

BEd Grondslagfase-afstandsleerstudente se ervaring van administratiewe ondersteuning aan die Noordwes-Universiteit

Benita Taylor, Willie van Vollenhoven en Annemarie Loubser

Benita Taylor, Willie van Vollenhoven en Annemarie Loubser,
Fakulteit Opvoedkunde, Noordwes-Universiteit (Potchefstroomkampus)

Opsomming

Menige studente van regoor Suid-Afrika en Namibië verwerf jaarliks 'n kwalifikasie aan die Noordwes-Universiteit (NWU) deur middel van afstandsleer.

Die NWU ondersteun afstandsleerstudente met die suksesvolle voltooiing van afstandsleerstudie en beskou administratiewe ondersteuning as 'n prioriteit, aangesien afstandsleerstudente oor die algemeen vele uitdagings ervaar.

Die doel van hierdie studie was om ondersoek in te stel na BEd Grondslagfase-afstandsleerstudente se ervaring van administratiewe ondersteuning aan die NWU, met die fokus op administratiewe voordele wat ervaar word tydens die voltooiing van 'n kwalifikasie aan die NWU. Die administratiewe ondersteuning wat bespreek word, sluit in dienslewering aan studente, studiemateriaal, registrasie, inbelsentrums, leerondersteuningsentrums, eFundi (leerbestuurstelsel) en die gebruik van interaktiewe witborde.

Ten einde die bovermelde navorsingsdoelstelling te bereik, is 'n empiriese ondersoek uitgevoer. 'n Kwalitatiewe benadering is gevolg en deelnemers is uitgenooi om deel te neem aan die navorsing. Data is deur middel van 'n elektroniese vraelys, bestaande uit oop vrae, ingesamel. Die elektroniese vraelys (in Afrikaans en Engels) is vergesel van 'n brief om die doel van die studie en vraelys aan die deelnemers te verduidelik. Aangesien terugvoer anoniem was, het die studentedeelnemers die geleentheid gehad om openlik oor hulle ervaring van die administratiewe ondersteuning tydens die voltooiing van die BEd-afstandsleerprogram te reflekteer.

Terugvoer wat deur middel van die vraelys ingesamel is, is deur middel van Atlas.ti™ ontleed. Koderingswoorde is geformuleer om ooreenstemmende eenhede of segmente in die transkripsies te identifiseer. Bevindinge het getoon dat afstandsleerstudente aan dié studie 'n positiewe

leerervaring met betrekking tot administratiewe ondersteuning beleef het. Hierdie bevindinge strook ook met tersaaklike literatuur in die veld, nasionaal en internasionaal, wat aanvoer dat goeie administratiewe ondersteuning lei tot 'n positiewe leerondervinding.

Na aanleiding van die bevindinge word daar eerstens aanbevelings gemaak wat deur die NWU oorweeg kan word ten einde die ervaring van voornemende afstandsléerstudente te verbeter en effektiewe dienslewering te verseker sodat dié studente hulle studies suksesvol kan voltooi. Tweedens lewer die bevindinge 'n bydrae op nasionale en internasionale terrein oor die waarde van effektiewe administratiewe dienslewering en ondersteuning ten einde 'n positiewe leerervaring aan die afstandstudent te verseker.

Trefwoorde: afstandsléer; Baccalaureus Educationis (BED); Eenheid vir Oop Afstandsléer (EOAL); elektroniese léer; fasiliteerder; Grondslagfase; leerondersteuningsentrum; Noordwes-Universiteit (NWU); uitdagings tot léer

Abstract

The experiences of BEd Foundation Phase distance learning students pertaining to administrative support provided by the North-West University

Annually numerous students from all over South Africa and Namibia obtain qualifications via distance learning from North-West University (NWU).

NWU provides support for students to successfully complete their studies via distance learning. Administrative support is considered a priority, since distance learning students generally face various challenges.

The purpose of this study was to investigate the experiences of BEd Foundation Phase distance learning students pertaining to administrative support of NWU, with the focus on administrative benefits during the completion of a qualification with NWU. Administrative support areas that will be discussed include service delivery to students, study material, registration, call centres, learning support centres, eFundi (learning management system) and the use of interactive whiteboards.

In order to achieve the above-mentioned research aim, empirical research was conducted. A qualitative approach was applied and participants were invited to be part of the research. Data were gathered by means of electronic questionnaires comprising open-ended questions. The electronic questionnaire (in Afrikaans and English) was accompanied by a letter explaining to participants the purpose of the study and the questionnaire. Since feedback was anonymous, student participants had the opportunity to reflect openly and honestly on their experiences of administrative support while completing their BEd studies with NWU via distance learning.

The returned questionnaires were analysed with Atlas.ti™. Coding words were formulated to identify concurrent units or segments in the transcriptions. Results showed that distance learning students in this programme reported positive experiences pertaining to support during their studies. These findings concur with literature in this field, nationally as well as internationally, which asserts that good administrative support leads to positive learning experiences.

Arising from the findings, recommendations are made which NWU can consider in order to improve the learning experience of prospective distance learning students and enable them to successfully complete their studies. Secondly, the findings contribute nationally as well as internationally towards accepting the importance of effective administrative service and support to ensure a positive learning experience for the distance learning student.

Key words: Baccalaureus Educationis (BEd); challenges in learning; distance learning; electronic learning; facilitator; Foundation Phase; learning support centre; North-West University (NWU); Unit for Open Distance Learning (UODL)

1. Inleiding

Volgens die Departement van Hoër Onderwys en Opleiding (DHOO 2014:11) verwerf tweevyftes van studente wat aan Suid-Afrikaanse universiteite studeer hulle kwalifikasies deur middel van afstandsl eer. Afstandsl eer is 'n aflewering smodus wat fokus op die ondersteuning en aanbied van onderrig- en leerstrategieë aan studente wat nie voltyds op kampus aan 'n universiteit kan studeer nie. Afstandsl eer bied aan studente die geleentheid om die kurrikulum by 'n spesifieke leerondersteuningsentrum of selfs tuis te volg en te voltooi (DHOO 2014:11; Simonson, Smaldino en Zvacek 2015:7; NWU 2020a:8).

Afstandsl eer skep buigsame leergeleenthede vir studente en oorbrug uitdagings, wat onder meer tyd en plek kan insluit (DHOO 2014:11). Ally en Khan (2015:5) verwys na afstandsl eer as 'n metode van leer waar studente teen hulle eie tempo en binne hulle eie ruimte kan studeer.

Volgens die Raad op Hoër Onderwys (RHO 2014:33) moet afstandsl eerstudente voldoende ondersteuning vanaf die universiteit kry, soos duidelike en ondubbelsinnige verduidelikings en riglyne wat ook illustratiewe voorbeelde kan behels. Indien studente duidelike instruksies kry, weet hulle presies wat van hulle verwag word. Opdragte aan studente moet baie duidelik uiteengesit word om moontlike verwarring uit te skakel. Instruksies moet stapsgewys in fyn besonderhede uiteengesit word vir elke opdrag asook vir administratiewe prosesse, bv. registrasie, die gebruik van leerondersteuningsentrums en interaktiewewitbordsessies. In lyn hiermee moet riglyne vir inhandiging en inhandigingsdatums van opdragte ook baie duidelik aangedui word. Eenvoudige en verstaanbare riglyne oor die gebruik van 'n elektroniese platform en die aantal aktiwiteite of opdragte moet verskaf word. Sperdatums moet haalbaar wees; studente moet nie oorlaai word nie; en interaksie tussen dosent en student en interaksie tussen studente moet aangemoedig word (RHO 2014:43–5). Voldoende administratiewe ondersteuning is van kardinale belang vir die suksesvolle voltooiing van 'n afstandsl eer kwalifikasie.

In Oktober 2016 was daar 'n totaal van 34 832 opvoedkundestudente aan die Noordwes-Universiteit (NWU 2017) se Potchefstroomkampus geregistreer, waarvan 31 706 afstandsl eerstudente en 3 126 voltydse studente was (NWU 2017). Aangesien die oorgrote meerderheid van studente aan die Fakulteit Opvoedkunde deur middel van afstandsl eer hulle kwalifikasies verwerf, is dit belangrik dat die gehalte van sowel afstandsl eerprogramme as administratiewe dienslewering (ondersteuning) aan studente voortdurend gemoniteer moet word ten einde kwaliteit en 'n positiewe studente-ervaring te verseker (DHOO 2014:11).

Weens die feit dat die afstandsléerstudente van die kampus verwyder is, kan daar moontlik heelwat uitdagings tydens afstandsléer ervaar word. Daarom is dit belangrik dat universiteite oor stelsels beskik wat verseker dat uitdagings wat tydens afstandsléer ervaar mag word, oorkom kan word (Roddy, Amiet, Chung, Holt, Shaw, McKenzie, Garivaldis, Lodge en Mundy 2017:5).

Alle universiteite of instellings wat afstandsléerprogramme aanbied moet vooraf beplan hoe daar aan studente se behoeftes voorsien gaan word en hoe dié studente ondersteuning moet ontvang betreffende kostes, tegnologie, studiemateriaal, fasilitering en hulpmiddels wat van belang is om uitdagings hok te slaan en afstandsléerprogramme suksesvol af te lewer (Spamer 2017:16). Spamer verduidelik verder dat afstandsléer heelwat voordele inhou, maar dat geografiese, persoonlike asook kommunikatiewe uitdagings wat studies bemoeilik voorkom moet word. Dit word gedoen deur middel van hulpmiddels soos toegang tot tutoriale briewe en fasiliteerders, wat bydra tot die suksesvolle aflewering van afstandsléerprogramme.

Die fokus van hierdie artikel is BEd Grondslagfase-afstandsléerstudente se ervaring van die administratiewe ondersteuning aan die NWU en het ten doel om aanbevelings in hierdie verband spesifiek aan NWU te maak, maar ook om by te dra tot die literatuur in die veld van afstandsonderrig.

2. Konsepverklaring

2.1 Afstandsléer

Simonson, Smaldino en Zvacek (2015:7) verduidelik dat *afstandsléer* as 'n metode van leer gesien word waartydens daar van tegnologie, byvoorbeeld e-pos en die internet, as kommunikasie-middel gebruik gemaak word om onderrig te ontvang in die plek van direkte kommunikasie waar dosente en studente mekaar in die klaskamer ontmoet. Studente is dus geografies afgeleë van die universiteit, dosent(e) en ander studente (Simonson en Seepersaud 2019:4–6).

