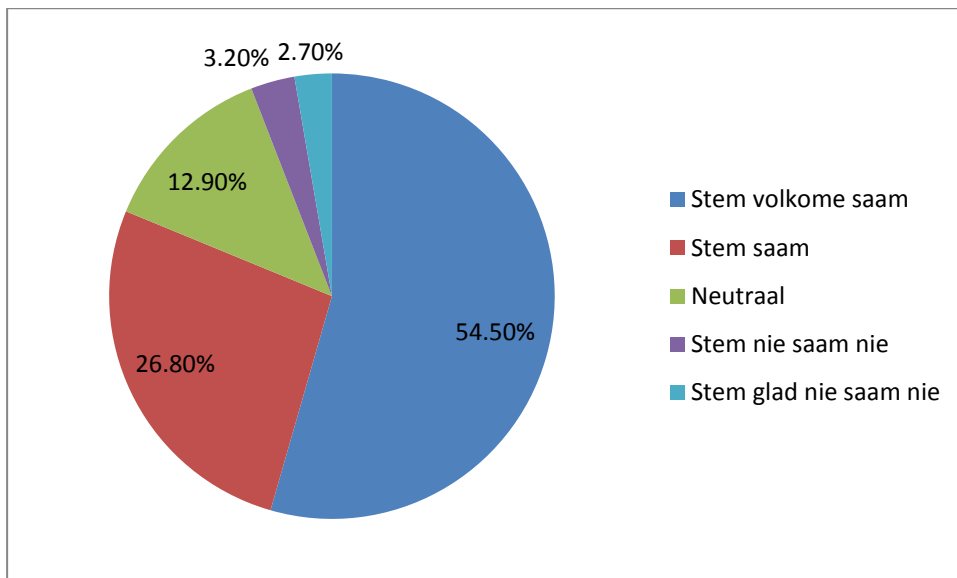
In hierdie afdeling word die deelnemende studente se persepsies van hul dosent se kommunikasie via die eFundi LBS-leergemeenskap bespreek.

By vrae 11-34 is 'n Likert-skaal verskaf waarop studente 1 kon merk vir Stem volkome saam, 2 vir Stem saam, 3 vir Neutraal, 4 vir Stem nie saam nie en 5 vir Stem glad nie saam nie.



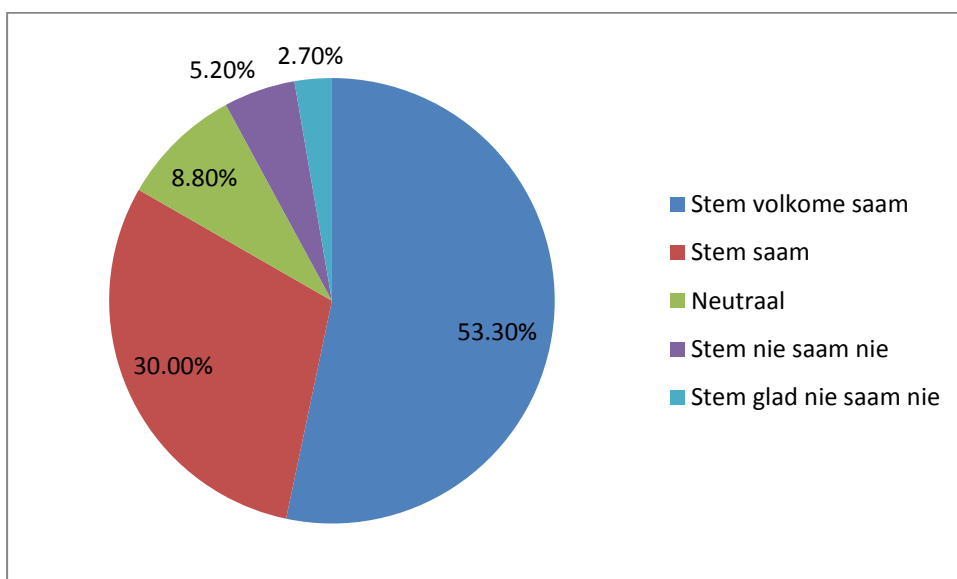
Figuur 6-14: Studente se persepsies van die vraag of hul dosent se kennis oor die vakgebied duidelik uit die kommunikasie op eFundi blyk (Vraag 21)

'n Totaal van 73.3% (n=408) van die deelnemende studente stem saam dat die dosent se kennis van die vakgebied duidelik uit sy/haar kommunikasie op die eFundi LBS blyk. Die studente se verwysing na die dosent se kennis kan moontlik dui op assessering van aanlyn-toetse en -opdragte asook die verskaffing van relevante leermateriaal.



Figuur 6-15: Studente se persepsies van die vraag of dit uit hul dosent se kommunikasie via eFundi blyk dat studente konsekwent (almal eenders) behandel word (Vraag 22)

Die grafiek toon dat 54.5% (n=305) deelnemende studente volkome saamstem dat dit uit hul dosent se kommunikasie op die eFundi LBS leergemeenskap duidelik blyk dat hy/sy alle studente eenders (konsekwent) behandel. Hierdie data word ondersteun deur die data wat in Figuur 6-11 weergegee word waarvolgens 63% (n=354) studente aandui dat hulle deel voel van die leergemeenskap. Dit sou byvoorbeeld beteken dat almal voel hulle word ingelig en dat almal toegang het tot dieselfde leermateriaal.



Figuur 6-16: Studente se persepsies van die betroubaarheid van hul dosent se kommunikasie deur middel van die eFundi LBS (Vraag 23)

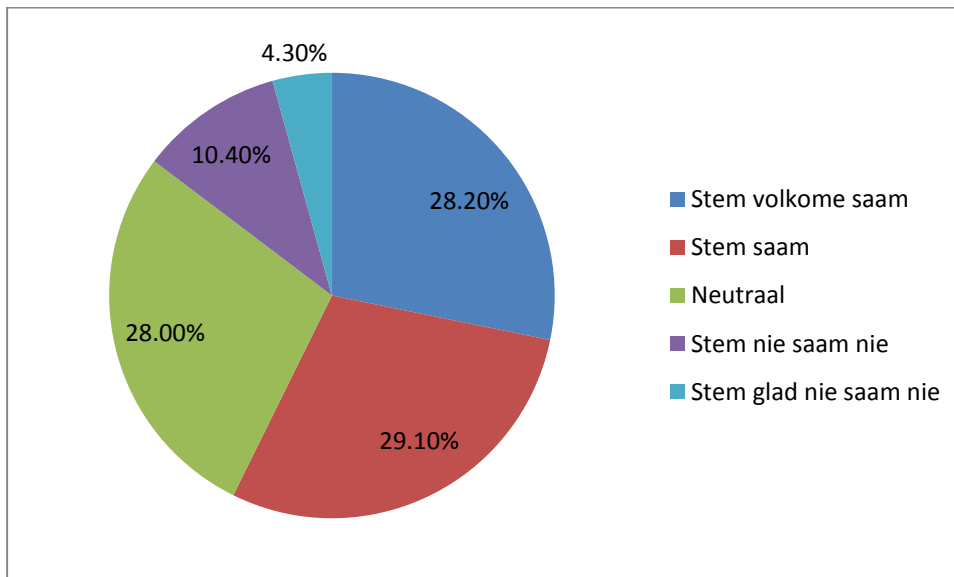
Die oorgrote meerderheid van die deelnemende studente 53.3% (n=297) stem volkome saam en 30% (n=167) stem saam dat hul dosent se kommunikasie via die eFundi LBS betroubaar is. Hierdie data kan ook ondersteun word deur die data wat in Figuur 6-11 weergegee word waar die deelnemende studente, 63% (n=354), aandui dat hulle deel voel van hul leergemeenskap en omdat die meerderheid van die deelnemende studente 54.5% (n=305) volkome saamstem dat hulle almal eenders behandel word, vertrou hulle die dosent se kommunikasie. Dosentkommunikasie word ook vertrou omdat die dosent se kennis duidelik uit die kommunikasie via die eFundi LBS blyk (Figuur 6-14).

Opsommend kan daar oor studente se persepsies van hul ervaring van hul dosent se kommunikasie deur middel van die eFundi LBS gesê word dat studente genoemde kommunikasiemodus besonder positief ervaar. Die meerderheid studente meen dat kommunikasie komende van hul dosent via die eFundi LBS betroubaar is, hulle meen ook dat die dosente se vakkennis duidelik uit hul kommunikasie op die eFundi LBS blyk. Studente meen ook dat almal op die eFundi LBS leergemeenskap eenders behandel word (met ander woorde oor dieselfde kam geskeer word).

6.2.1.6 Tevredenheid oor hoeveelheid tweerigtingkommunikasie en verhoudings op die eFundi LBS leergemeenskap

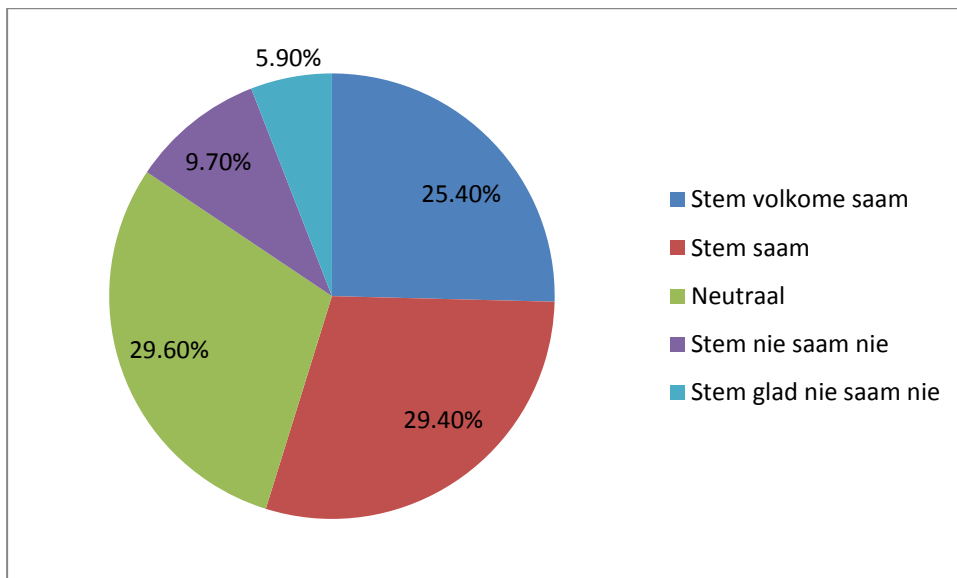
In hierdie afdeling word die deelnemende studente se persepsies van hul tevredenheid met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie en die verhouding met hul dosent en medestudente via die eFundi LBS leergemeenskap bespreek.

By vraag 11-34 is 'n Likert-skaal verskaf waarop studente 1 kon merk vir Stem volkome saam, 2 vir Stem saam, 3 vir Neutraal, 4 vir Stem nie saam nie en 5 vir Stem glad nie saam nie.



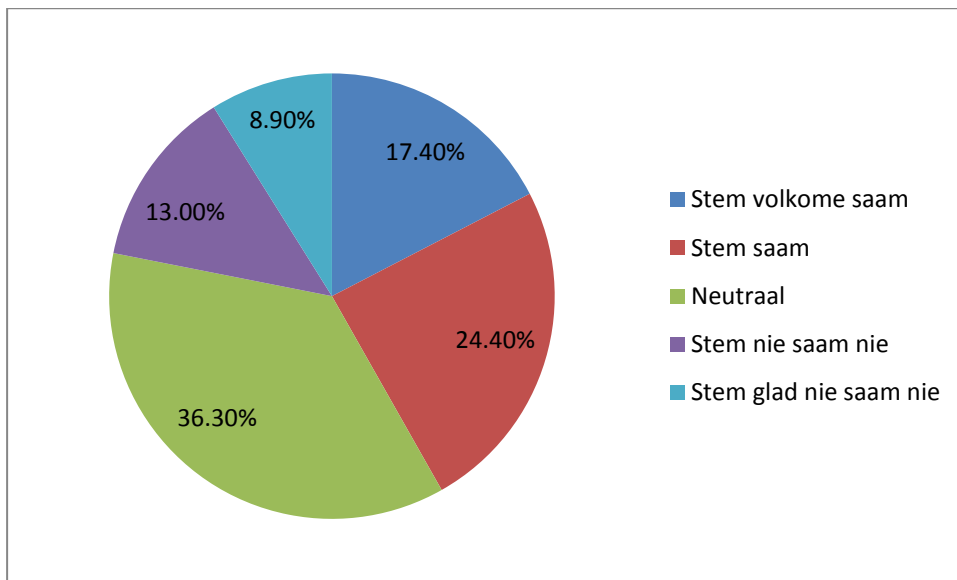
Figuur 6-17: Studente se persepsies van die vraag of hulle en hul dosent voordeel trek uit die dosent-studentverhouding wat deur middel van die eFundi LBS gefasiliteer word (Vraag 26)

In totaal stem 57.3% (n=319) van die deelnemende studente saam dat beide die dosent en die student voordeel trek uit die dosent-studentverhouding wat deur die eFundi LBS gefasiliteer word. Studente is wel van mening dat tweerigtingkommunikasie vir die bou van dosent-studentverhoudings noodsaaklik is (sien Figuur 6.2 en Figuur 6.3), alhoewel hulle nie noodwendig beseft dat die plasing van leermateriaal (eenrigting gekommunikeer) deur die dosent op die eFundi LBS vir hulle (sowel as die dosent) tot voordeel kan strek [beter prestasie] nie.



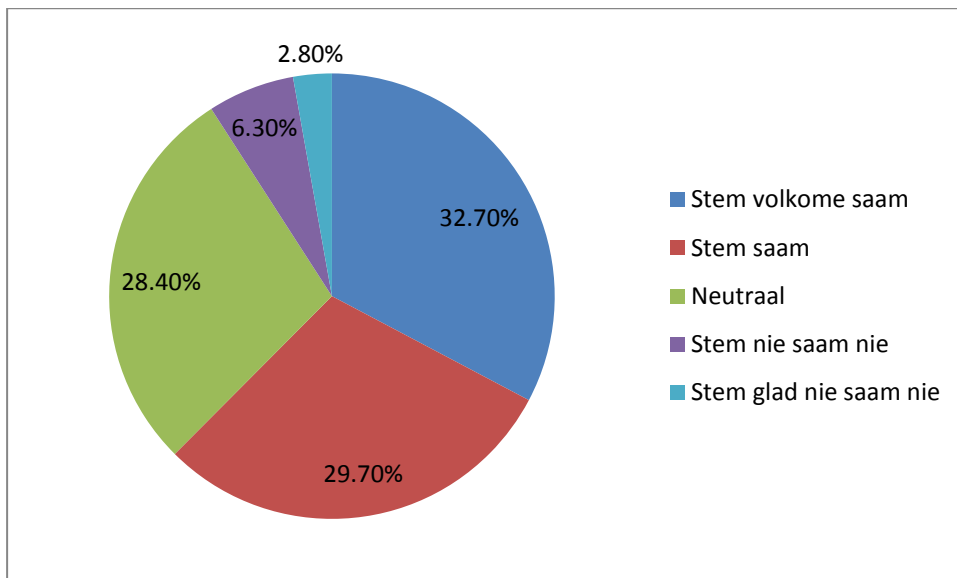
Figuur 6-18: Studente se persepsies van hul tevredenheid met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen hulle en hul dosent op die eFundi LBS plaasvind (Vraag 27)

Bostaande grafiek toon dat 'n totaal van 54.8% (n=306) deelnemende studente in hierdie studie tevrede voel met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie via die eFundi LBS tussen die student self en die dosent. Hierdie data is strydig met dít wat in Figuur 6-5 aangedui is, naamlik dat studente nie met hulle dosente via die eFundi LBS kommunikeer nie, al beskou hulle tweerigtingkommunikasie as van belang (Figuur 6-2 en Figuur 6-3).



Figuur 6-19: Studente se persepsies van hul tevredenheid met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen hulle en hul medestudente op die eFundi LBS plaasvind (Vraag 28)

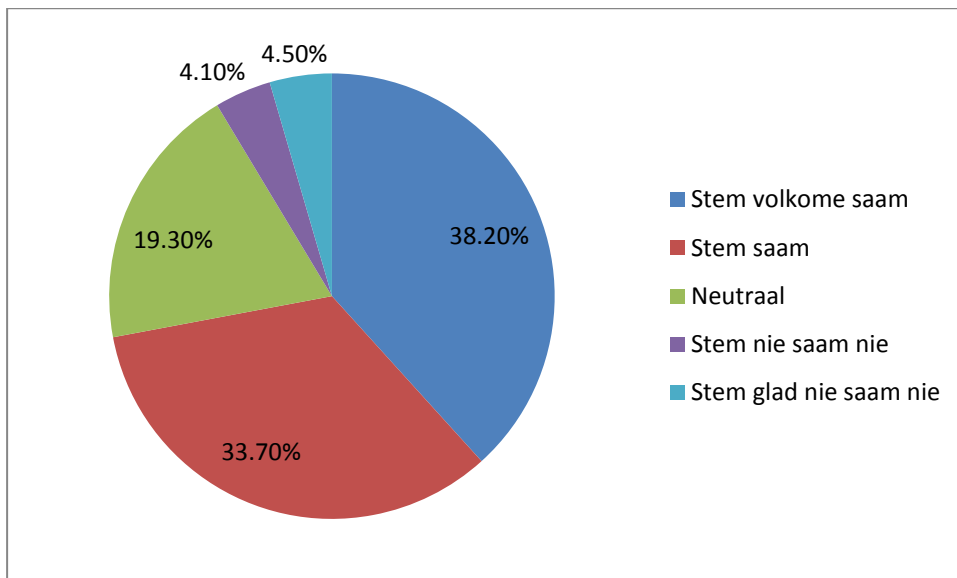
In totaal is 41.8% (n=231) van die deelnemende studente tevrede met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen hulle en hul medestudente op die eFundi LBS plaasvind, terwyl 36.3% (n=201) van die deelnemende studente neutraal en 21.9% (n=121) negatief oor die stelling voel. Hierdie data word ondersteun deur die data wat in Figuur 6-4 weergegee word, waar die deelnemende studente aantoon dat hulle verkies om nie via die eFundi LBS met hul medestudente te kommunikeer nie. Die respondente het wel aangedui hulle van mening is dat die eFundi LBS geskik is vir tweerigtingkommunikasie met die medestudente (sien Figuur 6-7).



