

**‘n KLIëNTEDIENSNAVORSINGSMODEL VIR DIE
DEPARTEMENT TELEMATIESE LEERSISTEME
AAN DIE PU vir CHO**

Deur

ANTOINETTE BISSCHOFF

(BA)

Skripsie voorgelê ter gedeeltelike nakoming vir die graad

Magister in Besigheidsadministrasie

aan die **Potchefstroomse Besigheidskool**

Fakulteit Ekonomiese en Bestuurswetenskappe

**Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër
Onderwys**

STUDIELEIER: MNR. C H VAN HEERDEN

POTCHEFSTROOM

Oktober 2000

ABSTRACT

The study sets the objective to develop a generic research model to measure the customer service of the different programmes delivered by the Department Telematic Learning Systems (TLS) at the Potchefstroom University for Higher Education. A literature review of the customer service models Servqual (Parasuraman, 1988ab), Customer Service Index (Bisschoff & Hough, 1994), Competitive Customer Service Index (Nel & Bergh, 1998) and the Disconformity Service Quality model by Grönroos (1984) were conducted and relevant concepts of each were incorporated in the formulation of an appropriate service quality model for TLS. The formulated model was empirically tested by using the three larger telematic learning programmes, namely the BBA, MBA and Nursing programmes. The rationale that if the model could provide the necessary analysis and results that management require on a scientific basis for the three selected programmes, the model could also be applied to the most of the programmes. The model succeeded in providing the required information on a scientific basis, and as a result the nul research proposition was accepted that a newly formulated model for customer service evaluation for Telematic Learning Systems could be put into practice as a management research tool.

OPSOMMING

Die studie stel ten doel om 'n navorsingsmodel te ontwikkel vir die Departement Telematiese Leersisteme aan die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys. Die literatuurnavorsing het die kliëntediensmodelle Servqual (Parasuraman, 1988ab), Customer Service Index (Bisschoff & Hough, 1994), Competitive Customer Service Index (Nel & Bergh, 1998) en die Diskonformiteit Dienskwaliteitmodel deur Grönroos (1984) ondersoek en die relevante gedeeltes van die modelle geïdentifiseer en dit geïnkorporeer in die formulering van 'n toepaslike kliëntediensmodel vir Telematiese Leersisteme. Die model is empiries getoets deur die drie groter programme, die BBA, MBA en Verpleegkunde, se diensvlakke te meet volgens die nuut geformuleerde model. Die rasionaal is dat indien die model hierdie drie programme se dienskwaliteit suksesvol en wetenskaplik kan meet, die model ook suksesvol op die ander programme toegepas kan word om dienskwaliteit te meet. Die model het die toets geslaag waaraan dit onderwerp is en het die nodige bestuursinligting op 'n wetenskaplike basis voorsien. Dit lei dus na aanvaarding van die nul-navorsingsproposisie wat konstateer dat die model as bestuurshulpmiddel geïnkorporeer word deur die bestuur van Telematiese Leersisteme aan die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

DANKBETUIGINGS

Hiermee betuig ek graag my dank aan:

- Mnr Neels van Heerden aan die Departement Bemaking en Kommunikasiebestuur aan die Universiteit van Pretoria vir sy hulp en bereidwilligheid in die leiding van die skripsie, as mentor en vriend. Dankie Neels.
- My man Christo, vir sy volhoubare en liefdevolle ondersteuning tydens my MBA studies. My twee staatmaker seuns, Christo en Wilhelm, wat aan hulle mamma die voorreg en ruimte (en soms die nodige stilte) gegun het om my studies voort te sit. Baie dankie julle twee, julle maak die lekkerste koffie in die land!
- Prof Lou van Wyk, my bestuurshoof, wat my die geleentheid gegee het om die skripsie te voltooi in die Departement Telematiese Leersisteme, asook die nodige fondse voorsien het om die konsep van die skripsie te gaan toets by die Institute of Marketing Management se 2000 internasionale konferensie as referaat. Dit het definitief waarde tot die skripsie bygevoeg. Prof, baie dankie vir die besonderse leiding en geloof in my as werknemer - u laat my toe om te groei.
- God, Ons Vader, wat aan my die vermoë geskenk het asook die geleenthede om my talente verder te ontwikkel.
- My ouers vir hul grondlegging van 'n goeie jongmenslewe propvol waardevolle lewenskennis.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK 1: INLEIDING