2.2 Afstandsléerstudente

Die afleiding kan gemaak word dat persone wat afstandsléer as metode van leer volg en die geleentheid gebied word om 'n kwalifikasie in die gemak van sy/haar eie omgewing te verwerf, dit doen weens onder andere geografiese afstande en voltydse werk wat hul verhoed om in persoon by die universiteit aangesig-tot-aangesig-onderrig by 'n dosent te ontvang.

2.3 Oop afstandsléer

Oop afstandsléer word omskryf as 'n administratiewe sisteem wat studente die geleentheid bied om op enige gegewe tyd van die jaar aansoek te doen om aan die begin of middel van die jaar te registreer om hulle gekose studies te onderneem, mits hulle aan die minimum vereistes voldoen (NWU 2020a:4), vandaar die benaming *oop afstandsléer*.

2.4 Baccalaureus Educationis (BEd) Grondslagfase

Baccalaureus Educationis (BEd) Grondslagfase is 'n professionele kwalifikasie waarvoor Grondslagfase-onderwysers beskik. Die BEd Grondslagfase-grad rus die onderwyser toe met

die nodige kennis en vaardighede om graad R-3 te onderrig. In hierdie studie is daar gefokus op die ervaring van die afstandsléerstudente wat spesifiek vir die BEd Grondslagfase-graad geregistreer is (NWU 2020b:35).

2.5 Eenheid vir Oop Afstandsléer (EOAL)

Die EOAL is 'n administratiewe afdeling by Noordwes-Universiteit, geleë op die Potchefstroom-kampus, wat fakulteite by NWU ondersteun met die aflewering van afstandsléerkwalifikasies by verskeie léerondersteuningsentrums regoor Suid-Afrika (NWU 2020a:4).

2.6 Léerondersteuningsentrums

Léerondersteuningsentrums is fasiliteite wat geïdentifiseer is om studente te ondersteun en toegang te verleen tot dit wat studente nodig het om hulle studies suksesvol te voltooi. Geregistreerde studente het toegang tot hierdie fasiliteite waar hul rekenaars, internet en ook 'n minibiblioteek gratis kan gebruik. Hulle kan ook opdragte by hierdie sentrums indien en eksamens daar aflê (NWU 2020b:37-8).

2.7 Uitdagings tot léer

Uitdagings tot léer verwys na hindernisse of struikelblokke wat ervaar word wat suksesvolle léer verhinder. Om suksesvolle léer te verseker moet die nodige ondersteuning gebied word om die hindernisse te oorkom (Bell en Chris 2016:190; De Hart, Chetty en Archer 2015:18-45).

2.8 Administratiewe ondersteuning

Administratiewe ondersteuning is ondersteuning wat die universiteit aan die afstandsléer student bied om te verseker die student kan akademies vorder, en sluit 'n verskeidenheid komponente in. Die administratiewe ondersteuning sluit die nodige inligting in om elektronies aansoek te doen, studiemateriaal te ontvang asook om tegnologiese uitdagings te oorkom wat die student kan verhinder om akademies te vorder. Volgens Roddy e.a. (2017:6) is oriënteringssessies van kardinale belang vir afstandsléerstudente om te verseker dat hulle die nodige inligting en hulp vanaf die universiteit ontvang om uitdagings te oorkom.

Die artikel begin met 'n bespreking van tendense van internasionale afstandsléeronderrig.

3. Internasionale afstandsléerneigings

Afstandsléer is 'n modus van onderrig wat meer gewild raak weens uitdagings wat wêreldwyd ervaar word, en verhoog die toeganklikheid tot hoër onderwys vir volwassenes. Teen hierdie agtergrond het die UNESCO Instituut vir Lewenslange Léer (UIL) tesame met die Internasionale Raad vir Oop en Afstandsonderrig (ICDE) en Studyportals (SP) in 'n tydperk tussen 2013 en 2015 ondersoek ingestel na die potensiaal van die afstandsonderrigprogramme wat in Europese lande soos Griekeland en Duitsland deur hoëronderwysinstellings aangebied word (Carlsen, Holmberg, Neghina en Owusu-Boampong 2016:88-9).

Soos by alle afstandstudente internasionaal, ervaar afstandsléerstudente in Griekeland ook verskeie uitdagings tydens die voltooiing van 'n kwalifikasie, maar weens besige programme word tyd as een van die grootste uitdagings van afstandsléer beskou (Kassandrinou, Angelaki en Mavroidis 2014:26–45; Spamer 2017:15–6). Afstandsléerstudente is gewoonlik werkende persone met familieverpligtinge en word tuis oorweldig deur verantwoordelikhede wat hulle moet nakom. Afstandsléer bied aan dié studente die geleentheid om 'n kwalifikasie te verwerf terwyl hulle 'n voltydse beroep beoefen. Afstandsléerstudente by meeste universiteite kan hulle studies in die tyd tot hulle beskikking en vanaf enige geografiese ligging voltooi. Sommige afstandsonderwysinstellings reël bloksessies elke tweede maand waar lesings aangebied word om studente beter te ondersteun. Hierdie klasse is egter nie verpligtend nie en baie afstandstudente kan om verskeie redes nie die klasse bywoon nie. In hierdie verband het studente aangedui dat klasbywoning (elke tweede maand) nie verpligtend is nie, maar dat die niebywoning van sulke geleenthede bydra tot min of geen tyd en geleentheid vir onderlinge ondersteuning en om medestudente beter te leer ken nie.

Volgens Hummel (2014:3) kan afstandsléerstudente moedeloos raak weens 'n tekort aan ondersteuningsdienste, wat onder meer 'n gebrek aan administratiewe ondersteuning behels. Geografiese afstande word ook as 'n uitdaging beskou wat oorbrug kan word met goeie tegnologiese administratiewe ondersteuning deur universiteite. Tydens navorsing in Griekeland het studente aangevoer dat 'n elektroniese leerbestuurstelsel (LBS) aangewend kan word om administratiewe ondersteuning te verbeter en afstandsuitdagings te oorkom (Carlsen e.a. 2016:87–9).

Ontoereikende akademiese en administratiewe dienslewering, asook programme en studiemateriaal wat nie spesifiek vir afstandsléer aangepas is nie, is egter ook deur afstandsléerstudente in Duitsland as uitdagings uitgelik (Owusu-Boampong en Holmberg 2015:204).

Die Indonesiese regering het in 1984 die Universitas Terbuka (UT) tot stand gebring as deel van 'n nasionale strategie om deelname aan hoër onderwys te verhoog. UT is die enigste universiteit in Indonesië wat slegs afstandsléer bied en het sedert sy stigting reeds 1,5 miljoen studente ingeskryf. Ten einde administratiewe ondersteuning by UT in Indonesië te verhoog, is daar 'n hoofkantoor in Jakarta en 37 distrikskantore wat in byna elke provinsie regoor Indonesië versprei is en ongeveer 650 000 studente diens (Universitas Terbuka 2019). Die hoofkantoor funksioneer as die sentrale bestuurskantoor en dien as die beplannings- en koördineringsliggaam. Die 37 distrikskantore lewer en bestuur dienste direk aan afstandsléerstudente wat vanuit hulle eie wonings regoor Indonesië studeer. Die bestuur van registrasies, leerondersteuning, eksamens en gradeplegtighede vind plaas vanuit dié distrikskantore (Zuhairi, Julaeha en Sinar 2013:1202; Universitas Terbuka 2019). Die leerproses in afstandsléer by UT word só ontwerp dat selfgerigte leer by afstandsléerstudente aangemoedig word. Tydens selfgerigte leer word studente aangemoedig om gemotiveerd te wees om selfstandig te studeer en hul eie leerstrategie en hulpbronne te kies om hul gewenste doelwitte te bereik (Bosch, Mentz en Goede 2019:1–2; Zuhairi, Karthikeyan en Priyadarshana 2019:3–7). Universitas Terbuka voorsien ook studente van alle leermateriaal, wat aanlyn tutoriale briewe insluit, ten einde selfgerigte leer te bevorder. Studente het verder ook vrylik toegang tot ekstra leermiddele, wat e-tydskrifte, boeke, proefskrifte, navorsingsverslae en nog meer insluit, en alles is beskikbaar op die UT Digitale biblioteek (Zuhairi e.a. 2019:4; Universitas Terbuka 2019). Verder moet studente na afloop van elke semester skriftelike asook aanlyn eksamens aflê (Zuhairi e.a. 2013:1203), wat voldoende administratiewe ondersteuning vereis om te verseker dat die proses glad verloop.

Afstandsleerstudente aan UT het groot belangstelling getoon in die gebruik van aanlyn dienste indien administratiewe ondersteuning voldoende is (Zuhairi e.a. 2019:7). Aangesien afstandsleerstudente se leerervaring verbeter kan word deur aanlyn ondersteuning en dienste, poog UT om hulle aanlyndienste te verbeter, byvoorbeeld deur studente die geleentheid te bied om registrasies aanlyn te voltooi (Universitas Terbuka 2019).

Zuhairi e.a. (2019:2–3) is van mening dat die afstandsleersisteem alle belanghebbendes se behoeftes asook studente se leeromstandighede in ag moet neem. 'n Effektiewe afstandsleerondersteuningsisteem moet só ontwikkel word dat studente se leer gefasiliteer word en hulle ondersteun word om onafhanklike leervaardighede te ontwikkel. 'n Verskeidenheid van ondersteuningsisteme moet beskikbaar wees om afstandsleerstudente te ondersteun, maar dit bly egter studente se keuse of hulle van die fasiliteite gebruik wil maak al dan nie (Zuhairi e.a. 2019:1–23). Afstandsleerstudente in Indonesië het uiteenlopende agtergronde en verskeie behoeftes wat ondersteuning kan beïnvloed. Afstandsleerstudente in Indonesië ervaar voorts soortgelyke administratiewe uitdagings as diegene in Duitsland en Griekeland (Zuhairi e.a. 2019:1–23).

Afstandsleer bied aan selfgemotiveerde, onafhanklike studente die geleentheid om, deur die gebruik van tegnologie, verskeie geografiese, ekonomiese en maatskaplike uitdagings, wat studente soms verhinder om 'n naskoolse kwalifikasie suksesvol te voltooi, te oorkom (Glazier 2016:437). Weens verskeie uitdagings in Suid-Afrika neem die aanvraag na toegang tot afstandsleeruniversiteite plaaslik toe.