Figuur 6-20: Studente se persepsies van hul tevredenheid met die akademiese verhoudings wat met verloop van die module op die eFundi LBS gebou is (Vraag 29)

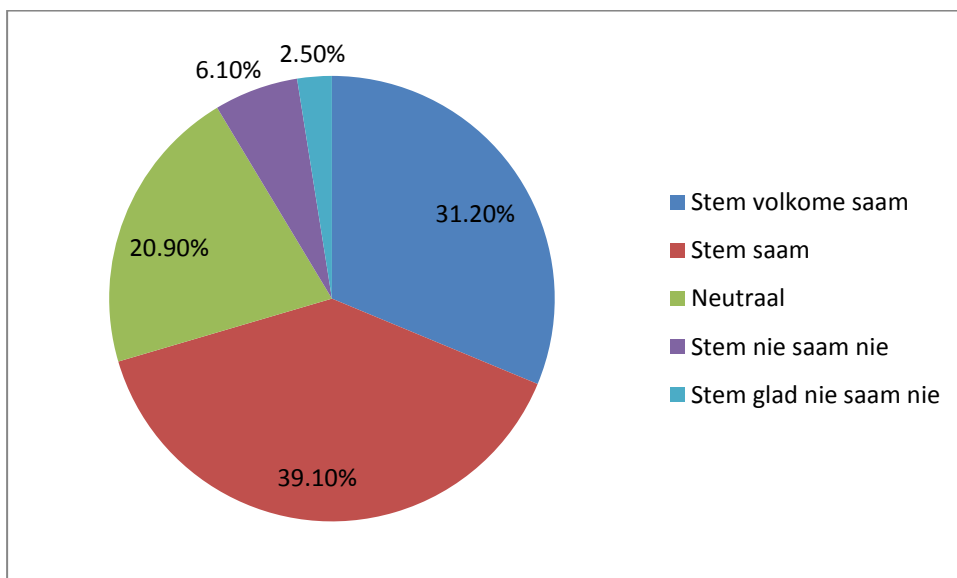
’n Totaal van 62.4% (n=336) deelnemende studente is tevrede met die akademiese verhoudings wat met verloop van die betrokke module op die eFundi LBS gebou is. ’n Persentasie van 9.1% (n=49) is nie tevrede nie, terwyl 28.4%(n=153) van die deelnemende studente neutraal staan teenoor die stelling.

Volgens die literatuur (sien Hoofstuk 2) kan ’n verhouding nie bestaan nie as daar nie tweerigtingkommunikasie tussen die betrokke partye plaasvind nie. By Figuur 6-5 het die meerderheid deelnemende studente, 45% (n=253), aangedui dat hulle nie via die eFundi LBS met hulle dosente kommunikeer nie en in Figuur 6-4 het 51.3% (n=288) deelnemende studente aangedui dat hulle ook nie met hul medestudente via die eFundi LBS kommunikeer nie. Ten spyte hiervan dui die deelnemende studente volgens Figuur 6-20 aan dat hulle tevrede is met die verhoudings. Moontlike verklarings hiervoor kan hul tevredenheid met hul dosent se vakkennis wees (sien Figuur 6-16) of hulle mening dat almal eenders op die eFundi LBS behandel word (sien Figuur 6-15). Nog ’n moontlike verklaring is dat die deelnemende studente van mening is dat die dosent se kommunikasie betroubaar is (sien Figuur 6-16) of omdat hul dosent ’n poging deur middel van die eFundi LBS aanwend om ’n verhouding met hulle te bou (sien Figuur 6-15). Die studente se tevredenheid kan ook ondersteun word deur die data wat in Figuur 6-18 weergegee word wat uitwys dat die deelnemende studente tevrede voel met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie met hul dosent via die eFundi LBS.



Figuur 6-21: Studente se persepsies van die vraag of die kommunikasie deur middel van eFundi hul leerproses verbeter (Vraag 30)

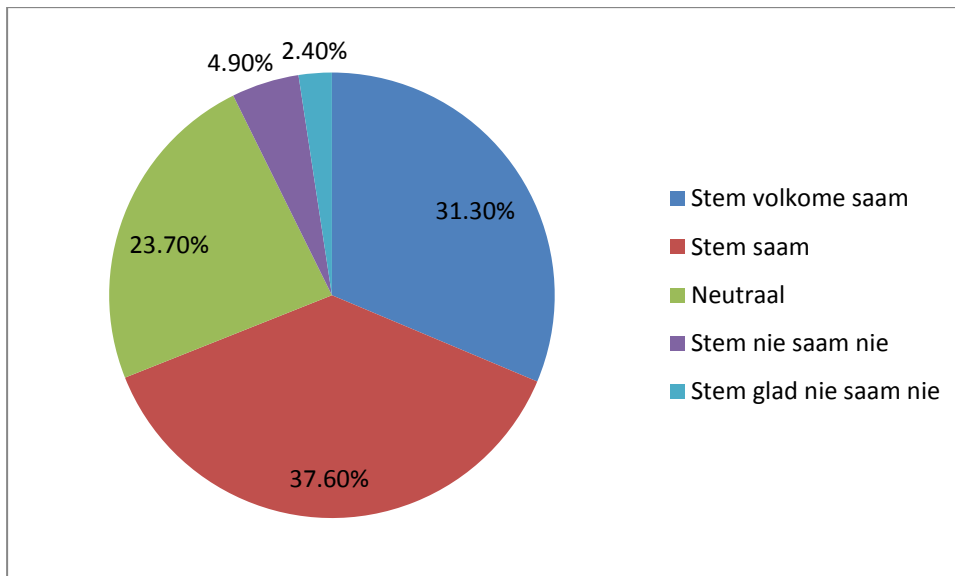
In totaal stem 71.9% (n=399) van die deelnemende studente saam dat die kommunikasie op eFundi hul leerproses verbeter. Die studente wat neutraal staan, is groter in getal as dié wat nie saamstem nie. Die kommunikasie waarna studente verwys, is dus bloot die oorlaai van inligtingsbronne (sien Figuur 6-4 en Figuur 6-5) wat eenrigting van aard is, maar wel die potensiaal inhou om studente se leerprosesse te verbeter.



Figuur 6-22: Studente se persepsies van die vraag of die funksionaliteite op die eFundi LBS kommunikasie voldoende fasiliteer (Vraag 31)

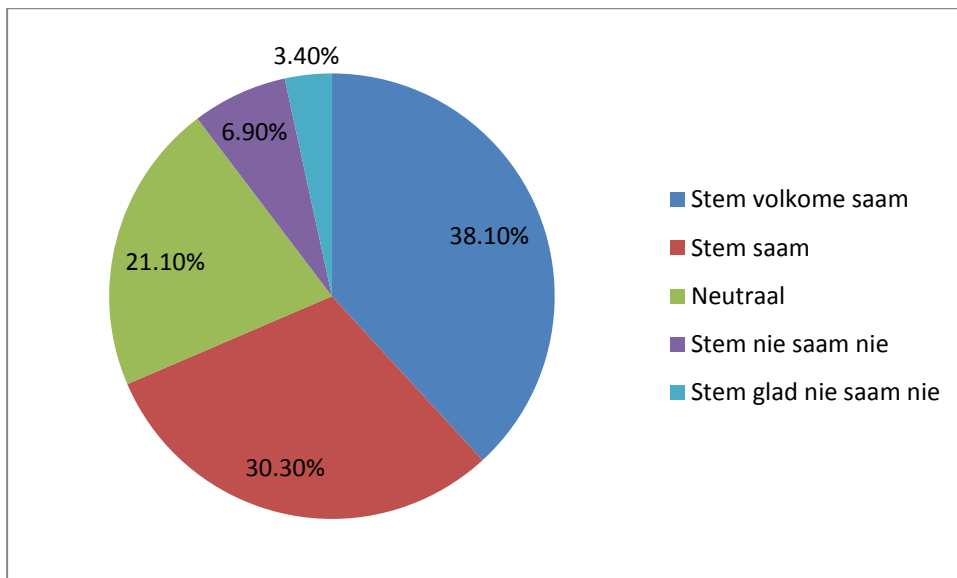
'n Totaal van 70.3% (n=390) deelnemende studente stem saam dat die funksionaliteite op die eFundi LBS kommunikasie voldoende fasiliteer. 'n Persentasie van 20.9% (n=116) van hierdie studente staan neutraal teenoor die stelling, terwyl slegs 8.6% (n=48) studente nie hiermee saamstem nie.

In afdeling 6.2.2 is dit uitgewys dat studente die eFundi LBS gebruik vir die aflê van aanlyn-toetse en -opdragte en om leermateriaal af te laai, maar nie om met hul medestudente via die eFundi LBS aan groepwerk deel te neem nie (sien Tabel 6-7). Alhoewel studente tweerigtingkommunikasie noodsaaklik ag vir die bou van akademiese verhoudings tussen studente onderling en tussen studente en hul dosent (sien Figuur 6-2 en Figuur 6-3), benut hulle meestal funksionaliteite wat slegs eenrigtingkommunikasie bewerkstellig. Hierdie data kan daarop dui dat die studente tans tevrede is met die eenrigtingkommunikasie wat hulle van hul dosent ontvang (sien Figuur 6-4 en Figuur 6-5), omdat hulle nie aan tweerigtingkommunikasie blootgestel word nie en baie onseker is ten opsigte daarvan



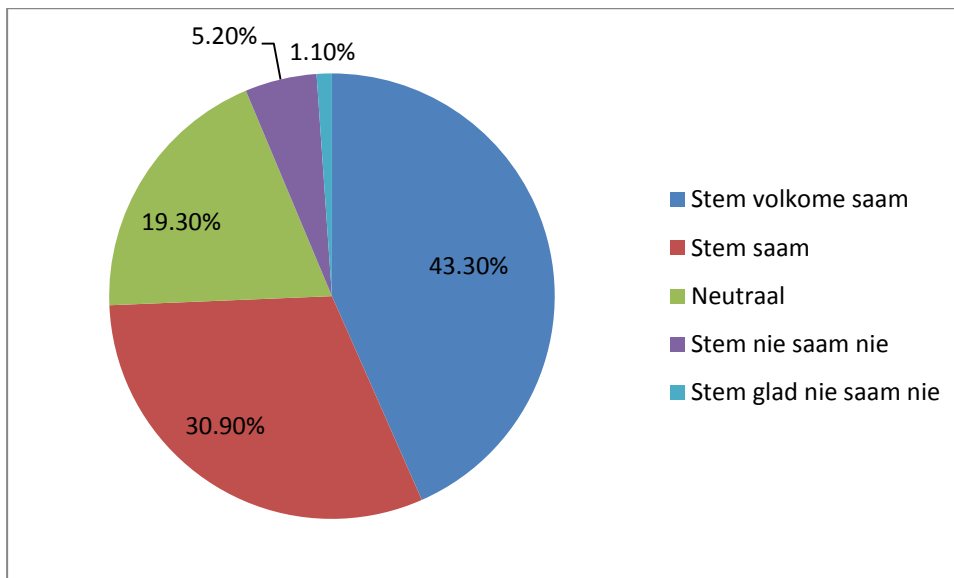
Figuur 6-23 Studente se persepsies van die vraag of die funksionaliteite wat deur hul dosent gebruik word, aan studentverwagtinge rakende kommunikasie voldoen (Vraag 32)

'n Totaal van 68.9% (n=381) van die deelnemende studente is van mening dat die funksionaliteite wat deur die betrokke dosent gebruik word, aan hul verwagtinge rakende kommunikasie voldoen. Studentverwagtinge mag dalk net die oorplaas van dokumente of inligtingsbronne behels en dit impliseer funksionaliteite wat eenrigtingkommunikasie bewerkstellig (soos aanlynopdragte en -toetse en die aflaai van leermateriaal).



Figuur 6-24 Studente se persepsies van die vraag of die dosent se kommunikasie op die eFundi LBS hulle motiveer om die eFundi LBS te benut (Vraag 33)

’n Totaal van 68.4% (n=377) van die deelnemende studente stem saam dat kommunikasie komende van hul dosent op die eFundi LBS hulle motiveer om die eFundi LBS te benut. Studente blyk die eFundi LBS primêr te benut vir die aflê van aanlyntoetse, uitvoer van aanlynopdragte of die aflaai van leermateriaal (sien tweerigtingfrekwensietabelle Tabel 6-4 en Tabel 6-6 asook frekwensietabel Tabel 6-5). Die moontlike rede waarom die meerderheid deelnemende studente kan voel dat die eenrigtingkommunikasie komende van die dosent hulle motiveer om die eFundi LBS te benut, is dat hulle weet hulle deelnamepunte nodig het en so die eFundi LBS benut deur die aflê van toetse of uitvoer van opdragte (sien tweerigtingfrekwensietabelle Figuur 6-4 en Figuur 6-6) of dat hulle, indien hulle ’n klas nie kon bywoon nie, die PowerPoint-skyfies van die “Resources”-funksionaliteit kan aflaai (sien frekwensietabel Figuur 6-5).



Figuur 6-25 Studente se persepsies van die vraag of kommunikasie komende van hul dosent op die eFundi LBS verstaanbaar is (Vraag 34)

Altesaam 74.2% (n=396) van die deelnemende studente stem met die stelling saam dat die kommunikasie wat hulle van hul dosent af ontvang, verstaanbaar is. Dit dui daarop dat dosente se leermateriaal wat op die eFundi LBS geplaas word, relevant, duidelik en nuttig is (Sien 5.2.5.2).

Opsommend kan daar oor studente se persepsies ten opsigte van tevredenheid met die eFundi LBS gesê word dat alhoewel hulle by die meeste van die onderskeie vrae (vraag 26-34) grotendeels saamstem, bly die neutrale gevoel onder die studente in 'n groot mate teenwoordig. Studente het behoeftes ten opsigte van hierdie aspekte en kry dalk nooit die geleentheid om sy / haar eFundi-behoeftes te opper nie. Nog 'n rede vir die neutrale gevoel onder die studente kan wees dat van hulle nog nie vertrou is met eFundi nie en nie presies weet wat die doel daarvan is of watter funksionaliteite daarin voorkom nie. Studente mag dalk ook verward raak met ander geregistreerde modules se leergemeenskappe. Nieteenstaande blyk dit dat die meerderheid studente tevrede is, al is daar groepe studente wat neutraal voel daaroor.

Uit voorgaande beskrywende statistiek vloei dan die eksploratiewe statistiek voort, wat vervolgens bespreek word.