	Bladsy
1.1 INLEIDING	1
1.2 PROBLEEMSTELLING	5
1.3 DOELWITTE	7
1.4 NAVORSINGSPROPOSISIES	8
1.5 NAVORSINGSMETODOLOGIE	9
1.6 HOOFSTUKINDELING	10
1.7 PROBLEME ERVAAR	11
1.8 OPSOMMING	11

HOOFSTUK 2: KLIËNTEDIENSMODULERING

2.1 INLEIDING	12
2.2 BELANGRIKHEID VAN KLIËNTEDIENS	12
2.3 BESTAANDE TOEPASLIKE MODELLE	16
2.3.1 SERVQUAL MODEL	16
2.3.2 KLIËNTEDIENSINDEKS (CSI)	23
2.3.3 MEDEDINGENDE KLIËNTEDIENSINDEKS	24
2.3.4 GRÖNROOS SE DIENSKWALITEITSMODEL	25
2.4 TLS MODELKONSTRUKSIE	26
2.5 OPSOMMING	30

HOOFSTUK 3: NAVORSINGSMETODOLOGIE EN RESULTATE

3.1	INLEIDING	31
3.2	NAVORSINGSMETODOLOGIE	31
3.2.1	VRAELYSONTWERP	31
3.2.1.1	Fasiliteerdersvraelys	32
3.2.1.2	Kliëntediensvraelys	32
3.2.2	DATA INSAMELING	33
3.2.3	GELDIGHED VAN DIE DATA	34
3.3	RESULTATE	35
3.3.1	FASILITEERDERSONTLEDING	35
3.3.2	PROGRAMONTLEDING	47
3.3.2.1	Verwerking en interpretasie van die resultate	47
3.3.2.2	Demografiese profiel	48
3.3.2.3	Kliëntediensresultate	51
3.4	OPSOMMING	60

HOOFSTUK 4: GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

4.1	INLEIDING	61
4.2	GEVOLGTREKKINGS	61
4.3	AANBEVELINGS	62
4.4	AANVAARDING VAN NAVORSINGSPROPOSISIES	64
4.5	AREAS VIR VERDERE NAVORSING	65
4.6	SLOT	65
	BIBLIOGRAFIE	64
	BYLAAG A: KLIËNTEDIENSVRAELYS	69
	BYLAAG B: FASILITEERDERSVRAELYS	73

LYS VAN FIGURE

FIGUUR 1.1:	DIE TELEMATIESE LEERPROSES	5
FIGUUR 2.1:	BELANGRIKHEID VAN KLIËNTEDIENS	15
FIGUUR 2.2:	DIE RELATIEWE BELANGRIKHEID VAN DIMENSIES	20
FIGUUR 2.3:	DIE SERVQUAL MODEL	22
FIGUUR 2.4:	TLS-NAVORSINGSMODEL	27

LYS VAN TABELLE

TABEL 2.1:	GEÏDENTIFISEERDE DIENSDIMENSIES	17
TABEL 2.2:	KRITERIA KARDINAAL TOT GOEIE DIENSLEWERING	25
TABEL 2.3:	KLIËNTEDIENSINDEKS (CSI) (Bv. Afdeling Studiemateriaal)	28
TABEL 2.4:	KLIËNTEDIENSINDEKS (CCSI) (Bv. Afdeling Studiemateriaal)	28
TABEL 2.5:	KLIËNTEDIENSINDEKS (VERGELYKINGS PER PROGRAM) (Bv. Afdeling Studiemateriaal)	28
TABEL 3.1:	RESPONSIE, STEEKPROEFGROOTTE EN RESPONSKOERS	33
TABEL 3.2:	MBA FASILITEERDERSPRESTASIE PER STUDIEJAAR	34
TABEL 3.3:	FASILITEERDERSPRESTASIE PROGRAM	38
TABEL 3.4:	FASILITEERDERSPRESTASIE PER VAK	41
TABEL 3.5:	FASILITEERDERSPRESTASIE PER VAK	44
TABEL 3.6:	OUDERDOM	49