4. Afstandsleer in Suid-Afrika

Administratiewe ondersteuning aan afstandsleerstudente, aan sowel nasionale en internasionale universiteite, is van belang en dra by tot die sukses van dié studente tydens die voltooiing van kwalifikasies deur afstandsleer as metode van aflewering (Simonson en Seepersaud 2019:2). Afstandsleer bied aan studente die geleentheid om op enige gegewe tyd aanlyn aansoek te doen, waarna hulle 'n telefoniese of e-posboodskap ontvang wat aandui waar in die proses hulle aansoek in daardie stadium is. Dié terugvoer word deurlopend bygewerk totdat die student suksesvol geregistreer is (Unisa 2020).

Afstandsleer aan Suid-Afrikaanse universiteite word belig om nader aan die fokus van dié ondersoek te beweeg. Navorsing wat internasionaal uitgevoer is, dui aan dat afstandsleer aan studente toegang gee tot naskoolse studies waar dit andersins nie moontlik sou wees nie (Simonson en Seepersaud 2019:1). Alhoewel uitdagings en voordele betreffende afstandsleer in hoër onderwys van land tot land verskil, het Zormanová (2016:101) bevind dat daar wel ooreenstemmende faktore is.

Volgens die DHOO (2013:49–50) moet universiteite en instansies wat naskoolse studies aanbied afstandsleerprogramme ontwikkel om by verskillende teikengroepe te pas, verskillende doelwitte te bereik en toeganklikheid tot onderrig aan 'n groot studentetal te voorsien. Afstandsleer maak onder meer voorsiening vir programme met 'n lae inskrywingstal en gee ook aan studente met uitstaande modules die geleentheid om daardie modules te voltooi ten einde hulle kwalifikasies te verwerf.

Volgens die DHOO moet instellings wat afstandsl eer aanbied studente administratief ondersteun en beter maniere vind om aan studente erkenning te gee vir vorige leer (DHOO 2014:36–47). Ten einde afstandsl eerstudente te ondersteun is die DHOO (2013:49–50) verbind tot die ontwikkeling van veeldoelige gemeenskapsentrums (leerondersteuningsentrums). Sedert 2008 is 35 gemeenskapsentrums deur die DHOO in Suid-Afrika gestig waarheen studente kan gaan vir ondersteuning tydens die verwerwing van ’n kwalifikasie deur middel van afstandsl eer (Zwelibanzi 2012:53). Bestaande skole, kolleges en universiteitskampusse wat reeds deur die Universiteit van Suid-Afrika (Unisa) en die NWU gestig is, is as ondersteuningsentrums geïdentifiseer en vorm deel van die tienjaarinnovasieplan vir afstandsl eer in Suid-Afrika (DHOO 2013:50). Die toeganklikheid tot naskoolse studies in Suid-Afrika word vergemaklik deur die instelling van sulke ondersteuningsentrums.

In Suid-Afrika is afstandsl eer ook om al die bogenoemde redes in aanvraag, en al hoe meer afstandsl eerprogramme word by universiteite aangebied. Toenemende toegang tot hoër onderwys kan suksesvol wees slegs indien instansies en universiteite wat afstandsl eerprogramme ontwikkel en aanbied die betrokke studente se uiteenlopende agtergronde en ervarings verstaan en ondersteuningsmeganismes ontwikkel wat in al dié studente se behoeftes voorsien (Simonson en Seepersaud 2019:21–3). Ten einde afstandsl eerstudente effektief te ondersteun, is dit belangrik om te bepaal hoedat hulle afstandsl eer ervaar.

Die DHOO (2014:36–47) voer aan dat instellings wat afstandsl eer aanbied studente moet ondersteun en verbeterde maniere moet vind om erkenning vir vorige leer aan studente te gee. Dit is makliker vir instansies om ’n ondersteuningstelsel daar te stel indien die instansies weet wie hulle studente is, bewus is van hulle studente se agtergronde en ook hulle behoeftes ten opsigte van ondersteuning begryp. Ondersteuning aan afstandsl eerstudente moet dus leerdergesentreerd wees en selfgereguleerde leer bevorder (Simonson en Seepersaud 2019:21–3).

Navorsing deur die Raad op Hoër Onderwys (RHO 2014) toon dat studente in Suid-Afrika nie ’n poging sal aanwend om die verwagte assesseringsaktiwiteite te voltooi indien hulle ervaring onsekerheid inhou, hulle nie weet wat van hulle verwag word nie en hulle nie oor voldoende agtergrondkennis beskik nie. Verder dui die RHO (2014) aan dat studente voldoende ondersteuning vanaf universiteite moet kry en dat studente geen onsekerhede moet ervaar oor wat van hulle verwag word nie; ’n studentegesentreerde benadering moet dus gevolg word met afstandsl eer.

’n Studentegesentreerde benadering is nasionaal en internasionaal ’n paradigmatuif weg van die dosentegesentreerde leer in afstandsl eer, en dit beteken dat studente in beheer van hulle eie leer is en dat daar gefokus word op studente se ervarings, uitdagings, perspektiewe, agtergrond, belangstellings, vermoëns en behoeftes. ’n Studentegesentreerde benadering vereis ook dat elke student verantwoordelikheid vir sy of haar eie leer moet neem (Simonson en Seepersaud 2019: 21–3).

In die Suid-Afrikaanse konteks is algemene faktore geïdentifiseer wat studente as uitdagings kan ervaar (Swart en Pettipher 2016:19). Hierdie uitdagings behels onder meer:

- sosio-ekonomiese faktore (soos armoede of geweld)
- uitdagings wat ontstaan weens inkortings (soos fisieke, kognitiewe, sensoriese, ontwikkelings- en leergeremdheid) wat spesifieke ondersteuning vereis

- negatiewe houdings
- stereotipering en verskille
- onbuigsaamheid van die kurrikulum
- onderrigtaal
- leer en kommunikasie
- onvoldoende en ongeskikte ondersteuningsdienste en afwesigheid van of 'n gebrek aan betrokkenheid in die leeromgewing
- ondersteuning en onderrig (Swart en Pettipher 2016:19).

Administratiewe ondersteuning is van kardinale belang om genoemde uitdagings aan te pak en te oorkom, en behels goeie ondersteunende dienslewering om leiding te bied aan afstandslere-studente. Dit sluit alle prosesse tydens die studiesiklus van die student in, vanaf registrasie tot die ontvangs van die kwalifikasie.

In Suid-Afrika neem die aanvraag vir afstandslere toe en al meer afstandslereprogramme word by universiteite aangebied. Toenemende toegang tot hoër onderwys kan suksesvol wees slegs indien instellings en universiteite wat afstandslereprogramme ontwikkel en aanbied die betrokke studente se uiteenlopende agtergronde en ervarings verstaan en in ag neem (Simonson e.a. 2015:26). Ten einde afstandslere-studente administratief effektief te ondersteun, is dit belangrik om te bepaal hoe dié studente afstandslere ervaar. Instansies wat afstandslere aanbied kan die strukture aanpas en die duur van programme verleng om toeganklikheid tot hoër onderwys-instellings en deurvloei-syfers te verbeter. Wanneer afstandslere-instellings 'n beter begrip het van die studente se ervarings sal hulle beter daartoe in staat wees om ondersteuningstelsels te ontwikkel wat in dié studente se behoeftes kan voorsien (Simonson e.a. 2015:26).

In 1962 is daar 'n besluit geneem dat die Universiteit van Suid-Afrika (Unisa) 'n universiteit vir afstandsonderrig sou word, en saam met die ontstaan van The Open University in die Verenigde Koninkryk in 1971, is 'n fundamentele verandering teweeggebring in die manier waarop afstandsonderrig in groot dele van die wêreld uitgevoer is (Simonson en Seepersaud 2019:12). In 2011 het Unisa 'n implementeringsplan daargestel om studente te ondersteun. Volgens Subotzky en Prinsloo (2011:177–93) behels dié implementeringsplan die konseptualisering van studente-ondersteuningstelsels, heroorweging van formatiewe assessering en die herdefiniëring van die minimum toelatingsvereistes vir Unisa-studente waar hulle sosio-ekonomiese en opvoedkundige omgewing in ag geneem word. Die Unisa 2030-plan is die jongste strategiese plan en word jaarliks hersien om die kwaliteit van afstandslere by Unisa te verseker (Unisa 2018:18).

Unisa bied 'n verskeidenheid ondersteuningsfasiliteite, tegnieke en dienste vir hulle geregi-streerde uiteenlopende studentekorps aan om die suksesvolle voltooiing van studies te bevorder en ondersteun. Inligting rakende aansoeke, registrasie of studieverwante inligting kan deur studente op die MyUnisa-platform of die Unisa-webtuiste gevind word. Administratiewe inligting wat spesifiek op die student fokus – soos hulle persoonlike studenterekening, eksamenrooster en tutoriale briewe – is ook op die MyUnisa-platform beskikbaar. Studente verkry toegang tot die MyUnisa-webtuiste deur met hulle studentennommers in te teken (Unisa 2020).

Verder word daar ook gebruik gemaak van sosiale media soos Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube om inligting aan studente te kommunikeer (Unisa 2018:73). Dié universiteit bied ook aan studente persoonlike ondersteuning en berading by verskeie streeksleerondersteuningsentrums (Unisa 2020). Dáár kan studente raad inwin betreffende hulle studies, ander studente ontmoet, asook van rekenaars en beskikbare Unisa-dienste gebruik maak. Elke leerondersteuningsentrum beskik oor internetgeriewe en 'n klein biblioteek wat akademiese literatuurdienste beskikbaar stel (De Hart e.a. 2015:18–45; Unisa 2020).

Unisa se mandaat om toegang tot hoër onderwys te bevorder vereis dat hulle studente se sosio-ekonomiese omstandighede in ag moet neem. Dit dra by tot verskeie uitdagings tydens afstandsl eer. Net soos by Unisa word afstandsl eerprogramme ook deur die Noordwes-Universiteit regoor Suid-Afrika afgelewer.