6.3 Eksploratiewe statistiek

6.3.1 Faktorontleding

Deur middel van 'n faktorontleding word die faktore geïdentifiseer uit die items wat die kwaliteit van verhoudings op eFundi bepaal. 'n Hoofkomponent faktoranalise met Oblimin-rotasie is uitgevoer waaruit vyf faktore onttrek is wat 62.83% van die variansie verklaar. Die patroonmatriks volg:

Tabel 6-10: Patroonmatriks

	Komponent				
	Tevredenheid 1	Geskiktheid 2	Tweerigting- kommunikasie 3	Dosent kommuni- kasie 4	Ervaringe 5
v30- Die <u>kommunikasie</u> deur middel van eFundi verbeter my leerproses	.779				
V29- Ek is tevrede met die akademiese verhoudings wat met verloop van die module op eFundi gevorm het	.761				
v31- Die <u>funksionaliteit</u> op eFundi fasiliteer kommunikasie voldoende	.708				
v27- Ek is tevrede met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen my en my dosent op eFundi plaasvind	.676				
v32- Die eFundi funksionaliteite wat deur my dosent gebruik word, voldoen aan my verwagtinge ten opsigte van <u>kommunikasie</u>	.664				
v33- Die <u>kommunikasie</u> vanaf die dosent op eFundi motiveer my om eFundi te benut	.592				
v28- Ek is tevrede met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen my en my medestudente op eFundi plaasvind	.581	-.380		.312	

v34- Ek begryp altyd wat my dosent <u>via eFundi</u> kommunikeer	.505			-.350	
v26- Beide ek en die dosent trek voordeel uit die dosent-studentverhouding wat deur middel van eFundi gefasiliteer word	.490				
v15- eFundi is geskik vir tweerigtingkommunikasie met my dosent		-.768			
v16- eFundi is geskik vir tweerigtingkommunikasie met medestudente		-.739			
v14- Ek kommunikeer met en/of rig vrae aan die dosent via eFundi		-.709			
v13- Ek kommunikeer met my medestudente op eFundi		-.699			
v20- Ek het geleer om probleme beter op te los deur kommunikasie met medestudente via eFundi		-.664			
v24- Die dosent luister werklik na my as ek my mening <u>op eFundi</u> lug		-.629			
v25- Ek beleef dat my dosent 'n akademiese verhouding met studente <u>op eFundi</u> wil bou		-.443		-.349	
v12- Tweerigtingkommunikasie tussen studente is noodsaaklik vir die bou van student-studentverhoudings			.856		
v11- Tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente is noodsaaklik vir die bou van dosent-studentverhoudings			.848		
v22- Die dosent se kommunikasie <u>op eFundi</u> laat dit duidelik blyk dat hy/sy alle studente dieselfde (eenders) behandel?				-.820	
v23- Die dosent se kommunikasie <u>op</u>				-.671	

eFundi is betroubaar					
v21- Die dosent se kennis oor die vakgebied is duidelik uit sy/haar kommunikasie op eFundi				-.637	
V19- Ek het nuwe vaardighede en kennis ontwikkel deur kommunikasie met medestudente					.807
v18- Ek kan met gemak my idees en perspektiewe met medestudente via eFundi deel		-.343			.561
v17- Ek voel deel van hierdie leergemeenskap	.443				.533

Die uitvoer van die patroonmatriks het die items in die vraelys gegroepeer onder 'n komponent waar dit van toepassing sou wees. Daar is in totaal vyf faktore geïdentifiseer waaronder die onderskeie vrae ingedeel is en dit word in die onderstaande tabel opgesom.

Tabel 6-11: Faktore verklaar

Beskrywing	Faktor	Vraag
Tevredenheid met die kommunikasie en verhoudinge op die eFundi LBS	Faktor 1	26-34
Geskiktheid van die eFundi LBS vir kommunikasie en verhoudings	Faktor 2	13-16, 20,24,25
Persepsies van die noodsaaklikheid van tweerigtingkommunikasie via eFundi om verhoudings te bou	Faktor 3	11-12
Persepsies van die dosent se kommunikasie via die eFundi LBS	Faktor 4	21-23
Persepsies van/ervaring van die eFundi LBS	Faktor 5	17-19

Na die verklaring van die vyf faktore kan ondersoek vervolgens ingestel word na die betroubaarheid van hierdie vrae. Om dit te bewerkstellig, is die Crönbach Alpha koëffisiënte van die faktore (die faktore verteenwoordig verskeie sambreelterme waaronder die vrae gegroepeer is) bereken.

Tabel 6-12: Betroubaarheidskoëffisiënte

	N	Crönbach Alpha	Gemiddelde interitem-korrelasie	Gemiddelde	Standaard-afwyking
Tevredenheid (Faktor 1)	560	.895	.489	2.20	.78785
Geskiktheid (Faktor 2)	563	.862	.470	2.89	.92139
Tweeringtingkomm. (Faktor 3)	563	.659	.509	1.46	.72790
Dosentkomm. (Faktor 4)	561	.792	.560	1.82	.84939
Ervaringe (Faktor 5)	562	.730	.474	2.52	.93843
Geldig N (lysgewys)	560				

Die betroubaarheidskoëffisiënte is op 'n 5-punt Likert-skaal geplaas waarop 1 stem "volkome saam" verteenwoordig en 5, "stem glad nie saam nie" verteenwoordig.

Alle gemiddelde interitem-korrelasies het positiewe waardes wat daarop dui dat die items dieselfde onderliggende eienskap meet. Volgens Babbie en Mouton (2001) en (Roodt, 2009) fokus inter-item konsekwentheid op die konsekwentheid van alle response wat deur die deelnemers verskaf is.

Alle Crönbach Alpha-waardes van die onderskeie faktore is hoër as .7, behalwe tweeringting-kommunikasie wat baie na aan .7 lê. Waardes groter as .7 word as aanvaarbaar beskou (Pallant, 2010:100). Die waardes bo .7 dui dus op baie goeie interne konsekwentheid van die vrae waarby die Likert-skaal gebruik is.

Op die 5-punt Likert-skaal dui die tevredenheidsfaktor op 'n 2.2 gemiddeld wat impliseer dat die studente saamstem en tevrede is. Die geskiktheidsfaktor lê by 2.89 wat toon dat die studente oor die algemeen neutraal voel ten opsigte van die geskiktheid van die eFundi LBS. Wat die tweeringting-kommunikasie- en dosentkommunikasie-faktor betref, dui dit aan dat die deelnemende studente saamstem, terwyl die gemiddeld van ervarings van die eFundi LBS daarop dui dat die deelnemende studente oor die algemeen neutraal voel hieroor.

6.4 Vergelyking van faktore met die demografiese data

6.4.1 Spearman rangordekorrelasie

Spearman rangordekorrelasie is slegs uitgeoefen om te bepaal of die studente se akademiese jaar 'n invloed het op die verhouding met die onderskeie geïdentifiseerde faktore. Die Spearman

rangordekorrelasie is geskik omdat akademiese jaar (Vraag 3) 'n item is wat orde het. Sien onderstaande tabel van Spearman rho-resultate:

Tabel 6-13: Spearman rangordekorrelasie van vraag 3

		Tevredenheid	Geskiktheid	Tweeringting-kommunikasie	Dosent-kommunikasie	Ervaringe
Vraag 3 (Akademiese jaar)	Korrelasie-koëffisiënt	.064	.211**	-.093*	.039	.100*
		.131	.000	.028	.355	.018
	N	558	561	561	559	560
Tevredenheid	Korrelasie-koëffisiënt	1.000	.598**	.201**	.619**	.573**
			.000	.000	.000	.000
	N	560	560	560	560	560
Gesiktheid	Korrelasie-koëffisiënt	.598**	1.000	.137**	.395**	.611**
		.000		.001	.000	.000
	N	560	563	563	561	562
Tweeringting-kommunikasie	Korrelasie-koëffisiënt	.201**	.137**	1.000	.260**	.150**
		.000	.001		.000	.000
	N	560	563	563	561	562
Dosentkommunikasie	Korrelasie-koëffisiënt	.619**	.395**	.260**	1.000	.389**
		.000	.000	.000		.000
	N	560	561	561	561	561
Ervaringe	Korrelasie-koëffisiënt	.573**	.611**	.150**	.389**	1.000
		.000	.000	.000	.000	
	N	560	562	562	561	562

Die akademiese jaar toon geen verband met die faktore nie, terwyl die akademiese jaar wel met geskiktheid dui op 'n medium verband waar $r=0.211$. Die resultate van hierdie toets het dus daarop gedui dat deelnemende studente wat dink dat die eFundi LBS geskik is vir kommunikasie en verhoudingsbou, ook tevrede is met die kommunikasie en verhoudings, positief is oor hul dosent se kommunikasie en hulle goeie ervaringe daarmee gehad het.

Alle faktore korreleer dus positief en toon 'n verband. *Tevredenheid* korreleer met alle geïdentifiseerde faktore. Dit wil sê dat indien die eFundi LBS gebruik word, die deelnemende studente meer tevrede voel as studente wat nie die eFundi LBS gebruik nie.

Dit is ook duidelik dat die medium verband ($r=0.211$) van geskiktheid teenoor die akademiese jaar van die deelnemende studente daarop dui dat hoe ouer die studente is, hoe minder hulle

oor geskiktheid van die eFundi LBS saamstem en hoe jonger die studente is, hoe meer hulle dink dit geskik is (sien 5-punt Likert-skaal) vir kommunikasie en verhoudingsbou. Die rede vir die bevinding kan moontlik wees dat eerstejaarstudente nog nie volkome vertrou is met die eFundi LBS nie, en dat dit vir hulle voldoende is soos dit tans deur hul betrokke dosente benut word. Die ouer deelnemende studente het dalk nog behoefte aan kommunikasie en verhoudingsbou deur middel van die eFundi LBS ontdek wat hulle meen beter ondervang kan word.

6.4.2 ANOVA-toets

Die Anova-toets vergelyk drie of meer groepe met mekaar (Van Schalkwyk, 2014:71). Volgens Dahms (2012:9) bepaal die Anova die verskille tussen die gemiddeldes van verskillende groepe binne die geselekteerde demografiese veranderlikes (watter skool?) en die konstrunkte (*tevredenheid, geskiktheid, tweerigtingkommunikasie, dosentkommunikasie en ervaringe*).

Tabel 6-14: ANOVA-toets met skole in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte

		N	Gemiddelde	Standaardafwyking	p-waarde	Effekgroottes (d) Kommunikasie met
Tevredenheid	1 (Tale)	46	2.2651	1.11098	.978	0.04
	2 (Sosiale & Owerheids.)	157	2.1805	.80373		0.05
	3 (Musiek)	14	2.1617	.68959		0.08
	4 (Komm.studies)	217	2.2209	.72180		
	5 (Filosofie)	22	2.1294	.66955		0.13
	6 (Ander / nie gemerk)	104	2.1898	.77613		0.04
	Totaal	560	2.2024	.78785		
Gesiktheid	1(Tale)	46	2.7609	1.06269	.000	0.33
	2 (Sosiale & Owerheids.)	158	2.6254	.88221		0.55
	3 (Musiek)	14	2.8429	.75906		0.30
	4 (Komm.studies)	219	3.1076	.87180		
	5 (Filosofie)	22	2.7727	.78204		0.38
	6 (Ander / nie gemerk)	104	2.9464	.96155		0.17
	Totaal	563	2.8945	.92139		
Twee-rigting-komm	1 (Tale)	46	1.3370	.55831	.644	0.16
	2 (Sosiale & Owerheids.)	158	1.5158	.77258		0.07
	3 (Musiek)	14	1.4643	.74587		0.00
	4 (Komm.studies)	219	1.4612	.76152		
	5 (Filosofie)	22	1.2955	.61060		0.22
	6 (Ander / nie gemerk)	104	1.4519	.67378		0.01
	Totaal	563	1.4583	.72790		
Dosent-komm	1 (Tale)	46	1.8007	.93070	.288	0.06
	2 (Sosiale & Owerheids.)	157	1.8938	.88598		0.04
	3 (Musiek)	14	1.5714	.70926		0.33

		N	Gemiddelde	Standaardafwyking	p-waarde	Effekgroottes (d) Kommunikasie met
	4 (Komm.studies)	218	1.8563	.85837		
	5 (Filosofie)	22	1.5909	.59922		0.31
	6 (Ander / nie gemerk)	104	1.7083	.78920		0.17
	Totaal	561	1.8173	.84939		
Ervaringe	1 (Tale)	46	2.4203	.97736	.045	0.26
	2 (Sosiale & Owerheids.)	158	2.4842	.98319		0.19
	3 (Musiek)	14	2.3333	.79529		0.40
	4 (Komm.studies)	218	2.6758	.86442		
	5 (Filosofie)	22	2.2576	.96462		0.43
	6 (Ander / nie gemerk)	104	2.3814	.98250		0.30
	Totaal	562	2.5216	.93843		

By die geskikheidsfaktor dui die p-waarde van .000 op 'n beduidende statistiese verskil wat impliseer dat die deelnemende studente uit die skool Sosiale en Owerheidstudies meer saamstem oor die geskiktheid van die eFundi LBS vir kommunikasie en verhoudingsbou as studente van die Skool vir Kommunikasiestudies. Die oorblywende p-waardes dui op geen statistiese betekenisvolheid nie.

Beduidende effekgroottes kom voor onder die Skool vir Kommunikasiestudies teenoor die Skool vir Musiek ($d=0.40$) en die Skool vir Filosofie ($d=0.43$), wat impliseer dat die deelnemende studente uit die Skool vir Musiek en die Skool vir Filosofie meer saamstem rakende hul ervaringe van die eFundi LBS as die deelnemende studente uit die Skool vir Kommunikasiestudies. Die oorblywende d-waardes (effekgroottes) by die faktore *tevredenheid*, *geskiktheid*, *tweerigtingkommunikasie*, *dosentkommunikasie* en ervaringe dui op geen praktiese betekenisvolheid nie.

Post-hoc toetse is uitgevoer en het aangetoon dat die enigste groep deelnemende studente wat ten opsigte van die verskeie faktore van die ander studente verskil, die deelnemende Kommunikasiestudente was. 'n Anova-toets is op Vraag 1 uitgevoer om effekgroottes te bepaal wat die ander skole se meningsverskille teenoor dié van die Skool vir Kommunikasiestudies aandui.

Uit die Anova-toets kan afgelei word dat verskeie groepe deelnemende studente anders voel ten opsigte van die betrokke geïdentifiseerde faktore of vrae wat gestel is. Dus is dit belangrik om in gedagte te hou dat individue met verskillende verwysingsraamwerke sekere aspekte op 'n unieke manier gaan interpreteer as ander individue. Elke individu begryp konsepte anders en na gelang van die begrip van die betrokke terme, sal die vraag geïnterpreteer word,

byvoorbeeld studente wat filosofie as 'n hoofvak neem, kan moontlik anders voel oor die geskiktheid van eFundi vir tweerigtingkommunikasie teenoor 'n student wat kommunikasiekunde studeer. Studente uit die onderskeie skole gebruik dalk die eFundi LBS heeltemal anders; daarom kan dit ook die persepsies van die studente negatief of positief beïnvloed.

6.4.3 *t*-toetse

t-toetse is uitgevoer op alle vrae wat twee antwoord-opsies verskaf het. *t*-toetse is uitgevoer om die statistiese betekenisvolheid van verskille tussen die verskillende groepe deelnemende studente ten opsigte van die vyf faktore (*tevredenheid*, *geskiktheid*, *dosentkommunikasie*, *tweerigtingkommunikasie* en *ervaringe*) wat geïdentifiseer is, aan te dui. Effekgroottes gepaard met die *t*-toets gedoen om neigings aan te toon (om dus aan te toon of die verband prakties betekenisvol is). Daar is nie oor die resultate van die *t*-toetse op vraag 4 tot 7 verslag gedoen nie, aangesien daar nie werklik 'n verband is nie, Daar word wel oor *t*-toets vir vrae 8 tot 10 verslag gedoen. Daar is geen statistiese of praktiese verband tussen die studente se geslag en die onderskeie faktore nie. Wat verbande tussen die gebruik van eFundi vir aanlyn-toetse, die aflaai van leermateriaal en die uitvoer van aanlynopdragte betref, is daar ook geen statistiese of praktiese beduidendheid nie.

Tabel 6-15: *t*-toets van vraag 8

Groepstatistiek						
Vraag 8 - Ek gebruik eFundi om aan groepwerk met medestudente deel te neem		N	Gemiddeld	Standaard-afwyking	p-waardes	Effek-groottes
Tevredenheid	1(JA)	188	2.0106	.84686	.000	0.34
	2(NEE)	370	2.3006	.73913		
Geskiktheid	1(JA)	188	2.5510	.92922	.000	0.56
	2(NEE)	373	3.0718	.86722		
Tweerigting-komm	1(JA)	188	1.5106	.77210	.232	0.10
	2(NEE)	373	1.4303	.70556		
Dosent-komm	1(JA)	188	1.7030	.85559	.022	0.20
	2(NEE)	371	1.8778	.84285		
Ervaringe	1(JA)	188	2.2571	.93225	.000	0.43
	2(NEE)	372	2.6555	.91456		

Statistiese betekenisvolheid kom voor by die faktore *tevredenheid*, *geskiktheid* en *ervaringe* wat dui op 'n groot verskil ten opsigte van die vraag of die deelnemende studente die eFundi LBS gebruik om aan groepwerk met medestudente deel te neem teenoor die ander faktore. *Geskiktheid* neig na 'n groot verband terwyl *tevredenheid* en *ervaringe* na 'n medium verband neig. Dit impliseer dat die deelnemende studente wat wel die eFundi LBS gebruik om aan

groepwerk met medestudente deel te neem, meer tevrede is, dink dat dit meer geskik is vir kommunikasie en verhoudingbou, en het 'n beter ervaring van die eFundi LBS as ander studente wat nie die eFundi LBS vir groepwerkdoeleindes gebruik nie.

Tabel 6-16: t-toets van vraag 9

Groepstatistiek						
Vraag 9 – Ek gebruik eFundi se Dropbox-funksionaliteit om my dokumente te stoor		N	Gemiddeld	Standaard-afwyking	p-waardes	Effekgroottes
Tevredenheid	1(JA)	234	2.0210	.77167	.000	0.41
	2(NEE)	323	2.3383	.77316		
Gesiktheid	1(JA)	235	2.6185	.92191	.000	0.52
	2(NEE)	325	3.0992	.87050		
Tweeringing-komm	1(JA)	235	1.4766	.78070	.549	0.05
	2(NEE)	325	1.4385	.68554		
Dosent-komm	1(JA)	234	1.6588	.75965	.000	0.30
	2(NEE)	324	1.9280	.89227		
Ervaringe	1(JA)	235	2.3383	.93768	.000	0.34
	2(NEE)	324	2.6564	.91910		

Die p-waardes by *tevredenheid*, *gesiktheid*, *dosentkommunikasie* en *ervaringe* is almal statisties betekenisvol, maar die enigste plek waar prakties betekenisvolle waardes (effekgroottes) voorkom, is by *tevredenheid* en *gesiktheid*. Studente wat die eFundi LBS se *Dropbox*-funksionaliteit gebruik om hul dokumente op te stoor, stem meer saam oor die gesiktheid van die eFundi LBS vir kommunikasie en verhoudingsbou en is meer tevrede met die eFundi LBS teenoor die persepsies van die ander studente by die oorblywende faktore.