5. Afstandsl eer aan die Noordwes-Universiteit

Die Eenheid vir Oop Afstandsl eer (EOAL) is 'n administratiewe afdeling van die NWU wat die aflewering van afstandsl eerprogramme vir verskeie fakulteite ondersteun. Die NWU is reeds sedert 2001 by afstandsl eer betrokke. Die EOAL is in 2012 gestig om die administratiewe komponente van afstandsl eer by die NWU te behartig. Daar word hoofsaaklik van interaktiewe witborde as afleweringstmodus gebruik gemaak. Tot op hede is die grootste getal afstandsl eerstudente aan die NWU van die Fakulteit Opvoedkunde.

Baccalaureus Educationis (BEd) Grondslagfase is vir die eerste keer in 2016 ook deur middel van afstandsl eer deur die NWU aangebied. Die NWU moet verseker dat die leerervaring van en ondersteuning aan afstandsl eerstudente sal bydra tot die suksesvolle voltooiing van dié kwalifikasie en dat die leerervaring so ver as moontlik dieselfde is as dié van kontakstudente. Ten einde waardevolle ondersteuning aan die BEd-afstandsl eerstudente aan die NWU te bied, was dit noodsaaklik om ondersoek in te stel na die ervarings van dié studente tydens hulle studies. Die doel van die ondersoek was om leemtes met betrekking tot afstandsonderrig vas te stel en met voorstelle vorendag te kom om dié leemtes te verbeter. Gehalte afstandsonderrig kan hierdeur verseker word en sodoende bydra tot die verbetering van die leerervarings van studente en verhoogde inhoudsretensie.

Die Fakulteit Opvoedkunde van die NWU maak gebruik van 'n kombinasie van beginsels om die suksesvolle voltooiing van studies deur middel van afstandsl eer te verseker. Hierdie beginsels sluit in:

- leerdergesentreerdheid
- lewenslange leer
- voorsiening van buigsaamheid
- verwydering van uitdagings tot leer
- toeganklikheid tot leer
- erkenning van vorige leer
- e-leer

- die ontwikkeling van programme wat suksesvol deur studente voltooi kan word en die instandhouding van streng gehalteversekering (RHO 2014:65; NWU 2020b:8).

Die leerondersteuningsentrums wat deur die NWU vir afstandsl eer gebruik word moet geskik wees, goed geleë wees asook veilig wees vir alle afstandsl eerstudente. Elke leerondersteuning-sentrum moet oor witborde, internettoegang, rekenaars en 'n klein, toeganklike biblioteek beskik. EOAL-bestuur of -personeel besoek gereeld dié sentrums en evalueer hulle volgens gestelde kriteria, en sluit of skuif sentrums indien die sentrums nie aan die nodige vereistes voldoen nie.

Studente aan die NWU ontvang ondersteuning deur middel van 'n inbelsentrum wat gekontak kan word indien administratiewe uitdagings met betrekking tot studiemateriaal, registrasie, leerondersteuningsentrums of eFundi (NWU se leerbestuurstelsel) ervaar word. Inligting rakende die verskillende kwalifikasies kan ook deur die inbelsentrum aan voornemende studente verskaf word. Die elektroniese platform eFundi word gebruik om sowel administratiewe as akademiese inligting en ondersteuningsdokumente te kommunikeer en op te laai (NWU 2020a: 39–50).

Die Fakulteit Opvoedkunde van die NWU beskryf die BEd Grondslagfase-graad as 'n graad wat onderwysers voorberei om graad R tot 3 te kan onderrig (NWU 2020b:35). Die Grondslagfase fokus op onderrig en leer deur middel van spel, die ontwikkeling van fisieke koördinasie asook die ontwikkeling van taal en fundamentele idees wat 'n grondslag vir wiskunde- en taalontwikkeling vorm.

Vraelyste wat vroeër deur studente ingevul is toon dat hulle die ondersteuning van die EOAL-inbelsentrum nie altyd as voldoende ervaar nie. Na deelnemers se mening was persone betrokke by die inbelsentrum nie altyd seker waarheen om oproepe te verwys nie en studente is dan van een persoon na 'n ander verwys, wat gevolglik tot frustrasie onder dié studentedeelnemers gelei het. Navrae is nie altyd beantwoord nie en volgens die deelnemers het personeel met terugvoer gesloer.

Aan die einde van 2015 is 'n hulpdienst vir addisionele ondersteuning aan afstandsl eerstudente by die NWU-EOAL ingestel. Met dié aanvullende ondersteuning kan studente op die EOAL-webtuiste 'n elektroniese klagteformulier voltooi wat direk na die hulpdienst se e-posadres gestuur word. Op dié wyse kan probleme wat studente beleef geïdentifiseer word en studente-ondersteuning kan verbeter word. Tydens die hantering van die studenteversoeke is daar beseft dat afstandsl eer 'n unieke uitdaging vir studente inhou wat met eiesoortige ondersteuning gepaard gaan. Dit was duidelik dat elke afstandsl eerstudent 'n unieke ervaring van sy/haar afstandsl eerbetrokkenheid ervaar. Dit het gevolglik belangrik gelyk om ondersoek in te stel na BEd Grondslagfase-studente se ervaring van afstandsl eer. Dit is beslis belangrik om student-ervaring vanuit dié studente se oogpunt te sien en so te bepaal hoe afstandsl eerstudente na die aflewering van afstandsl eerprogramme kyk ten einde die suksesvolle aflewering van kwalifikasies te bevorder en te verseker dat studente 'n positiewe leerervaring het.

Zuhairi e.a. (2019:1–2) is van mening dat afstandsl eerstudente steeds spesiale en addisionele administratiewe ondersteuning en dienste benodig weens hulle unieke behoeftes en kenmerke. Volgens Hummel (2014:3) kan afstandsl eerstudente moedeloos raak weens 'n tekort aan administratiewe ondersteuningsdienste. 'n Gebrek aan administratiewe ondersteuning en hoë kostes vir naskoolse studies (die betaling van fooie, vervoer en verblyf tydens eksamenaflegging)

kan veroorsaak dat studente hul studies nie voltooi nie (Zuhairi e.a. 2019:1–2). Roddy e.a. (2017:2) bevestig dié verskynsel en benadruk die ondersteuning van afstandsléerstudente as ’n groot uitdaging aangesien die afstandsléerstudent geïsoleerd en verwyderd is van die kontak en ondersteuning wat kontakstudente daagliks ervaar, soos ook by NWU gebeur.

Die NWU het verskeie pogings aangewend om studente te ondersteun en te verseker dat hulle leerervaring positief is. Hoewel inligtingsessies en ’n verskeidenheid ondersteuningsmiddele, soos die inbelsentrum, lesingopnames, elektroniese leerbestuurstelsel (LBS) (eFundi) en die hulpdiens en kontak met dosente, daargestel is, bly dit altyd noodsaaklik om te bepaal in watter mate hierdie ondersteuning voldoende en suksesvol is. Die navorsing vir hierdie artikel het dus ten doel gehad om ondersoek in te stel na BEd Grondslagfase-afstandsléerstudente se ervaring van administratiewe ondersteuning aan die NWU ten einde ’n positiewe bydrae te lewer tot die effektiewe implementering en ontwikkeling van ondersteuningstelsels in die aanbieding van huidige en toekomstige afstandsléerprogramme.

6. Navorsingsontwerp

Die navorsingsontwerp van ’n studie sluit die metodologie en navorsingsmetode in. Die navorsingsontwerp kan as struktuur vir die studie gebruik word en sluit teorieë, metodes en instrumente van die studie. Binne die navorsingsontwerp word die navorsingsvrae bepaal en bied dit ’n uiteensetting van die soort studie wat onderneem word (Joubert, Hartell en Lombard 2016:33). Hierdie fenomenologiese studie het ten doel gehad om die deelnemers se ervaring van afstandsléer van die BEd Grondslagfase-program met betrekking tot administratiewe ondersteuning te bepaal.

’n Metodologiese paradigma kan beskryf word as ’n raamwerk wat gebruik word om dit wat waargeneem is beter te verstaan en word gesien as perspektiewe of die wyse waarop daar na gebeure gekyk kan word (Joubert e.a. 2016:38). ’n Kwalitatiewe navorsingsontwerp met ’n epistemologiese en ontologiese onderbou binne ’n interpretivistiese paradigma is as vertrekpunt gebruik. Die epistemologiese vertrekpunt, wat bepaal dat waarheid geïnterpreteer word en dus nooit noodwendig staties is nie, dwing die studie tot ’n kwalitatiewe navorsingsontwerp.

Die epistemologiese onderbou van hierdie studie het gelei tot die interpretivistiese paradigma, omdat die situasie geanaliseer is om insig te verkry ten opsigte van die manier waarop die deelnemers sin maak van die verskynsels. Dit beteken dat elke deelnemer se waarheid getoets en bevestig moes word (Joubert e.a. 2016:9; Nieuwenhuis 2019:66–8). Vanuit die epistemologiese benadering kan vrae beantwoord word soos waaraan die werklikheid geken word en hoe die werklikheid geïnterpreteer word. Navorsingsdeelnemers beskik egter elk oor hulle eie siening van die waarheid, belewenisse en werklikheid soos hulle die wêreld interpreteer en self beleef. Die deelnemers se interpretasie word dus beïnvloed deur hulle eie belewenis van die waarheid. Aangesien die navorsing deur die lense van verskillende deelnemers beskou word (elk met verskillende ervarings en menings), word daar na ontologie verwys – ’n interpretivistiese benadering word gevolg om ondersoek in te stel na wat die waarheid is (Joubert e.a. 2016:9; Nieuwenhuis 2019:66–8). Ons het BEd Grondslagfase-afstandsléerstudente se ervaring van administratiewe ondersteuning aan die NWU ondersoek.

Na aanleiding van die bogenoemde het die volgende navorsingsvraag ontstaan:

- Wat is studente se ervaring van afstandsl eer in die BEd Grondslagfase- graad ten opsigte van administratiewe ondersteuning aan die Noordwes-Universiteit (NWU)?

Die deelnemers se response is gebaseer op die interpretasie van gebeure, kontekste en situasies. Daar bestaan dus veelvuldige interpretasies van eenvoudige gebeurtenisse. Die realiteit is in wese kompleks, daarom is die navorsing ook deur die lens van die deelnemers eerder as slegs deur die lens van ons as navorsers belig.

6.1 Etiese oorwegings

Alvorens data ingesamel is, is skriftelike toestemming eers verkry van die dekaan van die Fakulteit Opvoedkunde, die uitvoerende direkteur van die EOAL, die navorsingsetiekkomitee van die Fakulteit Opvoedkunde asook die Noordwes-Universiteit se institusionele navorsingsetiekkomitee en is die nodige etiese voorwaardes nagekom. Bepaalde riglyne met betrekking tot etiese faktore tydens die beplanning, implementering en verslaggewing van dié navorsing is gevolg om deelnemers se privaatheid te beskerm.

Daar is gepoog om vertroulikheid, die reg op privaatheid, vrywillige deelname en beskerming van die deelnemers te verseker. Geen deelnemer se persoonlike inligting is tydens die ondersoek gebruik of bekend gemaak nie, aangesien die uitnodiging om deel te neem aan die studie op die e-platform geplaas is en die student die keuse gehad het om op die skakel te klik en die oop-einde-vraelys wat op Google Forms ontwikkel is, te voltooi. Vrywillige deelname was sodoende verseker en die doel van die vraelys is eers verduidelik nadat die student op die skakel geklik het. Hier is dan ook aan die student verduidelik dat hul persoonlike inligting nie bekend is of gemaak sal word nie, aangesien geen persoonlike inligting van die student gevra is nie. Verder is daar ook verduidelik dat die student hom-/haarself enige tyd van die studie mag onttrek indien hy/sy nie gemaklik voel daarmee om die vrae te beantwoord nie. Slegs deelnemers wat ingeligte toestemming gegee het deur op die toestemmingsblokkie te klik kon aan die studie deelneem. Die vraelys kon nie deur die deelnemers voltooi word indien ingeligte toestemming nie gegee is nie.

Die privaatheid en opinie van die deelnemers is deurgaans gerespekteer en vryheid van keuse tot deelname is gehandhaaf. Dus is die deelnemers se reg op privaatheid erken en beskerm en vertroulikheid van die ondersoek is gehandhaaf (Kalu en Bwalya 2017:48–51).

6.2 Populasie

Die populasie en deelnemers aan hierdie ondersoek was BEd Grondslagfase-afstandsl eerstudente (spesifiek tweedejaarstudente) wat in 2016 as eerstejaarstudente vir dié afstandsl eerprogram registreer was.

Van die totale populasie (n=482) het 46 aan die studie deelgeneem. Die uitnodiging tot deelname aan hierdie studie is op die elektroniese LBS, eFundi, gelaai, en aan BEd Grondslagfase-tweedejaarafstandsl eerstudente gerig. 'n Elektroniese oop-einde-vraelys is as data-insamelingsinstrument gebruik wat op eFundi via Google Forms beskikbaar gestel is. Die vraelys is vergesel van 'n inligtingsbrief wat die doel van die navorsing asook die vrywillige deelname en reg op privaatheid aan studente verduidelik het. Die studentedeelnemers het hulle

die ervarings weergegee. Hulle deelname het afgehang van hulle toegang tot die internet, aangesien die uitnodiging elektronies geplaas is; om die vraelys te kon voltooi.

Hierdie studente, wat reeds een jaar via afstandslereer aan die NWU studeer het, kon waardevolle inligting rakende die administratiewe prosesse verskaf. Die vrae in die oop-einde-vraelys het verband gehou met administratiewe prosesse waarmee die deelnemers reeds bekend was en sluit onder meer in:

- aansoeke
- registrasie
- ontvang van studiemateriaal
- administratiewe ondersteuning
- bywoning van interaktiewewitbordsessies
- inhandiging van opdragte
- eksamenaflegging
- terugvoer op punte behaal vir opdragte en eksamens.

Die deelnemers kon enigiets rapporteer wat met hul ervaring van afstandslereer in die BEd Grondslagfase-graad verband gehou het en die uitkomst van dié studie moontlik kon beïnvloed. Die rou data is gekontroleer deur 'n onafhanklike ontleder wat ten tyde van die studie by afstandslereer betrokke was ten einde betroubaarheid te verseker. Die navorsingskonteks is breedvoerig beskryf en reflektiewe notas is oor die navorsingsproses gemaak.

7. Data-ontleding

Kwalitatiewe data wat deur elektroniese oop-einde-vraelys ingesamel is, is deur middel van inhoudsontleding ontleed (Joubert e.a. 2016:117). Die inhoud van die voltooide oop-einde-vraelys is eers verbatim getranskribeer, waarna datakodering en tematiese ontleding gedoen is.

Die voltooide oop-einde-vraelys is elektronies vanaf Google Drive afgelaai, waarna ons die response van die deelnemers getranskribeer het. Ons het die transkripsies geles en bestudeer om 'n algehele indruk van die inhoud en konteks te verkry, waarna dit met behulp van Atlas.ti™ ontleed is. Koderingswoorde is met behulp van Atlas.ti™ geformuleer om ooreenstemmende eenhede of segmente in die transkripsie te identifiseer. Kodering het in drie kronologiese vlakke geskied:

- Oop kodering: Dit is die identifisering en benaming van segmente binne die transkripsie. Die klem is gelê op woorde, frases en verhoudings binne die transkripsie waarvolgens die segmente uitgelig en geëtiketteer is (Joubert a. 2016:124, 222).
- Aksiale (tematiese) kodering: Die geëtiketteerde woorde wat in die voorgaande fase geïdentifiseer is, is hersien en ondersoek. Kategorieë en patrone is tydens hierdie stap geïdentifiseer en volgens tema georden (Saldaña 2016:152; Joubert a. 2016:222).

- Selektiewe kodering: Al die kernkategorieë of -kodes wat geïdentifiseer is, is selektief besigtig. Ooreenkomste en verskille wat met die navorsingsvraag verband gehou het, is geïdentifiseer en vergelyk (Joubert a. 2016:223).

Na afloop van die ontleding is 'n konsensusgesprek met die onafhanklike ontleder gevoer en op grond daarvan is die finale kategorieë geïdentifiseer, waarna induktiewe bevindinge verkry is (Saldaña 2016:3–8). Die kwalitatiewe ontledingsproses is voltooi deur die identifisering van ooreenkomstige temas, verhoudinge en patrone.

Die stappe wat tydens die data-ontledingsproses gevolg is, word vervolgens in tabel 1 saamgevat:

Tabel 1. Stappe tydens die data-ontledingsproses

Stap	Beskrywing van die stap	Aksies
Stap 1: Data-insameling	Google Forms is gebruik om data in te samel deur middel van 'n elektroniese vraelys met oop vrae wat deur ons opgestel is.	Op 14 Junie 2017 is daar 'n uitnodiging aan die 482 tweedejaar-afstandsl eerstudente (geregistreer vir BEd Grondslagfase) op die eFundi-LBS geplaas. Deelnemers kon vrywillig die vraelys voltooi. Die uitnodiging is by vyf geleenthede geplaas om te verseker dat soveel moontlik studente die geleentheid kon kry om aan die navorsing deel te neem. Die vraelys was vir ses weke aktief vir studente om te voltooi. Dus is die vraelys op 23 Augustus 2017 vir deelname gesluit.
Stap 2: Transkribeer	Ontleding van die 46 deelnemers se oop-einde-vraelyste wat via Google Forms voltooi is.	Ons het die voltooide vraelyste verwerk. Die identiteit van die deelnemers is beskerm deurdat die vraelys anoniem voltooi is.
Stap 3: Oorsig	Ons het 'n oorsig van al die antwoorde verkry.	Die transkripsie is gelees en bestudeer om 'n algehele indruk van die inhoud en konteks te verkry.
Stap 4: Kodeer	Bestudering van die data en identifisering van ooreenstemmende datasegmente in die getranskribeerde vraelyste.	Ooreenstemmende datasegmente is geïdentifiseer.
	Oop kodering, aksiale kodering en selektiewe kodering is gebruik.	Data is volgens drie vlakke met behulp van Atlas.ti™ gekodeer.
Stap 5: Kategoriseer	Kategorieë is geskep.	Datasegmente is gekategoriseer op grond van ooreenkomste en verskille.
Stap 6: Groepeer	Subtemas is geskep.	Die kategorieë is in vier subtemas verdeel.
Stap 7: Tematiseer	Temas het uiteindelik uit die data gekristalliseer.	Twee temas wat die navorsingsvraag beantwoord het uit die vier subtemas gekristalliseer.
Stap 8: Kristalliseer	Temas (bevindinge) is bespreek.	Temas is bespreek en geïnterpreteer aan die hand van tersaaklike literatuur, transkripsies en ons eie insig(te).

8. Bevindinge

Vanuit die ingesamelde data is administratiewe voordele as subtema aangedui en is dit in hierdie artikel as die fokus geïdentifiseer. Dienslewering is as kategorie aangedui en studiemateriaal, registrasie en positiewe terugvoer as kodes. Studente het die inbelsentrum, leerondersteuning-sentrums, eFundi en interaktiewewitbordsessies as voordele bestempel. Al hierdie faktore het tot 'n positiewe, ondersteunende studente-ervaring bygedra.

Ons het gepoog om die geloofwaardigheid van die data te behou deur die deelnemers se verbatim terugvoer te gebruik. Dit sou ook die ware beeld van die verskynsel waaroor die ondersoek gedoen is, verskaf (Kalu en Bwalya 2017:48–51). Om hierdie geloofwaardigheid te verseker was dit noodsaaklik om die transkripsie weer te gee presies soos wat die deelnemer dit getik het. Indien daar aan die transkripsie verander word deur byvoorbeeld Engelse woorde wat gebruik is te vertaal, kan die vertaling 'n verskil in nuanse en ander betekenisverskille veroorsaak.

Uit die deelnemers se response het dit geblyk dat studente dienslewering met goeie ondersteuning en spoedige terugvoer as positief ervaar het. Volgens die deelnemers het die registrasieproses goed verloop en was dit beter vergeleke met die vorige jaar. Die verbetering van die registrasieproses is uitgelig as 'n voordeel wat verband hou met dienslewering in afstandslereer, aangesien die registrasieproses bepaal hoe lank dit neem om die studiemateriaal aan die student te besorg.

Registration this year was much better than last year [Registrasie hierdie jaar was baie beter as verlede jaar];

Ek ondervind die ondersteuning vanaf die admin kantore baie effektief asook die kommunikasie vanaf Dr. X. Ek het nog elke keer vinnige terugvoer gekry vanaf albei indien ek 'n probleem ervaar het;

UODL is friendly. Finance section also very helpful [EOAL is vriendelik. Die finansiële afdeling is ook baie behulpsaam].