Tabel 6-17: t-toets van vraag 10

Groepstatistiek						
Vraag 10 - eFundi is nodig om akademiese verhoudings te bou		N	Gemiddeld	Standaard-afwyking	p-waardes	Effekgroottes
Tevredenheid	1(JA)	374	2.0888	.76434	.000	0.45
	2(NEE)	183	2.4438	.78464		
Gesiktheid	1(JA)	377	2.7660	.89472	.000	0.44
	2(NEE)	183	3.1740	.91700		
Tweeringing-komm	1(JA)	377	1.4363	.73110	.371	0.08
	2(NEE)	183	1.4945	.71673		
Dosent-komm	1(JA)	375	1.7676	.82354	.062	0.16
	2(NEE)	183	1.9144	.89170		
Ervaringe	1(JA)	376	2.3870	.90349	.000	0.44
	2(NEE)	183	2.8051	.95453		

In bostaande tabel verskyn drie faktore wat statisties sowel as prakties betekenisvol is, naamlik *tevredenheid*, *gesiktheid* en *ervaringe*. Uit die gemiddeldes, soos aangedui by die "JA"-opsie,

stem die studente meer saam oor die *geskiktheid, tevredenheid* en *ervaringe* met betrekking tot die stelling dat die eFundi LBS nodig is om akademiese verhoudings te bou.

Dit dui daarop dat indien 'n student van mening is dat die eFundi LBS geskik is om akademiese verhoudings te bou, hulle ook meer tevrede is en beter ervaringe met die eFundi LBS het.

6.5 Slot

Die derde navorsingsvraag vir hierdie studie, naamlik *Wat is die dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig?* is gedeeltelik in hierdie hoofstuk beantwoord.

Eerstens is daar oor die demografiese besonderhede van die respondente verslag gedoen, naamlik: skool, huistaal, akademiese jaar, geslag en gebruik van eFundi. Daarop het die verskeie konstrunkte gevolg, naamlik die noodsaaklikheid van tweerigtingkommunikasie op die eFundi LBS om verhoudings te bou, die geskiktheid van die eFundi LBS, die studente se ervaringe van die eFundi LBS en persepsies van dosentkommunikasie via die eFundi LBS. Ten laaste is daar gefokus op die tevredenheid oor die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie en verhoudings op die eFundi LBS.

Daar is bevind dat die meeste studente oor tevredenheidsaspekte van die eFundi LBS saamstem en tevrede is. Ten opsigte van die geskiktheid van die eFundi LBS is die studente nog onseker. Studente voel ook positief en stem ook saam oor tweerigtingkommunikasie-aspekte en dosentkommunikasie via eFundi, terwyl hulle nie twyfel en onseker is oor die ervaringe van eFundi nie.

Dosent- sowel as studentpersepsies is ingewin en ontleed. Dit is dus nodig om hierdie persepsies byeen te bring en teenoor die teorie te plaas waaruit die nodige gevolgtrekkings sal voortspruit.

In die volgende hoofstuk word die empiriese bevindinge van hoofstuk 5 en hoofstuk 6 geanaliseer om die algemene navorsingsvraag te beantwoord, naamlik *Watter aanbevelings kan gemaak word ten einde die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument verder te ontwikkel?*

HOOFSTUK 7: GEVOLGTREKKINGS EN SLOT

7.1 Inleiding

Die doel van hierdie studie was om te bepaal wat die persepsies van dosente en studente binne die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte (Potchefstroomkampus van die Noordwes-Universiteit) is oor die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig. Om hierdie vraag te beantwoord is semi-gestruktureerde onderhoude met dosente uit elke skool van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte (Skool vir Musiek, Skool vir Filosofie, Skool vir Sosiale en Owerheidstudies, Skool vir Tale en Skool vir Kommunikasiestudies) gevoer. Groepgeadministreerde vraelyste is deur die studente wat die modules van die deelnemende dosente neem, ingevul.

In Hoofstuk 2 is tweerigtingkommunikasie- asook verhoudingsbestuursteorie, toegepas in 'n aanlynomgewing, bespreek as die teoretiese onderbou van die studie. In Hoofstuk 3 is die studie in konteks geplaas deur ondersoek in te stel na die aard van die eFundi LBS.

In Hoofstuk 4 is die fokus verplaas na die navorsingsmetodologie wat vir hierdie studie gevolg is. Die gebruik van 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering en gemengde navorsingsmetodes vir hierdie studie is gemotiveer. In Hoofstuk 5 en Hoofstuk 6 is die data-analise van die semi-gestruktureerde onderhoude met dosente (kwalitatief) en die vraelyste met studente (kwantitatief) afsonderlik op 'n kwalitatiewe wyse bespreek.

In hierdie hoofstuk word die bevindinge van die studie, soos in Hoofstuk 5 en 6 bespreek, in verband gebring met die teorie wat in Hoofstuk 2 vervat is en dien as beantwoording van die algemene navorsingsvraag. Hierop word die aanbevelings, beperkinge van die studie en idees vir toekomstige navorsing uiteengesit.

Hierdie studie het ten doel om die algemene navorsingsvraag, soos gestel in Hoofstuk 1, te beantwoord, naamlik:

In watter mate kan die eFundi leerbestuurstelsel as verhoudingsbou-instrument in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte beskou word?

Ten einde die algemene navorsingsvraag te beantwoord moet die onderskeie spesifieke navorsingsvrae eers beantwoord word. Die eerste navorsingsvraag word beantwoord deur middel van die teoretiese raamwerk wat vir die studie gestel is.

7.2 Teoretiese raamwerk

Spesifieke navorsingsvraag 1: Wat is aanlynverhoudingsbou, volgens die literatuur?

Die aard van kommunikasiebestuur is aan die hand van die *Excellence theory* verduidelik. Daar is beklemtoon dat indien die kommunikasiedoelwitte met die doelwitte van die organisasie belyn is dit 'n positiewe bydrae sal lewer. Beide die organisasie en die belangegroepe moet poog om deur die kommunikasiedoelwitte bevoordeel te word. Simmetriese kommunikasie (soos voorgestel deur die *Excellence theory* wat op de tweerigtingkommunikasie-paradigma gebaseer is) tussen belangegroepe van 'n organisasie is dus van kardinale belang om sodoende die organisasie en belangegroepe se belange in ag te neem ten einde langtermynverhoudings te vestig en in stand te hou (Grunig *et al.*, 1992; 2002:312-317, 362).

Die klem op kommunikasie met belangegroepe het gelei tot 'n uiteensetting van die kommunikasiemodelle soos die persagentskapmodel, openbare inligtingsmodel, asimmetriese tweerigtingkommunikasiemodel, simmetriese tweerigtingkommunikasiemodel asook die gemengdemotiewe-model. Uit die bespreking is dit duidelik dat die gemengdemotiewe-model die ideale kommunikasiemodel is om te implementeer, omdat dit eienskappe van beide die asimmetriese en simmetriese tweerigtingkommunikasiemodelle inkorporeer. Tweerigtingkommunikasie is uitgewys as die belangrikste faktor om sterk verhoudings, ook in 'n aanlynomgewing, te vestig. Dit het uit die literatuur duidelik geblyk dat tweerigtingkommunikasie van kardinale belang is om die behoeftes, kwessies en sienswyses van 'n organisasie se belangegroepe te identifiseer en strategies te bestuur. Die afwesigheid van tweerigtingkommunikasie sal dus meebring dat daar geen of swak organisasie-belangegroepverhoudings gevestig word.

Na aanleiding van die bespreking is die volgende teoretiese stelling saamgestel:

Teoretiese stelling 1

Die kommunikasiemodel wat deur 'n LBS soos eFundi beoefen word, kan bepaal word deur:

- die doel of aard van die kommunikasie soos om belangegroepe in te lig oor belangrike sake, om inligting te versprei; om te oordeel en om verhoudings te bou; en
- die rigting waarin die kommunikasie deur middel van die betrokke funksionaliteite op LBS vloei (een- of tweerigting).

Indien kommunikasie strategies bestuur word en tweerigtingkommunikasie tussen die organisasie en sy belangegroepe plaasvind, behoort sterk, wederkerig voordelige verhoudings gevestig te word. Die kwaliteit van sodanige verhoudings kan aan die hand van die uitkomst

van sterk verhoudings, naamlik wedersydse beheer, vertrou, tevredenheid en toewyding bepaal word (Hon & Grunig, 1999; Grunig & Huang, 2000; Ki & Hon, 2006) (sien afdeling 2.4.1.) Verskeie verhoudingsbou-strategieë soos positiwiteit, toegang, openlikheid of bekendmaking, versekering van legitimiteit, netwerkskepping en die deel van take kan gebruik word om die organisasie-belangegroepverhoudings te versterk (sien afdeling 2.5). Hierdie bespreking lei tot die volgende teoretiese stelling:

Teoretiese stelling 2

Effektiewe tweerigtingkommunikasie, soos na verwys in hierdie studie, in 'n aanlynomgewing, sal lei tot wedersydse begrip tussen die partye wat by aanlyngesprekke (dosente en studente) betrokke is. Hierdie wedersydse begrip sal aanleiding gee tot sterk, wedersyds voordelige verhoudings tussen die dosente en studente vir die duur van die tydperk van die betrokke module. Hierdie verhoudings word gekenmerk deur die uitkomst van sterk verhoudings, naamlik wedersydse beheer, vertrou, tevredenheid en toewyding. Laasgenoemde uitkomst kan versterk word deur positiwiteit, toegang, openlikheid of bekendmaking, versekering van legitimiteit, netwerkskepping en die deel van take as verhoudingsboustrategieë.

In die hedendaagse tyd word die Internet toenemend gebruik om aanlynverhoudings met belangegroep te vestig. Volgens Naudé (2001:23) is interaktiwiteit die kenmerk of funksie wat tweerigtingkommunikasie in 'n aanlyn- of web-omgewing fasiliteer. Volgens McMillan (2002b:168) gun funksionaliteite wat interaktiwiteit kan bewerkstellig die ontvanger van die kommunikasie meer geleentheid om die vorm van die interaksie te beheer. Aanlynfunksionaliteite is vir die betrokke dosent van die modules beskikbaar om die studente se leerervaringe effektief te bestuur (Uoro & Abid, 2008:75). Dit is dus ook gevolglik nodig om nie alleen die leerervaringe van die studente te bestuur nie, maar ook die verhouding wat gevestig word. Sodoende sal dit 'n gunstige gedrag of houding onder die studente vestig wat weer op sy beurt deur die organisasie benut kan word (Brunig, 2001; Ki & Hon, 2007:15).

Vir doeleindes van hierdie studie val die klem op interaktiwiteit as 'n *funksionaliteit* van die kommunikasieproses omdat daar gefokus is op die kenmerke van die medium, in hierdie geval die eFundi LBS (Straubhaar & LaRose, 1997; Ha & James, 1998; Jensen, 1998; McMillan, 2000; Novak *et al.*, 2000; Ahren *et al.*, 2000, June; Lombard & Snyder-Duch, 2001; Chen & Yen, 2004). Volgens die funksionele benadering word interaktiwiteit beskou as die hoeveelheid en tipe funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie fasiliteer.

Volgens Naudé *et al.* (2004:34) maak die interaktiewe aard van nuwe kommunikasietegnologieë tweerigtingkommunikasie tussen die sender en ontvanger van boodskappe op die web moontlik. Wanneer daar dus in 'n web-omgewing met belangegroep gekommunikeer word, is

dit vir die kommunikasiepraktisyn nodig om genoeg interaktiwiteitsfunksionaliteite in te span om tweerigtingkommunikasie te fasiliteer sodat sterk organisasie-belangegroepverhoudings gevestig kan word. In die geval van hierdie studie kan daar geargumenteer word dat indien die eFundi LBS interaktief is sodat tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente, sowel as tussen studente onderling gefasiliteer word, sterk verhoudings gevestig kan word. Dit impliseer dat leer meer effektief behoort plaas te vind, wat sal bydra tot die bereiking van die NWU se oorkoepelende doelwitte.

Gepaard met die verhoudingsbou-strategieë soos deur Hon en Grunig (1999) uitgewys en deur talle ander navorsers, byvoorbeeld Grunig en Huang (2000) en Ki en Hon (2006) ondersteun is, kan aanlynverhoudingsbou-strategieë (sien afdeling 2.5.1) geïmplementeer word om aanlynverhoudings te versterk. Aanlynverhoudingsbou-strategieë sluit in: gebruik van kommunikasie wat openlik en deursigtig is, die oorlaai van inligting wat nuttig is en die gebruik van funksionaliteite wat interaktiwiteit fasiliteer (Waters *et al.*, 2009). Dit is duidelik dat verhoudingsbou-strategieë nie sonder tweerigtingkommunikasie geïmplementeer kan word nie. Tweerigtingkommunikasie is dus die grondslag vir sterk verhoudings in 'n aanlynomgewing.

Na aanleiding van bostaande bespreking is die derde teoretiese stelling formuleer:

Teoretiese stelling 3

Indien die eFundi LBS gebruik word om verhoudings tussen dosente en studente, asook tussen studente onderling te vestig moet die onderstaande verhoudingsbou-strategieë geïmplementeer word (Waters *et al.*, 2009:103):

- kommunikasie op die eFundi LBS moet openlik en deursigtig wees;
- die eFundi LBS moet vir gebruikers (studente en dosente) nuttig wees; en
- die eFundi LBS moet interaktief wees sodat tweerigtingkommunikasie tussen alle betrokke partye gefasiliteer kan word.

In die volgende afdeling word die beginsels van die eFundi LBS bespreek sodat die konteks van die studie duidelik word.

7.3 Beginsels van die eFundi LBS

Spesifieke navorsingsvraag 2: Wat is die beginsels van 'n LBS, met spesifieke verwysing na die eFundi LBS?

eFundi is 'n leerbestuur-stelsel (LBS) wat gebruik word om deur middel van 'n rekenaargebaseerde leeromgewing onderrigprogramme aan studente te lewer (Winters *et al.*, 2008:429). Die eFundi LBS stel studente in staat om in 'n interaktiewe omgewing aktief te soek na oplossings vir probleme en om hul eie kennis te verbreed (Nayak & Suesaowaluk, 2007:223). Studente het deur die eFundi LBS toegang tot leermateriaal, hulle kan interaktief verkeer met hul dosent en kan met medestudente saamwerk (Holmes & Gardner, 2006:27). 'n LBS bied dus interaktiwiteitsfunksionaliteite wat uniek is terwyl die afwesigheid van tweerigtingkommunikasie en interaktiwiteitsfunksionaliteite dui op e-publisering wat bloot die oorlaai/publikasie van inligting behels.

Om leer te bevorder moet dosente die funksionaliteite van hul eFundi LBS leergemeenskap met sorg kies en dit optimaal gebruik ten einde 'n effektiewe bydrae tot studente se leerproses te lewer. Dit impliseer dat dosente funksionaliteite nie lukraak moet kies nie, maar dié kies wat aan sowel die dosent as die studente se behoeftes voldoen. Hierdie funksionaliteite moet effektief gebruik word want, soos Holm *et al.* (2003) argumenteer, dit is nie noodwendig die LBS-funksionaliteit wat bruikbaar of nutteloos is nie, maar eerder die manier waarop die funksionaliteit binne 'n spesifieke module aangewend word en of die betrokke funksionaliteit daartoe bydra om die gewenste uitkomst te bereik.

Mason en Lefrere (2003:263) noem dat dit nie saak maak hoe goed 'n LBS ontwerp is nie; sonder kommunikasie en die betrokkenheid van alle gebruikers daarby sal 'n LBS nie sy volle potensiaal bereik nie. Dit impliseer dat effektiewe fasilitering van kommunikasie, ondersteuning en motivering van die dosent se kant af van kardinale belang is vir die leerproses. Daar moet ook geskikte, relevante, konstruktiewe en ondersteunende inhoud via die eFundi LBS met studente gedeel word. Dit is duidelik dat die eFundi LBS 'n stelsel is wat aan dosente die moontlikheid bied om deur die implementering van interaktiwiteitsfunksionaliteite met studente in gesprek te tree en so hul leerbehoefte te bepaal en daaraan te voldoen. Tweerigtingkommunikasie kan studente in hierdie geval bystaan om optimaal te leer, mits die relevante funksionaliteite gebruik en kommunikasie deur die dosent aangemoedig word.