Die deelnemers het die spoedige aflewering van studiemateriaal as positief ervaar, aangesien die registrasieproses beter verloop het as in hul eerste jaar. Studiemateriaal wat hulle spoedig bereik het, het bygedra tot hulle studiesukses, aangesien hulle dadelik na afloop van registrasie kon begin studeer en aan opdragte werk:

study material is always on time, assignment feed back is quick [Studiemateriaal is altyd betyds; opdragterugvoer is vinnig];

Boeke was nog altyd betyds;

Die verspreiding van studiemateriaal is van hoogstaande gehalte en inligting rakende aansoeke en registrasie word duidelik uiteengesit en is vroegtydig beskikbaar aan alle studente, wat genoeg tyd verskaf om aan die sperdatums te voldoen.

Deelnemers het verder gemeld dat terugvoer op administratiewe navrae vinnig en effektief hanteer is:

Ek kan net sê dat ek die goeie diens en ondersteuning tot dusver baie waardeer;

Overall, we get great service from the NWU [In die algemeen kry ons uitstekende diens van die NWU];

Ek hou daarvan, dis baie behulpsaam en ondersteunend;

Daar is altyd antwoord en hulp beskikbaar. Wanneer hul nie antwoord nie skakel hul jou vinnig terug om te vra of [jy] reggekrom het indien nie help hulle jou;

Positive, when I have had a problem the University has always sorted it out quickly [Positief, as ek 'n probleem gehad het, het die Universiteit dit altyd vinnig uitgesorteer].

Studente het die leerondersteuningsentrums – waar gratis internettoegang en studiemateriaal beskikbaar is – as voldoende en goed geleë ervaar en het dit as 'n administratiewe voordeel met positiewe ondersteuning uitgelig. Die leerondersteuningsentrums van die NWU is met interaktiewe witborde toegerus. Studente kan kontaksessies, wat regstreeks vanaf die Potchefstroomkampus uitgesaai word, by hierdie sentrums bywoon. Elke sentrum het ook 'n koördineerder wat studente met administratiewe uitdagings kan help:

I really enjoy my center [sic], my facilitator is very helpful and my center [sic] is suitable and not very far [Ek geniet my sentrum baie, my fasiliteerder is baie behulpsaam en my sentrum is geskik en nie baie ver nie];

I am very happy with my learning support center [sic] and I am grateful for all their assistance [Ek is baie gelukkig met my sentrum vir leerondersteuning en is dankbaar vir al hulle hulp];

Die ligging van sentrums is goed en die personeel by die sentrums is baie hulpvaardig;

Die onderwysers by die leerondersteuningsentrum help altyd baie graag.

Volgens Roddy e.a. (2017:2) moet studente verstaan wat afstandslere behels, veral dat daar 'n groot verskil is tussen afstandslere en kontak- (aangesig-tot-aangesig-) lere, en dat kommunikasie tussen studente, dosente en 'n administratiewe komponent baie belangrik is. Die gebruik van die elektroniese platform eFundi, waarop studente inligting elektronies ontvang, is bydraend tot administratiewe ondersteuning weens die tydige en goeie kommunikasie op dié platform. Navrae oor eFundi word deur behulpsame personeel by die eFundi-hulplyn hanteer. Deelnemers het ook aangedui dat hulle as tweedejaarstudente die gebruik van eFundi baie makliker ervaar as tydens hulle eerste jaar, wat moontlik toegeskryf kan word aan hulle vorige blootstelling daaraan en die kennis van waar om hulp te kry indien nodig.

Efundi [sic] help desk is friendly [Die eFundi-hulpfoonbank is baie vriendelik];

Being second year has advantages with eFundi. Through trial and error you gain knowledge. We ask a lot of questions, most of us feel uncertain. Thank goodness we have each other on whatsapp [sic] [Om tweedejaar te wees het voordele met eFundi. Deur leer en probeer verkry jy kennis. Ons vra baie vrae; die meeste van ons voel onseker. Dankie tog ons het mekaar op whatsapp [sic]].

Studente word deur die NWU aangemoedig om WhatsApp-groepe per module te stig sodat studente mekaar kan ondersteun.

Die terugvoer vanaf die NWU se inbelsentrum, met positiewe en behulpsame personeel, is voorts ook as 'n administratiewe voordeel uitgelig.

Deelnemers het die volgende in dié opsig gesê:

I love the call centre. They always have an answer and tend to help me very easily [Ek is mal oor die oproepsentrum. Hulle het altyd 'n antwoord en is geneig om my baie maklik te help];

Some call center [sic] employees is [sic] of great assistance [Sommige werknemers van die oproepsentrum is van groot hulp];

Daar is altyd persone beskikbaar wat probeer om jou probleem op te los en indien dit nie binne hul vermoë [sic] is nie, word die nodige kontaknommers en kontakpersoon se besonderhede aan jou verskaf om dit vir jou moontlik te maak om dan self met die betrokke persoon kontak te maak.

Die leerderondersteuningsentrums met interaktiewewitbordsessies, gratis internettoegang en beskikbare studiemateriaal is as administratiewe voordele geïdentifiseer. Die studente het die geleentheid om alle navorsingspublikasies, die internet en beskikbare studiemateriaal gratis te gebruik en hoef dus nie ekstra onkoste aan te gaan om opdragte te doen of opnames te besigtig wat weens werksverpligtinge misgeloop is nie.

Deelnemers het die interaktiewewitbordsessies met kontakgeleentheid as 'n administratiewe voordeel van afstandslere aan die NWU uitgelig. Daar word hoofsaaklik van interaktiewe witborde as afleweringmodus gebruik gemaak. Dosente saai interaktiewewitbordsessies regstreeks vanaf die NWU (Potchefstroomkampus) uit na 65 leerderondersteuningsentrums regoor Suid-Afrika en Namibië, soos reeds genoem. Klasse word tydens interaktiewewitbordsessies opgeneem en word ter ondersteuning aan studente op Panopto beskikbaar gestel. Panopto is 'n sagtewaremaatskappy wat onder meer gebruik maak van les- en video-opnames vir 'n e-leeromgewing (Panopto 2020). Die opgeneemde klasse kan op 'n latere stadium van die internet afgelaai en besigtig word indien studente klasse misgeloop het, of bloot om die leerinhoud in te skerp. Studente kan ook hierdie platform gebruik om opdragte elektronies in te dien en opnames van interaktiewewitbordsessies te besigtig wat na afloop van sodanige regstreekse sessies op die internet gelaai word.

9. Bespreking en toepassing

Dit is van groot belang dat instansies gereeld ondersoek instel na die ervaring van die student, want alhoewel afstandslere talle voordele inhou, ervaar hierdie studente ook vele uitdagings. Gratis internettoegang en beskikbare studiemateriaal by leerderondersteuningsentrums is as voordele geïdentifiseer, aangesien daar afstandslereudente is wat in gebiede woon waar daar geen internettoegang is nie. Van die deelnemers het egter sommige van dié sentrums as onveilig ervaar en was ook van mening dat ander sentrums nie geskik was om gebruik te word

nie, aangesien 'n kerk byvoorbeeld daarvoor ingespan is, en daar ook geen meubels (tafels en stoele) was nie. Terugvoer vanaf die deelnemers in dié verband het dus verskil afhangend van die sentrum waar hulle ondersteuning ontvang het. Data moes dus sentrumspeesifiek ontleed word. Dit is gevolglik uitgewys dat leerondersteuningsentrums nie lukraak gekies kan word nie, maar sodanig toegerus moet wees om 'n positiewe leerervaring by studente te verseker.

Dit het uit die bevindinge geblyk dat deelnemers dit verkies het om meer interaktiewewitbordsessies by te woon, en sommige deelnemers het dié sessies as 'n voordeel ervaar, aangesien dit hulle die geleentheid gebied het om kontak met die dosent te maak. Deelnemers het die aantal interaktiewewitbordsessies soms as oorweldigend ervaar, en die sessies wat gedurende die week geskeduleer is, was vir sommiges uitdagend, omdat hulle in daardie tydgleuwe verskeie persoonlike, huishoudelike en/of werksverantwoordelikhede moes nakom. Die NWU en ander afstandslereuniverteite moet dus deeglik besin oor die tye wanneer ondersteuning aan studente beskikbaar gestel word, asook oor die tipe ondersteuning wat aan studente gebied word.

Alhoewel die registrasieproses voorts uitgelig is as 'n voordeel, is daar altyd ruimte vir verbetering en behoort die administratiewe stelsel uitgebrei te word sodat die registrasieproses bespoedig kan word indien die NWU die uitbreiding van afstandslere as 'n strategiese prioriteit beskou. Studiemateriaal wat laat ontvang word, is 'n administratiewe uitdaging. Volgens deelnemers het die laat aflewering van studiemateriaal 'n finansiële implikasie, aangesien die materiaal so lank geneem het om afgelewer te word dat hulle dit aanlyn moes aflaai en selfs as harde kopie moes druk. Daar word aanbeveel dat die registrasieproses elektronies moet plaasvind. Dit sal verseker dat studente betyds registreer, wat weer die studiesiklus betyds sal laat afskop. Studiemateriaal kan dan vroeër na studente gestuur word en studente sal genoeg tyd hê om hulle studies effektief en betyds te voltooi. Sodanige opgradering van die stelsel sal ook meebring dat punte onmiddellik aan studente gekommunikeer kan word om te verseker dat studente vroegetydig weet of hul eksamentoelating het, aangesien hulle slegs eksamen kan aflê indien hulle 'n deelnamepunt van 40% verwerf het. Terugvoer op werksopdragte is ook deel van die leerproses en verseker akademiese groei. Die administratiewe stelsel moet daartoe in staat wees om effektiewe en spoedige terugvoer te verseker.

Indien die registrasieproses op tyd soos beplan verloop, sal uitdagings wat ervaar word in verband met dienslewering, soos eksamenaflegging, minder probleme vir die studente veroorsaak. Studente sal dan meer tyd gegun word om voor te berei vir eksamenafleggings wat kort tydperke uit mekaar geskeduleer is en eksamenaflegging vir studente uitdagend maak. Verdere uitdagings met dienslewering wat ervaar is, is die beperkte beskikbare tyd vandat studiemateriaal ontvang is tot en met die sperdatum vir indiening van opdragte. Die beskikbaarstelling van punte asook die regstelling daarvan, indien nodig, sloer ook soms, en deelnamepunte word by tye laat beskikbaar gestel. Gevolglik weet studente nie of hulle eksamentoelating het nie.

Ten einde werkende studente tegemoet te kom, behoort 'n daadwerklike poging aangewend te word om eksamendatums te skeduleer sodat studente meer tyd tot hulle beskikking het om voldoende vir elke module voor te berei en te studeer. Die inhandigingsdatums vir opdragte en aanlyn toetse kan beter beplan en gesinkroniseer word.

Studente aan die NWU ontvang administratiewe ondersteuning deur middel van 'n inbelsentrum wat gekontak kan word indien administratiewe uitdagings ervaar word. Die hulpdiens is ook elektronies beskikbaar en studente voltooi 'n elektroniese klagteform wat na 'n betrokke persoon binne die EOAL se e-posadres gestuur word om te hanteer. Die elektroniese platform

eFundi word gebruik om administratiewe sowel as akademiese inligting te kommunikeer en ondersteuningsdokumente op te laai (NWU 2017; NWU 2020a:17). Vir suksesvolle studenteleerervaring is dit belangrik dat inbelsentruimpersoneel uitmuntend opgelei moet wees en diepgaande kennis van die kwalifikasies moet hê. Daar word voorgestel dat inbelsentruimpersoneel per program spesialiseer ten einde vrae omvattend te kan beantwoord óf afstandsl eerstudente na die regte persone te verwys indien hulle probleme ervaar. Hierdie aanbeveling kan deurgetrek word na alle afstandsonderriguniversiteite wat 'n effektiewe inbelsentrum op die been behoort te bring ten einde diepgaande inligting en ondersteuning aan die afstandstudent te kan bied.

Die biografiese inligting in die oop-einde-vraelyste het getoon dat die meerderheid (35) van die totaal van 46 studente wat die vraelys voltooi het 'n voltydse betrekking beklee en deelyds studeer het. Slegs 11 studente het aangedui dat hulle voltyds deur middel van afstandsl eer studeer. In ooreenstemming met die literatuur (Redelinghuys 2017:46–7) is daar ook in dié studie bevind dat voltydswerkende studente deur afstandsl eer die geleentheid kry om 'n kwalifikasie te verwerf óf te verbeter wat andersins onbereikbaar sou wees.

Volgens Bell en Chris (2016:190) is studente wat deur afstandsl eer studeer gewoonlik ouer persone, maar in teenstelling met hierdie verwagtinge was die meeste van die deelnemers aan dié studie jonger, werkende vroue tussen die ouderdom van 19 en 29 jaar. Die BEd-graad is 'n voorgraadse onderwyskwalifikasie en dié studente berei hulle voor om tot die professie toe te tree, wat as moontlike rede aangevoer kan word vir die jonger deelnemers in die groep. In die studie is daar aangedui dat selfs skoolverlaters wat nie finansiële daartoe in staat is om aan hoëronderriginstellings in te skryf nie, deur middel van afstandsl eerprogramme toegang daartoe kry om 'n graad te verwerf terwyl hulle terselfdertyd werkend is en geld kan verdien. Die deelnemers het dit laat blyk dat hierdie studente wat voltyds werk dus verhoogde verwagtinge van administratiewe ondersteuning het.

Vanuit die data ingesamel vir die doel van hierdie studie is beide administratiewe voordele en administratiewe uitdagings uitgelig. Die bevindinge dui aan dat studentedeelnemers sekere administratiewe aspekte as voordele en ander as uitdaging of hindernisse ervaar het. Die deelnemers se ervaring van afstandsl eer het dus van mekaar verskil aangesien hulle omstandighede 'n rol gespeel het, soos verbatim hier onder aangedui.

As gevolg van sekere werksomstandighede is dit nie altyd moontlik om te enige tyd aan jou studies te werk nie, maar word die tye van studie bepaal deur die beskikbaarheid van tyd volgens huislike en werksomstandighede. Spanning in hierdie omstandighede speel ook 'n rol tydens studietye.

Tegnologie is 'n medium vir kommunikasie en 'n wyse om inligting oor die wêreld heen te deel. Die buigbaarheid en toeganklikheid van afstandsl eer bied aan studente die geleentheid om hulleself te onderrig, en nuwe geleenthede vir afstandsl eerprogramme ontstaan te danke aan die toenemende gebruik van tegnologie. Tegnologiegebruik het 'n nuwe wyse van leer gegeneer, wat afstandsl eer insluit, en kan aan soveel meer mense die geleentheid bied om 'n kwalifikasie te verwerf (Redelinghuys 2017:44; Spamer 2017:1–2).

Te danke aan die gebruik van tegnologie is afstandsl eer 'n manier van studeer waar geen geografiese en tydsbeperkings ervaar word nie. Studente baat gewoonlik die meeste by die buigsamheid en aanpasbaarheid van afstandsl eer, al word die geïsoleerde manier van leer

soms as uitdaging ervaar. Studente word weens die aard van afstandsl eer die geleentheid gebied om te besluit waar, wanneer en teen watter tempo leer plaasvind (Zuhairi e.a. 2019:2).

Owusu-Boampong en Holmberg (2015:45) asook Redelinghuys (2017:45) dui aan dat geografiese afstande tussen studente en dosente met behulp van goeie administratiewe ondersteuning en tegnologiegebruik verkort kan word. Die administratiewe afdeling van 'n universiteit moet verseker dat studiegidse en oudiovisuele of digitale materiaal beskikbaar en maklik bekombaar is. Kommunikasie tussen studente, dosente en 'n administratiewe komponent is baie belangrik, en kommunikasiekanale moet oop, vinnig en effektief wees om alle uitdagings wat ervaar kan word uit die weg te ruim (Zuhairi e.a. 2019:2-4).

In die NWU se BEd Grondslagfase-afstandsl eerprogram word daar van tegnologie gebruik gemaak deur middel van interaktiewewitborduissendings en administratiewe sowel as akademiese ondersteuning wat op die LBS-platform eFundi bestuur word. Op hierdie wyse kan die werkende student op 'n geleë tyd witborduissendings wat opgeneem word aflaai en besigtig. Die LBS van enige afstandsonderriguniversity is die kanaal waardeur interaksie tussen dosent en student, maar ook tussen studente, plaasvind.

Ten slotte dra die administratiewe ondersteuning van studente en die dienslewering wat hulle ontvang ongetwyfeld by tot die sukses van hulle afstandsl eerstudies. Hierdie bevinding word ook in die literatuur ondersteun (DHOO 2014:12-3; Zuhairi e.a. 2019:1-23).

10. Aanbevelings en samevatting

Die navorsing het ten doel gehad om ondersoek in te stel na BEd Grondslagfase-afstandsl eerstudente se ervaring van administratiewe ondersteuning aan die NWU. Dit het uit die bevindinge geblyk dat BEd Grondslagfase-afstandsl eerstudente sowel voordele as nadele ervaar met die administratiewe ondersteuning wat deur die NWU-EOAL tydens die voltooiing van hulle kwalifikasie gebied word

Afstandsl eerstudente het die geleentheid om aan die NWU 'n kwalifikasie te verwerf terwyl hulle ook voltyds werk, hulle families versorg en soms in afgeleë gebiede woon. Te danke aan die administratiewe ondersteuning wat die NWU bied, kan studente tegelyk studeer, sosio-ekonomiese uitdagings oorbrug en persoonlike verpligtinge nakom. Daar is bevind dat studente steeds deur middel van afstandsl eer 'n kwalifikasie kan verwerf, ongeag uitdagings om tyd in te ruim vir studies omdat hulle voltydse betrekkinge beklee en daaglikse verantwoordelikhede het. Hierdie faktore word beskou as voordele wat afstandsl eerstudies inhou.

Die biografiese gegewens vanuit die studie het ons gehelp om die deelnemerprofiele beter te verstaan. Hieruit het dit geblyk dat die meeste afstandsl eerstudente voltyds moet werk omdat hulle nie net hulle studies moet finansier nie, maar ook hulle gesinne finansiëel moet onderhou. Bevindinge uit dié studie stem ooreen met internasionale neigings dat studente afstandsl eer as voordelig ervaar, aangesien hulle in hul eie tyd hul studies kan voltooi, mits hulle die sperdatums bereik wat deur die universiteit gestel is. Die uitdaging van geografiese afstande tussen studente se wonings en universiteite asook leerondersteuningsentrums word dus só oorbrug. Kommunikasie tussen studente en die instansies deur middel van e-pos is in hierdie studie asook in navorsing wat in Griekeland uitgevoer is as vinnig, gerieflik en maklik beskou.

Ons het vanuit hierdie navorsing tot die besef gekom dat kommunikasie vanaf die NWU-EOAL se administratiewe ondersteuning- en inbelsentrum soms as voldoende en effektief beskou word, maar ook met tye as oneffektief ervaar word omdat studente van bakboord na stuurboord gestuur word indien die inbelsentruimpersoneel self onseker is. Die registrasieproses in hul tweede jaar is deur deelnemers as 'n voordeel uitgelig, aangesien die proses goed verloop het – beter as die registrasieproses aan die begin van hul eerste jaar. As die registrasieproses goed verloop, word studiemateriaal vroegtydig uitgestuur en studente het dan genoeg tyd om opdragte te voltooi voordat hulle eksamens moet aflê.

Die leerondersteuningsentrums wat deur die NWU as administratiewe ondersteuning gebruik word, is geskik en goed geleë, maar is as 'n uitdaging uitgelig omdat dié sentrums soms te ver van studente se wonings was, wat finansiële implikasies kon inhou. Ons is wel bewus daarvan dat die leerondersteuningsentrums deur EOAL-bestuurslede besoek word om te verseker dat leerondersteuningsentrums geskik en veilig is, en beveel aan dat die studente wat witbordsessies by die leerondersteuningsentrums bywoon gereeld versoek moet word om terugvoer te gee oor die veiligheids- en geskiktheidsaspekte van die sentrums.

Afstandsleerstudies is uitdagend indien die student tegelyk moet studeer en voltyds werk, maar persone kan só 'n kwalifikasie verwerf wat andersins onbereikbaar sou wees. Afstandsleerstudente aan die NWU kry die geleentheid om praktiese ervaring deur middel van werkgeïntegreerde leer op te doen terwyl hulle skole besoek of selfs reeds 'n pos by 'n skool beklee terwyl hulle hul kwalifikasies voltooi.