7.4 Dosente en studente se persepsies van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument

Nadat die teoretiese beginsels van kommunikasiebestuur, tweerigtingkommunikasie en aanlynverhoudingsbestuur vasgestel is, is 'n empiriese studie oor die dosente en studente van

die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument onderneem. Hierdie bespreking is gelei deur die teoretiese stellings soos in Hoofstuk 2 gestel en saamgevat is in afdeling 6.2. Die aard van die eFundi LBS is in Hoofstuk 3 uiteengesit en in afdeling 6.3 saamgevat. In hierdie volgende afdeling word die derde spesifieke navorsingsvraag sowel as die algemene navorsingsvraag beantwoord:

Spesifieke navorsingsvraag 3: Wat is die dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte se persepsies van die gebruik van die eFundi LBS om verhoudings te vestig?

Algemene navorsingsvraag: In watter mate kan die eFundi leerbestuurstelsel as verhoudingsbou-instrument in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte beskou word?

7.4.1 Redes waarom dosente en studente die eFundi LBS gebruik

Uit die onderhoude met die deelnemende dosente blyk dit dat hulle die eFundi LBS gebruik omdat dit toeganklik is vir alle studente; sodat hulle rekord kan hou en administratiewe take kan vergemaklik; om leermateriaal aan die studente te verskaf (*Resources* en *Drop Box*); as 'n kanaal wat gelyktydige kommunikasie aan alle studente moontlik maak; om studente se punte bekend te maak (*Gradebook*); om bykomstige reëlins met studente te tref (*Announcements*); en om studente se kennis te toets (*Test & Quizzes* en *Assignments*).

Dit blyk duidelik uit Hoofstuk 6 waarin verslag gelewer word oor die data wat deur middel van die multikeuse-opname ingesamel is, dat die meerderheid studente se hoofdoel met die gebruik van die eFundi LBS is om leermateriaal af te laai en aanlynopdragte en/of -toetse te skryf (sien frekwensietabel 6.5, tweerigtingfrekwensietabel 6.4 en tweerigtingfrekwensietabel 6.6). Nog 'n rede waarom studente die eFundi LBS benut, kan wees dat hulle van mening is dat die gebruik van die eFundi LBS hul leerproses verbeter. Die studente het verder aangedui dat die kommunikasie van hul dosent af hulle motiveer om die eFundi LBS as leergemeenskap te benut, al is dit slegs om leermateriaal daarvan af te laai.

Die gevolgtrekking kan gemaak word dat die studente se gebruik van die eFundi LBS se funksionaliteite dus ooreenkoms toon met die funksionaliteite wat deur die dosente geaktiveer is en gebruik word.

7.4.2 Geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie

Dosente verkies om aangesig-tot-aangesig kommunikasie en e-posse te gebruik om met studente te kommunikeer, eerder as deur middel van die eFundi LBS se *Message* funksionaliteit. Groepwerk en besprekings geskied meestal gedurende klastyd of tydens die

dosent se spreekure. Daar is wel enkele dosente wat gebruik maak van die *Messages* en *Chat Room* funksionaliteite, maar hulle het aangedui dat hulle nie veel tyd of moeite daaraan bestee nie en dat dit uitsluitlik vir die studente se gebruik daarvan geaktiveer is.

Deelnemende studente het aangedui dat hulle tweerigtingkommunikasie as noodsaaklik beskou om sterk dosent-student- en student-studentverhoudings te vestig, en hulle is van mening dat die eFundi LBS geskik is vir tweerigtingkommunikasie vir die bou van verhoudings. Nog ander studente het “neutraal” gemerk in antwoord op die stelling oor die geskiktheid van die eFundi LBS ten opsigte van tweerigtingkommunikasie met hul dosent asook tussen medestudente onderling.

Die gevolgtrekking wat hieruit gemaak kan word, is dat die feit dat enkele dosente wat wel funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie kan fasiliteer binne sy of haar leergemeenskap geaktiveer het (uitsluitlik vir die studente se gebruik), ’n wanindruk onder studente kan skep oor wat die werklike doel en nut van die funksionaliteit is. Dit is moontlik waarom sommige studente neutraal staan teenoor die geskiktheid van die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie tussen hulle en hul dosent asook tussen hulle en hul medestudente onderling (sien Figuur 6-6 en Figuur 6-7). Hieruit blyk dit dus duidelik dat die wyse waarop die dosent die funksionaliteit gebruik, ’n direkte invloed het op die wyse waarop die studente dit gebruik.

7.4.3 Gebruik van funksionaliteite om tweerigtingkommunikasie te fasiliteer

Messages en die *Chat Room* word slegs deur enkele dosente gebruik, maar die redes wat die betrokke dosente aanvoer vir die aktivering daarvan is sodat studente dit onderling kan benut. Die meeste deelnemende dosente erken dat hul kommunikasie deur middel van die eFundi LBS-leergemeenskap vir die betrokke module eenrigting van aard is en dat hulle nie werklik ’n behoefte daaraan het om die eFundi LBS vir tweerigtingkommunikasie te gebruik nie. Hierdie siening stem ooreen met die stelling deur Kemp en Livingstone (2006:13) dat LBS’s dikwels net gebruik word as ’n bêreplek (*repositories*) vir dokumente. Die meeste funksionaliteite wat deur die deelnemende dosente in hul leergemeenskappe geaktiveer is, is eenrigting van aard. Die deelnemende dosente verkies interpersoonlike kommunikasie met studente bo die gebruik van interkommunikasie deur middel van die eFundi LBS.

Die deelnemende studente is van mening dat die funksionaliteite wat deur hul dosent gebruik word, wel kommunikasie op eFundi fasiliteer. Hulle het aangedui dat die dosent se gebruik van die funksionaliteite aan hul verwagtinge van kommunikasie voldoen, al is die kommunikasie eenrigting van aard. Hieruit blyk dit dat studente tevrede is met die wyse waarop die dosente die eFundi LBS gebruik, en dat studente slegs verwag dat die leermateriaal na die

leergemeenskap oorgelaai en belangrike inligting aan hulle deurgegee moet word (sien 3.4.2 vir funksionaliteite wat nie tweerigtingkommunikasie fasiliteer nie).

Die studente raak dus gewoon aan hierdie wyse waarop die dosent binne sy/haar leergemeenskap te werk gaan en dit vestig gevolglik 'n gebruikerspatroon en gewoonte onder die studente om eFundi slegs vir die aflaai van leermateriaal te gebruik.

7.4.4 Verhoudingsbestuur

7.4.4.1 Vertroue

Al die deelnemende dosente ag vertroue van belang omdat hul studente die inhoud wat op die eFundi LBS gelaai word, moet vertrou; sodat studente positief oor hul studies bly; sodat studente vryelik om hulp vra indien hulle probleme ondervind; en sodat studente 'n liefde vir die dissipline kweek. Dosente bou vertroue deur te sorg dat hulle georganiseerd is, betyds reëlins deurgee, punte betyds kommunikeer en belangrike inligting wat in die klas gesê word, op die eFundi LBS te herhaal. Dosente bou dus vertroue onder die studente deur op administratiewe take te fokus en nie deur middel van tweerigtingkommunikasie met die studente op die eFundi LBS nie.

Die meeste deelnemende studente het aangedui dat hul dosent alle studente konsekwent behandel, wat dui op integriteit (sien Figuur 6-15). Volgens die deelnemende studente kom die deelnemende dosente hul beloftes na, soos byvoorbeeld om die leermateriaal wat hulle gesê het hul sal op eFundi laai, wel daarop te deponeer. Hierdie gedrag dui daarop dat die deelnemende studente hul dosent as betroubaar ag (sien Figuur 6-16). Die deelnemende studente het verder aangedui dat hul dosente se kennis duidelik vanuit hul kommunikasie via die eFundi LBS blyk wat daarop dui dat hulle hul dosente as vaardig beskou (sien Figuur 6-14). Dit blyk dus dat nieteenstaande dosente se fokus op administratiewe take as verhoudingsboustrategieë, deelnemende studente van mening is dat die dimensies van vertroue, naamlik integriteit, vaardigheid en betroubaarheid deur die deelnemende dosente se kommunikasie oorgedra word (sien dimensies van vertroue in afdeling 2.4.1).

Dosente doen dus intuïtief wat verwag word om vertroue as 'n verhoudingsuitkoms in hierdie geval te versterk. Sodra dosente besef dat tweerigtingkommunikasie die verhouding nog meer kan versterk, behoort hulle meer van die eFundi LBS se interaktiewe funksionaliteite gebruik te maak.

7.4.4.2 Wederkerige beheer

Uit die onderhoude blyk dit duidelik dat onsekerheid onder dosente bestaan oor die mate waarin 'n student beheer oor kommunikasie op die eFundi LBS kan hê. 'n Moontlike verklaring vir die onsekerheid kan wees dat dosente nie funksionaliteite soos *Forums* gebruik nie, waardeur studente beheer oor gesprekvoering kan verkry. Die meerderheid deelnemende dosente noem dat studente wederkerige beheer in die klas het, maar nie oor kommunikasie deur die eFundi LBS nie.

'n Groot persentasie van die deelnemende studente het "neutraal" aangedui teenoor die stelling dat hul dosent werklik na hulle luister as hulle hul mening op die betrokke eFundi LBS leergemeenskap lug, terwyl 'n klein persentasie van die studente nie met die stelling saamgestem het nie (sien Figuur 6-9). Wederkerige beheer impliseer tweerigtingkommunikasie en omdat die meerderheid dosente nie interaktiewe funksionaliteite op die eFundi LBS gebruik nie, kan hulle module se studente gesprekke dus nie beheer nie.

7.4.4.3 Toewyding

Die deelnemende dosente versterk die persepsie van hul toewyding deur te sorg dat hul kommunikasie duidelik en deurlopend is en deur relevante module-inhoud op die eFundi LBS se leergemeenskap te laai. Dosente sorg dat hulle beplan en probeer om sover moontlik in hulle studente se behoeftes te voorsien.

Eweneens, soos in die geval van vertroue, word toewyding as verhoudingsuitkoms intuïtief deur die dosente versterk deurdat hulle aan die inligtingsbehoefte van die studente voldoen. Toewyding kan selfs meer effektief deur die dosente geïllustreer word deur akademiese gesprekke op die eFundi LBS te inisieer waarin studente hul kritiese denk- en redeneringsvermoë kan ontwikkel. Sodoende kan tweerigtingkommunikasie tussen dosente en studente, en studente onderling, die toewydingsuitkoms van akademiese verhoudings versterk.

7.4.4.4 Verhoudingstevredenheid

Die deelnemende dosente is van mening dat hulle hul studente tevrede hou met die verhouding deur relevante module-inligting te verskaf.

Samevattend kan gesê word dat die deelnemende dosente nie die waarde van tweerigtingkommunikasie deur middel van die eFundi LBS om sterk verhoudings met studente te bou, besef nie en die funksionaliteite ook nie benut nie. Tweerigtingkommunikasie en verhoudingsbou, spesifiek in die eFundi LBS-omgewing, word nie deur hulle beskou as faktore wat bydra tot 'n verbeterde leerervaring vir die studente nie. Dit is verder duidelik dat die

deelnemende dosente nie onwillig is om tweerigtingkommunikasie via die eFundi LBS te fasiliteer nie, maar dat hulle merendeels onkundig is omtrent die moontlikhede wat die eFundi LBS in hierdie opsig bied.

Die deelnemende studente het verskeie redes waarom hulle tevrede is met die verhouding met hul dosent wat via die eFundi LBS met hulle kommunikeer:

- hulle voel deel van die leergemeenskap;
- hul dosent behandel almal konsekwent (eenders);
- hul dosent se kommunikasie via eFundi is betroubaar en duidelik;
- hulle en hul dosent trek voordeel uit die dosent-student verhouding;
- daar is genoegsame tweerigtingkommunikasie tussen hulle en hul dosent via die eFundi LBS; en
- die funksionaliteite wat hul dosent gebruik, fasiliteer kommunikasie voldoende.

'n Groot persentasie deelnemende studente het wel aangedui dat hulle ontevrede is met die hoeveelheid tweerigtingkommunikasie wat tussen hulle en hul medestudente op die eFundi LBS plaasvind (sien Figuur 6-19). Dit korreleer met data wat in Figuur 6-4, Figuur 6-9 en Figuur 6-11 weergegee word waarop aangedui is dat hulle nie die eFundi LBS vir kommunikasie met medestudente gebruik nie. Tog blyk dit dat die studente besef dat die eFundi LBS wel geskik is vir tweerigtingkommunikasie met medestudente, maar dat die funksionaliteite wat sodanige kommunikasie moontlik maak, nie deur die dosente benut word nie (sien Figuur 6-6 en Figuur 6-7).

Vir so lank as wat studente nie die opvoedkundige nut van interaktiewe funksionaliteite herken of selfs bewus is daarvan nie, sal hulle geneig wees om die LBS te beskou as 'n manier om toeganklike hulpbronne vinnig op te spoor en slegs boodskappe van dosente te ontvang (Lonn & Teasley, 2009:692). Dit kan die rede wees waarom die meerderheid deelnemende studente tevrede voel met die akademiese verhoudings wat met verloop van die afsonderlike modules op eFundi gevestig is.

Die verskeidenheid menings kan 'n mate van onsekerheid toon, maar daar moet in ag geneem word dat die meerderheid studente wat aan die studie deelgeneem het, eerstejaars is. Die statistiek toon ook dat 'n groot aantal studente nie gebruik maak van die eFundi LBS vir groepwerk nie en gepaard hiermee voel die meerderheid ook neutraal teenoor die stelling dat hulle met gemak hul idees en perspektiewe met medestudente op eFundi kan deel (sien Figuur 6-9). Die verskeidenheid menings van studente rakende groepwerk is ironies, aangesien alle betrokke dosente groepwerk slegs tydens klasbywoning afhandel en geen groepwerk dus op eFundi plaasvind nie. Dit verklaar ook waarom die meerderheid studente nie saamgestem het

met die stelling dat hulle geleer het om probleme beter op te los deur kommunikasie met medestudente op eFundi nie (sien Figuur 6-11). Statistiek het wel getoon dat studente van mening is dat hulle nuwe vaardighede en kennis ontwikkel deur kommunikasie met medestudente (sien 6.10).

7.5 Verhoudingsbou-strategieë

Al die deelnemende dosente het aangedui dat hul kommunikasie op eFundi openlik en deursigtig is. Hierdie mening word bekragtig deur die meerderheid deelnemende studente wat aangedui het dat hulle verstaan wat hul dosent via eFundi met hulle kommunikeer (sien Figuur 6-25). Die openlikheid en deursigtigheid wat dosente belangrik ag, kan ook teruggevoer word na die bevinding dat die meerderheid deelnemende studente van mening is dat hul dosent se kommunikasie via eFundi dit duidelik maak dat alle studente konsekwent (eenders) behandel word (sien Figuur 6-13). Die meerderheid deelnemende studente is ook van mening dat hul dosent se kommunikasie betroubaar is (sien Figuur 6-14).

Die kommunikasie wat op die eFundi LBS gevoer word, word deur die meeste deelnemende studente as nuttig beskou omdat dit hul studies ondersteun. Die meeste deelnemende studente stem saam dat hulle nuwe vaardighede en kennis ontwikkel het uit die kommunikasie van hul dosente via eFundi LBS (sien Figuur 6-10) en dat die gebruik van die eFundi LBS hul leerproses verbeter het (sien Figuur 6-21). Die deelnemende studente vind veral die kommunikasie en leermateriaal wat vir hulle op die eFundi LBS gelaai word nuttig, omdat hul dosent se kennis van die vakgebied duidelik blyk uit sy/haar kommunikasie op eFundi (sien Figuur 6-12).

Om interaktiwiteit op eFundi te bewerkstellig moet die nodige funksionaliteite geaktiveer wees wat studente en dosente dan in staat sal stel om met mekaar te kommunikeer. Dit is duidelik uit die data, soos beskryf in Hoofstuk 5, dat van die dosente sommige tweerigtingfunksionaliteite (sien 3.4.1) binne hul leergemeenskap geaktiveer het, maar nie optimaal benut nie. Hierteenoor is die deelnemende studente van mening dat die funksionaliteite wat deur die betrokke dosent benut word, aan hul verwagtinge ten opsigte van kommunikasie voldoen. Studente se verwagting is dus om die basiese eenrigtingkommunikasie van reëlins en inligting van hul dosente af via die eFundi LBS te ontvang. Hierdie siening is problematies aangesien studente die eFundi LBS bloot as 'n aflaaipatform beskou. Terwyl studente aanvoer dat hul dosente se kommunikasie via eFundi hulle motiveer om hul leergemeenskappe te gebruik (sien Figuur 6-24) behels hierdie kommunikasie die blote meedeel van inligting, en nie tweerigtingkommunikasie wat verhoudings bou nie. Die deelnemende dosente het aangedui dat hulle interpersoonlike kommunikasie meestal in die klassituasie benut om verhoudings met die studente te bou, maar die eFundi LBS se potensiaal word in hierdie opsig nie ten volle benut

nie.

7.6 Samevatting

Uit bostaande bespreking is dit duidelik dat die eFundi LBS gepaard met die moontlikhede wat dit ten opsigte van tweerigtingkommunikasie en verhoudingsbou bied, nie optimaal deur dosente en studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte benut word nie. Die grootste oorsaak hiervan is onkunde onder dosente – nie alleen met betrekking tot die moontlikhede wat die eFundi LBS bied om onderrig en leer te bevorder nie, maar ook as kommunikasie- en verhoudingsbou-instrument. Dit impliseer dat dosente ook onkundig is omtrent die belangrikheid van tweerigtingkommunikasie en sterk dosent-student- sowel as student-studentverhoudings in die onderrig- en leerproses. Die meerderheid deelnemende dosente gebruik die eFundi LBS alleenlik as 'n platform vir die laai van leermateriaal op hul eFundi LBS leergemeenskap en as 'n eenrigtingkommunikasiemedium.

Die funksionaliteite wat die dosente geaktiveer het, is meestal eenrigting van aard en bied min ruimte vir tweerigtingkommunikasie. Die mees algemene funksionaliteite wat deur dosente gebruik word, is *Announcements*, *Resources* en *Assignments*. Hierdie funksionaliteite is slegs eenrigting van aard. Sommige dosente het wel interaktiewe funksionaliteite aktiveer, maar dit word nie benut nie. Dit dui daarop dat sommige dosente nie vertrou is met die aktiveringsproses implementering en gebruik van die eFundi LBS en die beskikbare funksionaliteite nie.

Ten opsigte van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument is dit duidelik uit die data dat die deelnemende dosente intuïtief die aanlynverhoudingsbou-strategieë, soos geïdentifiseer deur Waters *et al.* (2009:103) en Tiller (2011:18-19), toepas. Die deelnemers het egter nie die bou van verhoudings as doelwit nie, maar wel om die onderrig- en leerproses so glad moontlik te laat verloop. Dit is veral vertrou en toewyding as verhoudingsuitkomste wat so versterk word. Vertroue en toewyding word in die dosent-studentverhouding gevestig deur dit wat die dosente op die eFundi LBS doen, en nie deur hul tweerigtingkommunikasie nie. Wederkerige beheer, wat tweerigtingkommunikasie en dus die gebruik van interaktiewe funksionaliteite impliseer, word nie noodsaaklik deur deelnemende dosente geag nie. Hierdie verskynsel kom voor omdat die deelnemers funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie tussen studente fasiliteer, nie gebruik nie. Tevredenheid as verhoudingsuitkoms word deur studente hoog aangeslaan, maar die afleiding kan gemaak word dat dit so is omdat studente, veral die eerstejaarstudente, die waarde van tweerigtingkommunikasie, veral met medestudente, nog nie begryp nie.

7.7 Aanbevelings

Na aanleiding van die deelnemende dosente en studente se gebruik en persepsies van die kommunikasie via die eFundi LBS, kan aanbevelings rakende die ontwikkeling van die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument gemaak word. Hiermee word die vierde navorsingsvraag beantwoord:

Spesifieke navorsingsvraag 4: Watter aanbevelings kan gemaak word ten einde die eFundi LBS as verhoudingsbou-instrument verder te ontwikkel?

As deel van die onderhoudskedule met dosente, is die deelnemers gevra of hulle enige voorstelle rakende kommunikasie via die eFundi LBS het en die onderstaande aanbevelings is gemaak:

- die Integrasie van Skype²² op die eFundi LBS kan help dat misverstande voorkom word en dat die dosent en student(e) deur die gebruik daarvan 'n goeie verhouding kan bou. Oogkontak en liggaamstaal is belangrike aspekte om in ag te neem om die ander persoon behoorlik te verstaan en met gepaste response te reageer. Misverstande kom dikwels voor wanneer e-posse gestuur of boodskappe uitgeruil word omdat die gespreksgenote mekaar in sulke situasies mekaar nie sien nie.
- die gebruik van die *chat room* as 'n funksionaliteit kan tot verryking van kennis lei indien dit byvoorbeeld vir gesprekvoering met en deur studente uit verskeie lande gebruik kan word.

Benewens die aanbevelings deur die deelnemende dosente kan verskeie voorstelle aan die hand van teorie en data gemaak word om kommunikasie sodanig te bestuur dat sterk dosent-student- en student-studentverhoudings deur middel van die eFundi LBS gevestig kan word:

- Akademiese steundienste, wat die eFundi LBS bestuur, moet deur 'n opgeleide kommunikasiepraktisyn bygestaan word in die ontwerp en opleiding van dosente vir optimale benutting van interaktiewe funksionaliteite;
- daar kan vir elke fakulteit handleidings ontwikkel word ooreenkomstig dosente en studente uit die fakulteite se unieke kommunikasie- en leerbehoefte. Sodoende kan leiding aan dosente gegee word met betrekking tot die optimale benutting van interaktiewe funksionaliteite wat die leerprosesse ondersteun en sterk verhoudings vestig;
- Akademiese steundienste kan tydens opleidingsessies *dosente* se behoeftes ten opsigte van kommunikasie en verhoudingsbou bepaal sodat inligtingsbrosjures per fakulteit ontwikkel word om diegene wat nie die opleidingsessies kan bywoon nie, te akkommodeer;

²² Skype is 'n program wat 'n gratis oplossing bied wat direkte kommunikasie in die vorm van direkte boodskappe of stem en video moontlik maak vir enige individue enige plek in die wêreld (Hartman, 2011)

- Akademiese steundienste moet 'n bewusmakingsveldtog oor die waarde van tweerigtingkommunikasie en sterk dosent-student- en student-studentverhoudings ten opsigte van onderrig en leer onder dosente van stapel stuur;
- Akademiese steundienste sowel as dosente moet navorsing doen oor die studente se kommunikasie- en leerbehoefte waarin die eFundi LBS kan voorsien (omgewingskandering), om sodoende 'n wedersydse vertrouensverhouding van akademiese aard te vestig. *Polls* kan byvoorbeeld hiervoor gebruik word;
- dosente wat as digitale immigrante (sien afdeling 3.3.4) beskou word, moet op 'n konstruktiewe wyse betrek word om hulle vertrouwd te maak met die e-leeromgewing ten einde die potensiaal van die eFundi LBS in hul leerproses te benut;
- dosente moet eFundi LBS-opleidingsessies bywoon om die LBS effektief te kan gebruik om gesprekvoering met studente te inisieer asook om student-studentkommunikasie as leerproses te fasiliteer;
- dosente kan gemotiveer word om nie net hul eFundi LBS leergemeenskap as 'n inligtingsdeponeringsplatform te gebruik nie deur te vereis dat hulle ten minste een of twee van die beskikbare funksionaliteite wat tweerigtingkommunikasie bewerkstellig, soos byvoorbeeld die *forum*- of *chatroom*-funksionaliteite, in hul leergemeenskap moet aktiveer en optimaal gebruik. Sodoende doen die dosent ervaring op in die gebruik van hierdie funksionaliteite;
- om wederkerige beheer te bewerkstellig is dit nodig dat dosente die funksionaliteite wat gesprekvoering en eweknie-leer bevorder binne hul leergemeenskap aanskakel en gebruik (sien 3.4.1 vir funksionaliteite wat interaktiwiteit kan bewerkstellig);
- dosente moet aangemoedig word om die lessons-funksionaliteit in hul leergemeenskap aan te skakel om interaktiwiteit te bewerkstellig deur interaktiewe funksionaliteite hierby te integreer, en;
- dosente moet studente deeglik inlig ten opsigte van die moontlikhede wat die gebruik van die eFundi LBS bied, wat die doel van die funksionaliteite is en wat die dosent van die studente verwag ten opsigte van die benutting van die eFundi LBS leergemeenskap.

Dit is belangrik dat die onkunde rakende die moontlikhede wat die eFundi LBS vir onderrig en leer bied onder dosente en studente uit die weg geruim moet word. Onderrig en leer begin toenemend in 'n tegnologiese omgewing in beweeg en hoe vinniger dosente daarby aanpas, hoe beter sal die leerproses vir studente wees (veral dié wat volkome afhanklik is van afstandleer). Daar is tegniese en onderriggebaseerde ondersteuning vir dosente om die moontlikhede van die eFundi as LBS en sy funksionaliteite te benut. Dit is baie belangrik om te besef dat die eFundi LBS ten doel moet hê om verhoudinge te bou. Hierdie doel moet dus integreer word binne die onderrigomgewing ten einde te help dat die bogenoemde aanbevelings sinvol implementeer word of die ideaal om dit te gebruik om verhoudinge te bou kan realiseer.

Dit is belangrik om te beseef dat die bou van verhoudings deel moet vorm van die onderrigomgewing voordat die ander aanbevelings genoem enigsins 'n impak kan hê.

7.8 Beperkings van die studie

Aangesien die data van hierdie studie kwalitatief geanaliseer is, net een fakulteit bestudeer en 'n klein dosent- en studentsteekproef uit die fakulteit getrek is, kan die bevindinge van die studie nie veralgemeen word nie. Bydraend hiertoe het nie alle studente hul klasse bygewoon tydens die uitdeel van die vraelyste nie omdat die verspreiding van vraelyste na aan die semestertoetsweek was.

Die grootste persentasie studente wat aan die studie deelgeneem het, was eerstejaars (73.8%). Dit impliseer dat die meerderheid deelnemende studente nog nie oor 'n langer tydperk aan die gebruik van eFundi LBS blootgestel was nie. Hul moontlike onkunde kan die resultate van die studie moontlik negatief beïnvloed.

7.9 Verdere navorsing

- 'n Soortgelyke studie kan oor die hele Noordwes-Universiteit (Potchefstroom-, Mafikeng- en Vaaldriehoek-kampus) heen uitgevoer word om 'n geheelbeeld van die gebruik van die universiteit se eFundi LBS te verkry.
- Meer fakulteite kan by 'n soortgelyke, maar vergelykende studie betrek word.
- Daar kan vir elke fakulteit 'n "benchmark" leergemeenskap ontwerp word om as raamwerk te dien vir die keuse van funksionaliteite, watter onderrig-aspekte in ag geneem moet word, wat kopiereg behels ensovoorts.
- 'n Studie waarin die verhoudings wat deur middel van die eFundi LBS gebou word, kan tussen opkampusmodules en afkampusmodules (UODL (*Unit for Open Distance Learning*)) vergelyk word om te bepaal hoe verhoudingsbou ten einde 'n suksesvolle leerervaring vir op- en afkampus modules te bied, benader word.
- Daar kan ondersoek ingestel word na die tendense van interpersoonlike kommunikasie teenoor e-leer ten opsigte van verhoudingsbou.
- Die aard van interaktiwiteit binne e-leeromgewings kan by universiteite in Suid-Afrika ondersoek word sodat die verskillende dimensies en wyses waarop interaktiwiteit binne die e-leeromgewings funksioneer as 'n raamwerk kan dien vir die optimale benutting daarvan deur toekomstige gebruikers.
- 'n Studie kan onderneem word om die invloed van sterk dosent-studentverhoudings wat deur middel van die eFundi LBS gevestig word, op die beeld en reputasie van die Noordwes-Universiteit te bepaal.

BRONNELYS

Abrantes, J.L., Seabra, C. & Lages, L.F. 2007. Pedagogical affect, student interest, and learning performance. *Journal of business research*, 60(9):960-964.

Ahren, R.K., Stromer-Galley, J. & Neuman, W.R. 2000, June. Interactivity and structured issue comparisons on the political web: an experimental study of the 2000 New Hampshire presidential primary. Paper presented at the 50th Annual Conference of the International Communication Association, Acapulco, Mexico.

Aldamen, H., Al-Esmail, R. & Hollindale, J. 2015. Does lecture capturing impact student performance and attendance in an introductory accounting course? *Accounting education*, 24(4):291-317.

Altunisik, R. 2013. The role of lecturer related factors in students' perceptions and satisfaction in distance education. *Procedia-social and behavioral sciences*, 106(2013):3075-3083.

Anderson, T. 2003. Modes of interaction in distance education: recent developments and research questions. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Babbie, E.R. & Mouton, J. 2001. The practice of social research. South African ed. Cape Town: Oxford University Press.

Bak, N. 2004. Completing your thesis: a practical guide. Pretoria: Van Schaik.

Barnard, Z. & Rensleigh, C. 2008. Investigating online community portals for enhanced alumni networking. *The electronic library*, 26(4):433-445.

Battalio, J.T. 2006. Teaching a distance education version of the technical communication service course: timesaving strategies. *Journal of technical writing and communication*, 36(3):273-296.

Baxter, L.A. & Babbie, E. 2004. The basics of communication research. Belmont: Wadsworth.

Beheshti, J. 2002. Library automation: the internet. (*In Encyclopedia of communication & information*, 2:552).

Berge, Z.L. 2002. Active, interactive, and reflective elearning. *The quarterly review of distance education*, 3(2):181-190.

Bergman, M.M. 2008. Advances in mixed methods research. London: Sage.

- Bernard, R.M., Abrami, P.C., Borokhovski, E., Wade, C.A., Tamim, R.M., Surkes, M.A. & Bethel, E.C. 2009. A meta-analysis of three types of interaction treatments in distance education. *Review of educational research*, 79(3):1243-1289.
- Bezjian-Avery, A., Calder, B. & Iacobucci, D. 1998. New media interactive advertising vs. traditional advertising. *Journal of advertising research*, 38(July):23-32.
- Bourque, L.B. & Fielder, E.P. 1995. How to conduct self-administered and mail surveys. 2nd ed. Vol. 3. London: Sage.
- Boyd, D.M. & Ellison, N.B. 2007. Social network sites: definition, history, and scholarship. *Journal of computer-mediated communication*, 13(1):210-230.
- Broom, G.M. 1982. A comparison of sex roles in public relations. *Public relations review*, 8(3):17-22.
- Bruning, S.D. 2001. Axioms of relationship management. *Journal of promotion management*, 7(1/2):3-15.
- Bruning, S.D. & Ledingham, J.A. 1998. Organization-public relationships and consumer satisfaction: the role of relationships in the satisfaction mix. *Communication research reports*, 15(2):198-208.
- Burnett, K., Bonnici, L.J., Miksa, S.D. & Kim, J. 2007. Frequency, intensity and topicality in online learning: an exploration of the interaction dimensions that contribute to student satisfaction in online learning. *Journal of education for library and information science*, 48(1):21-35.
- Carr, S. 2000. As distance education comes of age, the challenge is keeping the students. *Chronicle of higher education*, 46(23):39-41.
- Caruth, G.D. & Caruth, D.L. 2013. Distance education in the United States: from correspondence courses to the internet. *Turkish online journal of distance education*, 14(2):141-149.
- Catherall, P. 2005. Delivering e-learning for information services in higher education. Rollingsford, NH: Chandos Publishing.
- Chaka, M. & Botha, D. 2007. Public relations: fresh perspectives. Cape Town: Pearson.
- Chen, K. & Yen, D.C. 2004. Improving the quality of online presence through interactivity. *Information & management*, 42(1):217-226.

- Chifwepa, V. 2008. Providing information communication technology-based support to distance education students: a case study of the university of Zambia. *African journal of library, archives and information science*, 18(1):43-54.
- Chinn, D. & Martin, K. 2005. Collaborative, problem-based learning in computer science. *Journal of computing sciences in colleges*, 21(1):239-245.
- Cho, C.H. & Leckenby, J.D. 1999. Interactivity as a measure of advertising effectiveness. (In Roberts, M.S. Proceedings of the American Academy of Advertising organised by Gainesville, FL: University of Florida. p. 162-179).
- Choo, C.W. 2002. Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment. 3rd ed. Medford, NJ: Information Today, Inc.
- Christianson, L., Tiene, D. & Luft, P. 2002. Examining online instruction in undergraduate nursing education. *Distance education*, 23(2):213-229.
- Cilliers, B. 2003. The internet as a medium in the achievement of corporate communication and marketing goals: a descriptive study. Pretoria: UP. (Dissertation - MCOM).
- Clarke, A. 2008. E-learning skills. 2nd ed. Hampshire, UK: Palgrave Macmillan.
- Coates, H., James, R. & Baldwin, G. 2005. A critical examination of the effects of learning management systems on university teaching and learning. *Tertiary education and management*, 11(1):19-36.
- Cohen, J. 1988. Statistical power analysis for the behavioural sciences. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Constantinos, N.P., Bloch, A. & Seale, C. 2012. Structured methods: interviews, questionnaires and observation. (In Seale, C., ed. Researching society & culture. 3rd ed. London: Sage. p. 181-205).
- Coyle, J.R. & Thorson, E. 2001. The effects of progressive levels of interactivity and vividness in web marketing sites. *Journal of advertising*, 30(3):65-77.
- Creswell, J.W. 2009. Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 3rd ed. Los Angeles: Sage.
- Creswell, J.W. & Clark, V.L.P. 2011. Designing and conducting mixed methods research. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. 2000. *Effective public relations*. 8th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Dahms, D. 2012. Investigating the relevance of selected aspects of integrated reporting in the banking industry. Potchefstroom: North-West University. (Dissertation - MBA).
- Day, G.S. 1998. Organizing for interactivity. *Journal of interactive marketing*, 12(1):47-53.
- De Vaus, D. 2014. *Surveys in social research*. 6th ed. Third Avenue, NY: Routledge.
- De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2011. *Research at grass roots: for the Social Sciences and human services professions*. 4th ed. Pretoria: Van Schaik.
- Denscombe, M. 2014. *The good research guide: for small-scale social research projects*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Desai, M.S., Hart, J. & Richards, T.C. 2008. E-learning: paradigm shift in education. *Education*, 2:327-334, Winter.
- Downes, E.J. & McMillan, S.J. 2000. Defining interactivity a qualitative identification of key dimensions. *New media & society*, 2(2):157-179.
- Dozier, D., Grunig, L. & Grunig, J. 1995. *Manager's guide to excellence in public relations and communication management*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Dozier, D.M. 1983. Toward a reconciliation of "role conflict" in public relations research. Paper presented at the meeting of the Western Communication Educators Conference, Fullerton, CA, November.
- Driscoll, M.R. 2005. *Psychology of learning for instruction*. 3rd ed. Boston: Pearson.
- Du Plooy, G.M. 2009. *Communication research*. 2nd. Lansdowne: Juta
- Du Toit, C. 2011. Riglyne vir effektiewe onderwys in afkampusonderwysprogramme vir praktiserende onderwysers. Potchefstroom: NWU. (Tesis - PhD).
- Dul, J. & Hak, T. 2008. *Case study methodology in business research*. Burlington, MA: Elsevier.
- Durrheim, K. 2006. The research process: research design. (In Terre Blanche, M., Durrheim K. & Painter D., eds. *Research in practice: applied methods for the social sciences*. 2nd ed ed. Cape Town: UCT Press. p. 33-59).

eFundi. 2008a. Announcements: how do I add an announcement?
<http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008b. Assignments: what is the assignments tool?
<http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008c. Chat: what is the chat room tool? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main>
Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008d. Drop Box: what is the drop box tool? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main>
Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008e. Forums: what is the forums tool? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main>
Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008f. Gradebook: what is the gradebook tool?
<http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008g. Lessons: what is the lessons tool? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main>
Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008h. Messages: what is the messages tool?
<http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008i. My workspace: what is my workspace? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main>
Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008j. Polls: what is the polls tool? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of
access: 24 June 2014.

eFundi. 2008k. Profile: how do I change my privacy settings?
<http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008l. Resources: what is the resources tool? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main>
Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008m. Schedule: what is the schedule/calendar tool?
<http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of access: 24 June 2014.

eFundi. 2008n. Site Info: what is the site info tool? <http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main>
Date of access: 24 June 2014.