11. Gevolgtrekking

Die navorsingsdoelwit was om vas te stel wat studente se ervaring van afstandsleer in die BEd Grondslagfase-graad is ten opsigte van administratiewe ondersteuning aan die Noordwes-Universiteit (NWU), en die volgende navorsingsvraag het ontstaan:

- Wat is studente se ervaring van afstandsleer in die BEd Grondslagfase-graad ten opsigte van administratiewe ondersteuning aan die Noordwes-Universiteit (NWU)?

Die navorsingsbevindinge het getoon dat die studentedeelnemers aan dié studie tevrede was met die administratiewe ondersteuning wat hulle van die NWU ontvang het, alhoewel hulle tog ook uitdagings ervaar het. Goeie administratiewe ondersteuning het tot 'n positiewe leerervaring bygedra. Alhoewel die ervarings van individuele afstandsleerstudente verskil en nie altyd tydens die beplanning, implementering, aflewering en dienslewering van afstandsleer-kwalifikasies in ag geneem word nie, is dit noodsaaklik om dié studente se ervarings te bepaal ten einde te verseker dat administratiewe ondersteuning steeds sal verbeter sodat hulle selfs 'n beter leerervaring het. NWU het die verantwoordelikheid om gehaltdienslewering aan geregistreerde studente te verseker tydens die voltooiing van afstandsleerkwalifikasies.

11.1 Bydrae van die studie

Hierdie oorspronklike en unieke studie het die ervaring van die heel eerste afstandsleer BEd Grondslagfase-graad studente aan die NWU vasgelê. Alle universiteite behoort vanuit studente se oogpunt na die aflewering van afstandsleerprogramme te kyk om die suksesvolle aflewering

van sodanige kwalifikasies te bevorder en te verseker. Daarom is dit belangrik dat administratiewe ondersteuning voortdurend intern beoordeel moet word om te verseker dat dit suksesvol is, en dat maniere gevind word om ondersteuning te verbeter en te verseker dat dit bydra tot studente se positiewe leerervaring.

Die ondersteuningsdienste van hoëronderrig wat afstandsonderrig bied moet gereeld opgeskerp word om te verseker dat studente positiewe administratiewe ondersteuning ontvang. Sodanige hoëronderrig moet dus toesien dat hulle op die voerpunt van tegnologiese ontwikkeling bly om administratiewe ondersteuning te vergemaklik.

Die NWU kan die bevindinge wat uit hierdie navorsing gespruit het, optimaal gebruik om leemtes in hul sisteem te identifiseer en aan te roer. Ook ander universiteite kan oplossings vind vir soortgelyke uitdagings wat ervaar word. Verder dra die bevindinge by tot die verryking van literatuur oor afstandsonderrig met betrekking tot studente-ondersteuning om 'n positiewe leerervaring te verseker.

Die navorsingsbevindinge kan ook aangewend word om die administratiewe bedryfstelsel van enige verdere en huidige kwalifikasie wat deur middel van afstandslere aangebied word, te verfyn ten einde die studente se leerervaringe te verbeter. Laastens sal die bevindinge gebruik kan word om 'n positiewe bydrae te lewer tot die effektiewe implementering en ontwikkeling van ondersteuningstelsels in die aanbieding van huidige en toekomstige afstandslereprogramme by NWU en ander afstandsonderriguniversiteite.

Bibliografie

Ally, M. en B.H. Khan. 2015. *International handbook of e-learning, volume 2: Implementation and case studies*. New York, NY: Routledge.

Bell, S. en D. Chris. 2016. Editorial: The breadth of open learning. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 31(3):189–93.

Bosch, C., E. Mentz en R. Goede. 2019. Self-directed learning: A conceptual overview. In Mentz, De Beer en Bailey (reds.) 2019.

Carlsen, A., C. Holmberg, C. Neghina en A. Owusu-Boampong. 2016. Closing the gap: Opportunities for distance education to benefit adult learners in higher education. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243264> (20 Junie 2020 geraadpleeg).

De Hart, K.L., Y.B. Chetty en E. Archer. 2015. Uptake of OER by staff in distance education in South Africa. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16(2):18–45.

DHOO (Departement van Hoër Onderwys en Opleiding) sien Suid-Afrika. Departement van Hoër Onderwys en Opleiding.

- Glazier R. A. 2016. Building rapport to improve retention and success in online classes. *Journal of Political Science Education*, 12(4):437–56. DOI:10.1080/15512169.2016.1155994.
- Hummel, U.I.H. 2014. Barriers to learning: The difference distance learning can make in Namibia. <http://oasis.col.org/handle/11599/2282> (7 Maart 2016 geraadpleeg).
- Joubert, I., C. Hartell en K. Lombard. 2016. *Navorsing: 'n Gids vir die beginnervorsers*. Pretoria: Van Schaik.
- Kalu, F. A. en J.C. Bwalya. 2017. What makes qualitative research good research? An exploratory analysis of critical elements. *International Journal of Social Science Research*, 5(2):43–56.
- Kassandrinou, A., C. Angelaki en I. Mavroidis. 2014. Transactional distance among open university students: How does it affect the learning process? *European Journal of Open, Distance and e-Learning*, 17(1):26–42.
- Landsberg, E., D. Krüger en E. Swart (reds.). 2016. *Addressing barriers to learning. A South African perspective*. 3de uitgawe. Pretoria: Van Schaik.
- Maree, K. (red.). 2019. *First steps in research*. 2de uitgawe. Pretoria: Van Schaik.
- Mentz, E., J. De Beer en R. Bailey (reds.). 2019. *Self-directed learning for the 21st century: Implications for higher education*. Kaapstad: AOSIS. <https://doi.org/10.4102/aosis.2019.BK134.01> (20 Junie 2020 geraadpleeg).
- Nieuwenhuis, J. 2019. Introducing qualitative research. In Maree (red.) 2019.
- NWU (Noordwes-Universiteit). 2017. NWU management information report: Student statistics of the North-West University. http://www.nwu.ac.za/sites/www.nwu.ac.za/files/files/stud-stats/GR_Student_statistics_of_the_North-West_University.pdf (24 Oktober 2017 geraadpleeg).
- . 2020a. BEd Foundation Phase: Open distance learning prospectus. Potchefstroom: NWU.
- . 2020b. Fakulteit Opvoedkunde: Voorgraads-jaarboek. Potchefstroom: NWU.
- Owusu-Boampong, A. en C. Holmberg. 2015. Impact of distance education on adult learning: Distance education in European higher education – the potential. <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002351/235170E.pdf> (20 Junie 2020 geraadpleeg).
- Panopto. 2020. The video platform for distance learning: Panopto. <https://www.panopto.com> (28 Mei 2020 geraadpleeg).
- RHO (Raad op Hoër Onderwys). 2014. *Distance higher education programmes in a digital era: Good practice guide*. Pretoria: RHO. https://www.saide.org.za/documents/CHE_-_Distance_Higher_Education.pdf (28 Mei 2020 geraadpleeg).

Redelinghuys, J. 2017. The use of interactive technology for effective teaching and learning in open distance learning programmes. PhD-proefskrif, Noordwes-Universiteit.

Roddy C., D.L. Amiet, J. Chung, C. Holt, L. Shaw, S. McKenzie, F. Garivaldis, J.M. Lodge en M.E. Mundy. 2017. Applying best practice online learning, teaching, and support to intensive online environments: An integrative review. *Frontiers in Education*, 2:59. DOI:10.3389/feduc.2017.00059.

Saldaña, J. 2016. *The coding manual for qualitative researchers*. 3de uitgawe. Los Angeles, CA: Sage.

Simonson, M., S. Smaldino en S.M. Zvacek. 2015. *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education*. 6de uitgawe. Charlotte, NC: Information Age.

Simonson, M. en D.J. Seepersaud. 2019. *Distance education: Definition and glossary of terms*. 4de uitgawe. Charlotte, NC: Information Age.

Spamer, M. 2017. Tegnologie en oop afstandsl eer: Die sleutel tot meer toegang vir universiteitsopleiding. *Word and Action = Woord en Daad*, 56(430):15–8.

Subotzky, G. en P. Prinsloo. 2011. Turning the tide: A socio-critical model and framework for improving student success in open distance learning at the University of South Africa. *Distance Education*, 32(2):177–93.

Suid-Afrika. Departement van Hoër Onderwys en Opleiding (DHOO). 2013. White paper for post-school education and training: Building an expanded, effective and integrated post-school system. <http://hdl.voced.edu.au/10707/303712> (28 Mei 2020 geraadpleeg).

—. 2014. Policy for the provision of distance education in South African universities in the context of an integrated post-school system. Goewermentskennisgewing nr. 535. *Staatskoerant* 37811, 7 Julie.

Swart, E. en R. Pettipher. 2016. A framework for understanding inclusion. In Landsberg, Krüger en Swart (reds.) 2016.

Universitas Terbuka (Indonesia Open University). 2019. <https://www.ut.ac.id/en> (23 Junie 2020 geraadpleeg).

Unisa (Universiteit van Suid-Afrika). 2018. 2018 Annual report. <https://www.unisa.ac.za/sites/corporate/default/News-&-Media/Publications/Annual-reports> (23 Junie 2020 geraadpleeg).

—. 2020. Student support and regions. <https://www.unisa.ac.za/sites/myunisa/default/Learner-support-&-regions> (29 Mei 2020 geraadpleeg).

Zormanová, L. 2016. The comparison of distance learning between the Czech Republic and other European countries. *International Journal of Research in e-Learning IJREL*, 2(1):88–103.

Zuhairi, A., S. Julaeha en T.E.A. Sinar. 2013. Support system for large diverse groups of open and distance learning students in Indonesia. *International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education*, 4(3):1197–204.

Zuhairi, A., N. Karthikeyan en S.T. Priyadarshana. 2019. Supporting students to succeed in open and distance learning in the Open University of Sri Lanka and Universitas Terbuka Indonesia. *Asian Association of Open Universities Journal*, 15(1):13–35.

Zwelibanzi, M. 2012. Multipurpose community centers in South Africa: An empirical study of select municipalities. *Mediterranean Journal of Social Science*, 3(12):53–76.