- eFundi. 2008o. Tests & Quizzes: what is the tests & quizzes tool?
<http://efundi.nwu.ac.za/portal/help/main> Date of access: 24 June 2014.
- Ellis, S. & Steyn, H. 2003. Practical significance (effect sizes) versus or in combination with statistical significance (p-values): research note. *Management dynamics: journal of the Southern African Institute for Management Scientists*, 12(4):51-53.
- Eiselen, R., Uys, T. & Potgieter, T. 2005. Analysing survey data using SPSS13. 3rd ed. Johannesburg: University of Johannesburg, Auckland Park Kingsway Campus.
- Evans, J.R. & Mathur, A. 2005. The value of online surveys. *Internet research*, 15(2):195-219.
- Field, A. 2005. Discovering statistics using SPSS. 2nd ed. London: Sage.
- Field, A. 2009. Discovering Statistics Using SPSS. 3rd ed. London: Sage.
- Field, A. 2013. Discovering statistics using IBM SPSS Statistics. 4th ed. London: Sage.
- Fill, C. 1999. Marketing communications: contexts, contents and strategies. 2nd ed. London: Prentice Hall.
- Flick, U. 2007. Managing quality in qualitative research. London: Sage.
- Fozdar, B.I. & Kumar, L.S. 2007. Mobile learning and student retention. *International review of research in open and distance learning*, 8(2):1-18.
- Garrison, D., Anderson, T. & Garrison, R. 2003. E-Learning in the 21st century: a framework for research and practice. London: Routledge/Falmer.
- Garrison, D.R. & Vaughan, N.D. 2008. Blended learning in higher education: framework, principles, and guidelines. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gillham, B. 2005. Research interviewing: the range of techniques. Maidenhead, N.Y.: Open University Press.
- Goodfellow, R. 2007. Learning technologies in the university: from 'tools for learning' to 'sites of practice'. (In Goodfellow, R. & Lea M.R., eds. Challenging e-learning in the University: a literacies perspective. England: Mc Graw Hill. p. 29-49).
- Greeff, M. 2011. Information collection: interviewing. (In De Vos, A.S., Strydom H., Fouché C.B. & Delpont C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 341-374).

Grunig, J.E. 2002. Qualitative methods for assessing relationships: between organizations and publics.

<http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/566/1/Qualitative%20Methods%20for%20Assessing%20Relationships.pdf> Date of access: 4 Nov. 2014.

Grunig, J.E. & Grunig, L.A. 2008. Excellence theory in public relations: past, present & future. (In Zerfass, A., Van Ruler B. & Sriramesh K., eds. Public relations research. Wiesbaden: Verlag fuer Sozialwissenschaften. p. 327-347).

Grunig, J.E. & Huang, Y.H. 2000. From organizational effectiveness to relationship indicators: antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes. (In Ledingham, J.A. & Bruning S.D., eds. Public relations as a relationship management: a relational approach to the study and practice of public relations. Mahawah, NJ: Lawrence Erlbaum. p. 23-53).

Grunig, J.E. & Hunt, T. 1984. Managing public relations. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Grunig, J.E. & Repper, F.C. 1992. Strategic management, publics, and issues. (In Grunig, J.E., Dozier D.M., Ehling W.P., Grunig L.A., Repper F.C. & White J., eds. Excellence in public relations and communication management. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum. p. 117-157).

Grunig, J.E. & White, J. 1992. The effect of worldviews on public relations theory and practice. (In Grunig, J.E., Dozier D.M., Ehling W.P., Grunig L.A., Repper F.C. & White J., eds. Excellence in public relations and communication management. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum. p. 31-64).

Grunig, L., Grunig, J. & Dozier, D. 2002. Excellent public relations and effective organizations: a study of communication management in three countries. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Grunig, L.A., Grunig, J.E. & Ehling, W.P. 1992. What is an effective organization. (In Grunig, J.E., Dozier D.M., Ehling W.P., Grunig L.A., Repper F.C. & White J., eds. Excellence in public relations and communication management. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum. p. 65-90).

Guedj, R.A., tenHagen, P.J.W., Hopgood, F.R., Tucker, H.A. & Duce, D.A. 1980. Methodology of interaction. Amsterdam: North Holland Publishing.

Ha, L. & James, E.L. 1998. Interactivity reexamined: a baseline analysis of early business web sites. *Journal of broadcasting & electronic media*, 42(4):457-474.

- Haeckel, S.H. 1998. About the nature and future of interactive marketing. *Journal of interactive marketing*, 12(1):63-71.
- Hagel, P. & Shaw, R.N. 2006. Students' perceptions of study modes. *Distance education*, 27(3):283-302.
- Hanssen, L., Jankowski, N.W. & Etienne, R. 1996. Interactivity from the perspective of communication studies. *Academia research monograph*, 19:61-73.
- Hartman, K.G. 2011. Is Skype secure?: what you need to consider before using Skype in your business. http://kennethghartman.com/wp-content/uploads/2012/03/Is_Skype_Secure.pdf
Date of access: 8 Nov. 2015.
- HAT: handwoordeboek van die Afrikaanse taal. 2005. 5 de uitg. Kaapstad: Pearson.
- Heeter, C. 1989. Implications of new interactive technologies for conceptualizing communication. (In Salvaggio, J. & Bryant J., eds. *Media use in the information age: emerging patterns of adoption and consumer use*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. p. 217-235).
- Heeter, C. 2000. Interactivity in the context of designed experiences. *Journal of interactive advertising*, 1(1):3-14.
- Hijazi, S., Bernard, P., Plaisent, M. & Maguiraga, L. 2003. Interactive technology impact on quality distance education. *Electronic journal of e-learning*, 1(1):35-44.
- Holm, C., Röllinghoff, A. & Ninck, A. 2003. WebCT and elearning in Switzerland. (In *Proceedings of the 5th International Conference on New Educational Environments organised by Luzerne*. p. 139-143).
- Holmes, B. & Gardner, J. 2006. *E-learning: concepts and practice*. London: Sage.
- Holtzhausen, L. 2008. Employee perceptions of symbolic corporate identity elements and employer-employee relationships at Lonmin Platinum. Potchefstroom: North-West University. (Thesis - PhD).
- Hon, L.C. & Grunig, J.E. 1999. *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville, FL: Institute for public relations.
- Huang, Y.H. 2001. OPRA: A cross-cultural, multiple-item scale for measuring organization-public relationships. *Journal of public relations research*, 13(1):61-90.

- Hung, C.F. 2001. Toward a normative theory of relationship management. Gainesville, FL: University of Maryland. (Dissertation - PhD).
- Hung, C.F. 2005. Exploring types of organization–public relationships and their implications for relationship management in public relations. *Journal of public relations research*, 17(4):393-426.
- Hung, C.J.F. 2007. Toward the theory of relationship management in public relations: how to cultivate quality relationships. (In Toth, E.L., ed. *The future of excellence in public relations and communication management: challenges for the next generation*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum. p. 443-476).
- Jain, A., Petty, E.M., Jaber, R.M., Tackett, S., Purkiss, J., Fitzgerald, J. & White, C. 2014. What is appropriate to post on social media? Ratings from students, faculty members and the public. *Medical education*, 48(2):157-169.
- Jensen, J.F. 1998. 'Interactivity': tracking a new concept in media and communication studies. *Nordicom review*, 19(1):185-204.
- Johnson, R.B. & Onwuegbuzie, A.J. 2004. Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Educational researcher*, 33(7):14-26.
- Johnson, R.B., Onwuegbuzie, A.J. & Turner, L.A. 2007. Toward a definition of mixed methods research. *Journal of mixed methods research*, 1(2):112-133.
- Jolliffe, A., Ritter, J. & Stevens, D. 2001. *The online learning handbook: developing and using web-based learning*. London: Kogan Page.
- Jones, B. & Walters, S. 2015. Flexible learning and teaching: looking beyond the binary of full-time/part-time provision in South African higher education. *Critical studies in teaching and learning*, 3(1):61-84.
- Jones, P., Packham, G., Miller, C. & Jones, A. 2004. An initial evaluation of student withdrawals within an e-learning environment: the case of e-College Wales. *Electronic journal on e-learning*, 2(1):113-120.
- Kaminski, K., Switzer, J. & Gloeckner, G. 2009. Workforce readiness: a study of university students' fluency with information technology. *Computers & education*, 53(2):228-233.
- Kang, M. & Yang, S.U. 2010. Mediation effects of organization–public relationship outcomes on public intentions for organizational supports. *Journal of public relations research*, 22(4):477-494.

- Keegan, D. 1988. Concepts: problems in defining the field of distance education. *American journal of distance education*, 2(2):4-11.
- Kelleher, T. 2009. Conversational voice, communicated commitment, and public relations outcomes in interactive online communication. *Journal of communication*, 59(1):172-188.
- Kemp, J. & Livingstone, D. 2006. Putting a second life “metaverse” skin on learning management systems. (In Livingstone, D. & Kemp J. Proceedings of the Second Life education workshop at the Second Life community convention organised by San Francisco, CA: The University of Paisley. p. 13-18).
- Keppell, M., Au, E., Ma, A. & Chan, C. 2006. Peer learning and learning-oriented assessment in technology-enhanced environments. *Assessment & evaluation in higher education*, 31(4):453-464.
- Ki, E.J. & Hon, L.C. 2006. Relationship maintenance strategies on Fortune 500 company web sites. *Journal of communication management*, 10(1):27-43.
- Ki, E.J. & Hon, L.C. 2007. Testing the linkages among the organization–public relationship and attitude and behavioral intentions. *Journal of public relations research*, 19(1):1-23.
- Kiousis, S. 1999. Broadening the boundaries of interactivity: a concept explication. Paper presented at the Association for Education in Journalism and Mass Communication(AEJMC), New Orleans, LA, (August).
- Le Roux, K. 2014. eFundi [personal interview]. 14 Jun. , Potchefstroom.
- Le Roux, K. 2015. eFundi [personal interview]. 28 Apr., Potchefstroom.
- Leavy, P. & Hesse-Biber, S. 2006. The practice of qualitative research. California: Sage
- Ledingham, J.A. 2003. Explicating relationship management as a general theory of public relations. *Journal of public relations research*, 15(2):181-198.
- Ledingham, J.A. 2006. Relationship management: a general theory of public relations. (In Botan, C.H. & Hazelton V., eds. Public relations theory II. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum. p. 412-425).
- Ledingham, J.A. & Bruning, S.D. 1998. Relationship management in public relations: dimensions of an organization-public relationship. *Public relations review*, 24(1):55-65.

- Leedy, P. & Ormrod, J. 2001. *Practical research: planning and design*. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice-Hall.
- Leedy, P.D. & Ormrod, J.E. 2005. *Practical research: planning and design*. 8th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson.
- Liaw, S.S., Huang, H.M. & Chen, G.D. 2007. Surveying instructor and learner attitudes toward e-learning. *Computers & education*, 49(4):1066-1080.
- Lieb, T. 1998. Inactivity on interactivity. *Journal of Electronic Publishing*, 3(3). <http://quod.lib.umich.edu/jjep/3336451.0003.312?view=text;rgn=main> Date of access: 13 Aug. 2014.
- Likely, F. 2003. PR/Communication-Key player in strategic management processes. *Strategic communication management*, 7(6):18-23.
- Lindenmann, W.K. 1998. Measuring relationships is key to successful public relations. *Public relations quarterly*, 43(4):18-24.
- Littlejohn, A. & Pegler, C. 2007. *Preparing for blended e-learning*. New York: Routledge.
- Lodico, M.G., Spaulding, D.T. & Voegtler, K.H. 2006. *Methods in educational research: from theory to practice*. 2nd ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Lombard, M. & Snyder-Duch, J. 2001. Interactive advertising and presence: a framework. *Journal of interactive advertising*, 1(2):56-65.
- Lonn, S. & Teasley, S.D. 2009. Saving time or innovating practice: investigating perceptions and uses of learning management systems. *Computers & education*, 53(3):686-694.
- Lowenthal, P.R. (in Press). Social presence. (*In Encyclopedia of distance and online learning:1900-1906*).
- Maree, K. & Pietersen, J. 2007. Overview of statistical technique. (*In Maree, K., ed. First steps in research*. Pretoria: Van Schaik Publishers. p. 224-252.)
- Maree, K. & Van der Westhuizen, C. 2007. Planning a research proposal. (*In Maree, K., ed. First steps in research*. Pretoria: Van Schaik. p. 24-45).
- Mason, J. & Lefrere, P. 2003. Trust, collaboration, e-learning and organisational transformation. *International journal of training and development*, 7(4):259-270.

- Mason, R. & Rennie, F. 2008. E-learning and social networking handbook: resources for higher education. New York: Routledge.
- Mays, M. 2013. Fasilitering van tweerigtingkommuniasie tussen belangegroepe in die eFundi e-leeromgewing. Potchefstroom: North West University. (Tesis - BA Hons).
- McBean, A.L. & Montgomery-downs, H.E. 2015. What are postpartum women doing while the rest of the world is asleep? *Journal of sleep research*, 24:270-278.
- McGill, T.J. & Klobas, J.E. 2009. A task–technology fit view of learning management system impact. *Computers & education*, 52(2):496-508.
- McKenzie-Mohr, D. 2000. Promoting sustainable behavior: an introduction to community-based social marketing. *Journal of social issues*, 56(3):543-554.
- McLoughlin, C. & Lee, M.J. 2010. Personalised and self regulated learning in the Web 2.0 era: international exemplars of innovative pedagogy using social software. *Australasian journal of educational technology*, 26(1):28-43.
- McMillan, J.H. & Schumacher, S. 2006. Research in education: evidence-based inquiry. 6th ed. Boston: Pearson.
- McMillan, S.J. 2000. Interactivity is in the eye of the beholder: Function, perception, involvement, and attitude toward the web site. (*In*. Proceedings of the Conference-American Academy of Advertising organised by: Pullman, WA; American Academy of Advertising; 1999. p. 71-78).
- McMillan, S.J. 2002a. A four-part model of cyber-interactivity some cyber-places are more interactive than others. *New media & society*, 4(2):271-291.
- McMillan, S.J. 2002b. Exploring models of interactivity from multiple research traditions: Users, documents, and systems. (*In* Lievrouw, L.A. & Livingstone S., eds. Handbook of new media. London: Sage. p. 163-182).
- McMillan, S.J. & Hwang, J.S. 2002. Measures of perceived interactivity: an exploration of the role of direction of communication, user control, and time in shaping perceptions of interactivity. *Journal of advertising*, 31(3):29-42.
- McQueen, R.A. & Knussen, C. 2002. Research methods for social science: a practical introduction. New York: Prentice Hall.

- Meintjies, C.F. 2010. A comparative study of engagement within an academical institution. Potchefstroom: NWU. (Dissertation - M.B.A.).
- Merriam, S.B. 2014. Qualitative research: a guide to design and implementation. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miles, I. 1992. When mediation is the message: how suppliers envisage new markets. (In Lea, M., ed. Contexts of computer-mediated communication. New York: Harvester Wheatsheaf. p. 145-167).
- Miller, M.D., Ranier, R.K. & Corley, J.K. 2003. Predictors of engagement and participation in an on-line course. *Online journal of distance learning administration*, 6(1).
- Moisy, S.D. & Hughes, J.A. 2008. Supporting the online learner. (In Anderson, T., ed. The theory & practice of online learning. 2nd ed. ed. Edmonton: AU Press. p. 419-439).
- Moon, Y. 2002. Personalization and personality: some effects of customizing message style based on consumer personality. *Journal of consumer psychology*, 12(4):313-325.
- Morgan, R.M. & Hunt, S.D. 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3):20-38.
- Moss, D., Warnaby, G. & Newman, A.J. 2000. Public relations practitioner role enactment at the senior management level within UK companies. *Journal of public relations research*, 12(4):277-307.
- Mouton, J. 2001. How to succeed in your master's and doctoral studies: a South African guide and resource book. Hatfield, Pretoria: Van Schaik.
- Murphy, J. 2012. LMS teaching versus community learning: a call for the latter. *Asia Pacific journal of marketing and logistics*, 24(5):826-841.
- Nandi, D. 2013. A comprehensive framework with design principles for supporting interaction in fully online courses. Melbourne: RMIT University. (Thesis - PhD).
- Naudé, A.M.E. 2001. Interactive public relations: the World Wide Web and South African NGOs. Potchefstroom: University for Christian Higher Education. (Thesis - PhD).
- Naudé, M., Froneman, J. & Atwood, R. 2004. Interactivity and public relations on the web: a theoretical analysis. *Communicare*, 23(1):33-53.

- Nayak, M.K. & Suesaowaluk, P. 2007. Advantages and disadvantages of eLearning management system. *Special issue of the international journal of the computer, the internet and management*, 15(3):221-227.
- Nelson, R. & Izadi, F. 2009. Ethics and social issues in public diplomacy. (In Snow, N. & Taylor P.M., eds. *Routledge handbook of public diplomacy*. New York: Routledge. p. 334-351).
- Newby, T.J. 2011. *Educational technology for teaching and learning*. 4th ed. Upper Saddle River, N.J: Pearson
- Newhagen, J.E., Cordes, J.W. & Levy, M.R. 1995. Nightly@ nbc. com: audience scope and the perception of interactivity in viewer mail on the Internet. *Journal of communication*, 45(3):164-175.
- Newton, R. 2003. Staff attitudes to the development and delivery of e-learning. *New library world*, 104(10):412-425.
- Nisbet, J. 2006. Transcribing interviews: some heretical thoughts. *Research intelligence*, 97:12-13.
- Northrup, P. 2001. A Framework for designing interactivity into web-based instruction. *Educational technology*, 41(2):31-39.
- Novak, T.P., Hoffman, D.L. & Yung, Y.-F. 2000. Measuring the customer experience in online environments: a structural modeling approach. *Marketing science*, 19(1):22-42.
- Olsevicova, K. 2006. Topic maps e-Learning portal development. *The electronic journal of e-learning*, 4(1):59-66.
- Onwuegbuzie, A.J. & Leech, N.L. 2004. Enhancing the interpretation of significant findings: the role of mixed methods research. *The qualitative report*, 9(4):770-792.
- Oosthuizen, M. 1997. Student support in a distance learning situation. *Progressio*, 19(1):69-85.
- Opdenakker, R. 2006. Advantages and disadvantages of four interview techniques in qualitative research. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 7(4). <http://alexandria.tue.nl/openaccess/Metis202565.pdf> Date of access: 1 Nov. 2015.

- Padilla-Meléndez, A., del Aguila-Obra, A.R. & Garrido-Moreno, A. 2013. Perceived playfulness, gender differences and technology acceptance model in a blended learning scenario. *Computers & education*, 63:306-317.
- Pallant, J. 2010. SPSS survival manual: a step by step guide to data analysis using SPSS. 4th ed. Maidenhead: Open University Press.
- Palloff, R.M. & Pratt, K. 1999. Building learning communities in cyberspace. <http://www.inf.ufes.br/~cvnascimento/artigos/bldg-learning-communities-cyberspace-notes.doc>
Date of access: 30 Oct. 2015.
- Palloff, R.M. & Pratt, K. 2003. The virtual student: a profile and guide to working with online learners. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Parsad, B. & Lewis, L. Department of Education. 2008. Distance education at degree-granting postsecondary institutions: 2006-07. Washington: US: National Center for Education Statistics. (2009-044).
- Paulsen, M.F. 2002. Online education systems: discussions and definition of terms. <http://www.porto.ucp.pt/open/curso/modulos/doc/Definition%20of%20Terms.pdf> Date of access: 18 June 2014.
- Pavlik, J.V. 1998. New media technology: cultural and commercial perspectives. Boston: Allyn & Bacon.
- Plowman, K.D. 1998. Power in conflict for public relations. *Journal of public relations research*, 10(4):237-261.
- Plowman, K.D. 2005. Conflict, strategic management, and public relations. *Public relations review*, 31(1):131-138.
- Pratt, E.L. 2011. Communicating by computer. (In Brosche, T.a.M. & Feavel M., eds. Successful online learning: managing the online learning environment efficiently and effectively. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers. p. 113-126).
- Rafaeli, S. 1988. Interactivity: from new media to communication. (In Hawkins, R.P., Wiemann J.M. & Pingree S., eds. Advancing communication science: merging mass and interpersonal processes. Newbury Park, CA: Sage. p. 110-134).
- Rensburg, R.S., Mersham, G.M. & Skinner, J.C. 1995. Public relations, development and social investment: a Southern African perspective. Pretoria: Van Schaik.

- Reyneke, A. 2013. Expectations on the use of Facebook for employee engagement. Potchefstroom: NWU. (Dissertation - MS).
- Rheeder, M.M. 2005. The design of interactivity for a web-based learning environment at a higher education institution. Johannesburg: UJ. (Thesis - MEd).
- Rheingold, M. 2002. Face-to-face with virtual communities. *Syllabus Magazine*, 12:8-12.
- Rogers, D. L. 2000. A paradigm shift: technology integration for higher education in the new millennium. *Educational Technology Review*, 13, 19-33.
- Roodt, G. 2009. Reliability: basic concepts and measures. (In Foxcroft, C. & Roodt G., eds. Introduction to psychological assessment in the South African context. 3rd ed. Cape Town, South Africa: Oxford University Press. p. 45-53).
- Rossett, A. 2008. Moving e-Learning into the workplace. (In Allen, M.W., ed. Michael Allen's 2012 e-learning annual. San Francisco, CA: Pfeiffer. p. 265-284).
- Rovai, A.P. 2000. Building and sustaining community in asynchronous learning networks. *The Internet and higher education*, 3(4):285-297.
- Rovai, A.P. 2002. Sense of community, perceived cognitive learning, and persistence in asynchronous learning networks. *The internet and higher education*, 5(4):319-332.
- Sarantakos, S. 2012. The Palgrave Macmillan social research. 4th ed. New York: Palgrave Macmillan.
- Sargeant, J., Curran, V., Allen, M., Jarvis-Selinger, S. & Ho, K. 2006. Facilitating interpersonal interaction and learning online: linking theory and practice. *Journal of continuing education in the health professions*, 26(2):128-136
- Schumann, D.W., Artis, A. & Rivera, R. 2001. The future of interactive advertising viewed through an IMC lens. *Journal of interactive advertising*, 1(2):43-55.
- Selim, H.M. 2007. Critical success factors for e-learning acceptance: confirmatory factor models. *Computers & education*, 49(2):396-413.
- Shearer, R.L. 2013. Theory to practice in instructional design. (In Moore, M.G., ed. Handbook of distance education. 3rd ed. ed. Third Avenue, New York: Routledge. p. 251-267).
- Shiratuddin, N., Landoni, M., Gibb, F. & Hassan, S. 2003. E-book technology and its potential applications in distance education. *Journal of digital information*, 3(4).

- Silins, H. & Mulford, B. 2004. Schools as learning organisations - effects on teacher leadership and student outcomes. *School effectiveness and school improvement*, 15(3-4):443-466.
- Sims, R. 1997. Interactivity: a forgotten art? *Computers in human behavior*, 13(2):157-180.
- Smeda, N. 2014. Creating constructivist learning environments with digital storytelling. Australia: Victoria University. (Dissertation - PhD).
- Song, L. & Hill, J.R. 2007. A conceptual model for understanding self-directed learning in online environments. *Journal of interactive online learning*, 6(1):27-42.
- Steuer, J. 1992. Defining virtual reality: dimensions determining telepresence. *Journal of communication*, 42(4):73-93.
- Steyn, B. 1999. CEO expectations in terms of PR roles. *Communicare*, 19(1):20-43.
- Steyn, B. & Puth, G. 2000. Corporate communication strategy. Sandown: Heinemann.
- Straubhaar, J. & LaRose, R. 1997. Communications media in the information society. Belmont, CA: Wadsworth.
- Struwig, F.W. & Stead, G.B. 2001. Planning, designing and reporting research. Cape Town: Pearson.
- Sutton, L.A. 2001. The principle of vicarious interaction in computer-mediated communications. *International journal of educational telecommunications*, 7(3):223-242.
- Tanaka, Y. 2005. Invited workshop on dissemination of elearning technologies and applications: memetic approach to the dissemination of elearning objects. *In*. Proceedings of the 4th international symposium on information and communication technologies WISICT organised by Dublin: Trinity college.
- Taylor, M., Kent, M.L. & White, W.J. 2001. How activist organizations are using the Internet to build relationships. *Public relations review*, 27(3):263-284.
- Teddlie, C. & Tashakkori, A. 2009. Foundations of mixed methods research: integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences. Thousand Oaks, CA: Sage
- Theaker, A. 2004. What is public relations? (*In* Theaker, A., ed. The public relations handbook. 2nd ed. ed. London: Routledge. p. 3-16).

- Thompson, S. 2009. Online learning: myths versus reality. (In Brosche, T.a.M. & Feavel M., eds. Successful online learning: managing the online environment efficiently and effectively. Sudbury: Jones & Bartlett. p. 179).
- Tiller, E. 2011. Hospice Organizations on the social media scene: benchmarking the uses and strategies of hospice organizations on the internet in 2011. Louisiana State University. (Thesis - M.M.C).
- Tredoux, C. 2012. The potential of a learning management system to enhance self-directed learning. Potchefstroom: NWU. (Dissertation - MEd).
- Tustin, D.H., Ligthelm, A.A., Martins, J.H. & Van Wyk, H. de J. 2005. Marketing research in practice. Pretoria: Unisa Press.
- Usoro, A. & Abid, A. 2008. Conceptualising quality e-learning in higher education. *E-learning and digital media*, 5(1):75-88.
- Uzunoğlu, E. & Kip, S.M. 2014. Building relationships through websites: a content analysis of Turkish environmental non-profit organizations' (NPO) websites. *Public relations review*, 40(1):113-115.
- Van Schalkwyk, N.F. 2014. Sustainability of the renewable energy independent power producer procurement programme in South Africa. Potchefstroom: NWU (Dissertation – MEng).
- van Teijlingen, E. & Hundley, V. 2001. The importance of pilot studies. *Social research update*(35). <http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU35.pdf> Date of access: 13 Nov. 2015.
- Van Wyk, D.J., Scott Van Wyk, M. & Volschenk, P.G. Institusionele kantoor. 2009. Onderrig-en leerraamwerk van die Noordwes-Universiteit. (Ongepubliseerd).
- Van Zyl, J.M. 2012. 'n Bestuursmodel vir oop afstandsl eer aan die NWU. Potchefstroom: NWU. (Proefskrif - PhD).
- Varey, R. 1997. Developing good communications: understanding how communication works. (In Scholes, E., ed. Gower handbook of internal communication. Brookfield, VT: Gower. p. 219-234).
- Varughese, J. 2011. The ICT pedagogic challenges and enablers of grade eight Natural Science and Mathematics teachers in South African classrooms. Potchefstroom: NWU. (Thesis - PhD).

- Veerasamy, B. 2010. The overall aspects of e-learning issues, developments, opportunities and challenges. *Proceedings of world academy of science: engineering & technology*, 63(1):6366-6369.
- Wagner, R., Werner, J. & Schramm, R. 2002. An evaluation of student satisfaction with distance learning courses. (*In*. Distance Learning, 2002: proceedings on distance teaching and learning organised by Madison: University of Wisconsin. p. 419-423).
- Waters, R.D., Burnett, E., Lamm, A. & Lucas, J. 2009. Engaging stakeholders through social networking: how nonprofit organizations are using Facebook. *Public relations review*, 35(2):102-106.
- Wengraf, T. 2001. Qualitative research interviewing: biographic narrative and semi-structured methods. London: Sage.
- West, R. & Turner, L. 2011. Understanding interpersonal communication: making choices in changing times. 3rd ed. Boston, MA: Wadsworth.
- Wilson, J. 1999. Continuous learning: the killer application of technology. *International higher education*(15):7-8.
- Wiggill, M.N. 2009. Strategic communication management in the non-profit adult literacy sector. Potchefstroom Campus: NWU. (Thesis - PhD).
- Wiggill, M.N. 2014. Communicating for organisational legitimacy: the case of the Potchefstroom Fire Protection Association. *Public relations review*, 40(2):315-327.
- Williams, J.B. & Goldberg, M. 2005. The evolution of e-learning. (*In*. ASCILITE 2005: balance, fidelity, mobility: maintaining the momentum? organised by Universitas 21 Global. Brisbane, AU. p. 725-728).
- Winters, F.I., Greene, J.A. & Costich, C.M. 2008. Self-regulation of learning within computer-based learning environments: a critical analysis. *Educational Psychology review*, 20(4):429-444.
- Woolf, B.P. 2009. Building intelligent interactive tutors: student-centered strategies for revolutionizing e-learning. Burlington: Morgan Kaufmann.
- Wu, G. 1999. "Perceived interactivity and attitude toward websites,". (*In* Roberts, M.S. Proceedings of the American Academy of Advertising organised by Gainesville, FL: University of Florida. p. 254-262).

Xie, K., Debacker, T.K. & Ferguson, C. 2006. Extending the traditional classroom through online discussion: the role of student motivation. *Journal of educational computing research*, 34(1):67-89.

Yen, C.-J. & Tu, C.-H. 2008. Online social presence: a study of score validity of the computer-mediated communication questionnaire. (In Simonson, M. & Schlosser C., eds. *Quarterly Review of distance education: research that guides practice*. IAP. p. 297-310).

Yin, R. 2009. *Case study research: design and methods*. 2nd ed. Vol. 5. Thousand Oaks, California: Sage.

Zack, M.H. 1993. Interactivity and communication mode choice in ongoing management groups. *Information systems research*, 4(3):207-239.

ADDENDUM A: DEELNAMEVERSOEK AAN DOSENTE



Private Bag X6001, Potchefstroom
South Africa 2520

Tel: 018 299-1111/2222
Web: <http://www.nwu.ac.za>

Participation request (Lecturer(s))

School of Communication Management

Tel: 083 257 4641

Email: 22068082@nwu.ac.za
maysm180@gmail.com

Dear Lecturer,

PARTICIPATION IN MA STUDY (COMMUNICATION MANAGEMENT)

My name is Michelle Mays. I'm currently enrolled for a Master's degree in Communication Management. The title of my dissertation is: The eFundi LMS (Learning Management System) as a relationship building tool: the case of the Faculty Arts, NWU-Potchefstroom Campus. ("*Die eFundi LMS as verhoudingsbou-instrument: die geval van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte, NWU-Pukkampus*"). My study leader is Dr Marlène Wiggill (marlene.wiggill@nwu.ac.za or 018 2991641).

The focus of the study is on the degree in which the use of the eFundi LMS facilitate two-way communication between lecturers and their students, as well as between students in order to build strong relationships. Research has shown that two-way communication leads to mutual understanding, which forms the foundation of strong relationships. Effective two-way communication and strong lecturer-student relationships in turn facilitate a better teaching and learning experience.

It is necessary to obtain your perceptions as a NWU lecturer and eFundi site owner on the eFundi LMS's ability to facilitate two-way communication and strong relationships that can contribute to a better learning experience. I would like to invite you as NWU lecturer to participate in a semi-structured interview that will be recorded, with your permission only. The interview should take between 15-30 minutes of your time.

I also need to obtain the students enrolled for your subject's view in this regard. To do this, I need them to complete a short questionnaire, preferably during class time. The questionnaire would take approximately 15 minutes to complete.

I would greatly appreciate your participation as it would enhance the credibility of the results. Please note that if you wish to participate, your input and the information provided will be handled confidentially and will only be used for the sole purpose of completing the research project. You are not at all obliged to participate in this study. If you choose not to partake, I friendly request that you inform me of your decision via email.

Yours sincerely

M MAYS

ADDENDUM B: TAALVERSORGING



9 NOVEMBER 2015

Hiermee verklaar ek, *Cecilia van der Walt*, dat ek die taalversorging van die *Verhandeling van Me Michelle Mays*, onder die opskrif *Die eFundi leerbestuurstelsel as verhoudingsbou-instrument: die geval van die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte* behartig het.

ME CECILIA VAN DER WALT

BA (*Cum Laude*)

HOD (*Cum Laude*),

Plus Taalversorging en vertaling op Hons-vlak (*Cum Laude*),

Plus Akkreditering by SAVI vir Afrikaans en Vertaling

Registrasienommer by SAVI: 1000228

E-pos-adres: ceciliavdw@lantic.net

Selnommer: 072-616 4943 (S)

Faksnommer: 086 578 1425