TABEL 3.7:	GESLAG	49
TABEL 3.8:	GEOGRAFIESE LIGGING	50
TABEL 3.9:	VERSENDING	52
TABEL 3.10:	KWALITEIT VAN STUDIEMATERIAAL	53
TABEL 3.11:	AKADEMIESE AANGELEENTHEDE	54
TABEL 3.12:	ADMINISTRASIE	55
TABEL 3.13:	STUDIESENTRUMS	56
TABEL 3.14:	KOMMUNIKASIE	57
TABEL 3.15:	OPSOMMING	58
TABEL 3.16:	CSI VAN ONDERSKEIE PROGRAMME	59

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1.1 INLEIDING

Die konsep van telematiese leer aan die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys (hierna verwys as die PU vir CHO) het sy ontstaan in 1995 gehad. 'n Ooreenkoms tussen die PU vir CHO en die ABSA filiaal African Growth Network (AGN) in 'n strategiese alliansie het die BBA (Baccalaureus in Besigheidsadministrasie) begin beplan in samewerking met die California State University se Domingues Hills kampus in die Verenigde State van Amerika. Die Potchefstroomse Besigheidskool (destyds die Nagraadse Skool vir Bestuurswese) het aan die stuur gestaan van die ontwikkeling van die akademiese materiaal en addisionele personeel het die administrasie daarvan behartig onder die vaandel van die PBS. Beplanning ter uitbreiding van telematiese leer het verder tot gevolg gehad dat daar vanaf 1997 'n telematiese MBA (Magister in Besigheidsadministrasie) geloods is.

Die administrasie en distribusiekanaal is oorgeneem deur 'n nuutgestigte diensdepartement, naamlik die Departement Telematiese Leersisteme (hierna verwys as TLS). Hierdie departement sou sentraal alle verdere telematiese programme administreer en as afleweringsskanaal dien vir die onderskeie akademiese programme wat gevolglik die akademici in staat sou stel om op die akademiese ontwikkeling van programinhoud te konsentreer. Kontinuiteit en kontak tussen TLS en die akademici word bewerkstellig deur die aanstel van 'n programbestuurder vir elke program vanuit die onderskeie akademiese departemente of skole wat skakel met TLS.

Sedert 1996 met die loodsing van die BBA (304 studente) en die MBA in 1997 (652 studente), het telematiese leer vinnig uitgebrei, en bestaan daar tans elf verskillende graad- en diplomakursusse wat op hierdie wyse aangebied word. Daar studeer tans in totaal ongeveer 3 100 studente via Telematiese Leersisteme, waarvan die MBA, Verpleegkunde en BBA programme die groter programme is (volgens studentegetalle).

Hierdie innoverende verskuiwing na telematiese leer vanaf die tradisionele residensiële onderrig alleenlik, het verder uitdagings aan die bestuur van die PU vir CHO en TLS gestel. Een van hierdie uitdagings was om te verseker dat uitmuntende kliëntediens gelewer word aan die telematiese studente. Die behoefte het sodoende ontstaan om die dienskwaliteit te meet, en navorsing het op 'n *ad hoc*-basis plaasgevind. Die navorsingsbehoefte van TLS het egter sedertdien sodanig uitgebrei dat kontinue navorsing en 'n voortgesette navorsingsingesteldheid binne TLS begin vereis het om die:

- diensleweringvlakke te audit;
- dienskwaliteit in te span om die mededingende voordeel te behou; en
- pro-aktiewe sowel as reaktiewe regstellende bestuurspraktyke daar te stel.

Die vinnig veranderende markfaktore in die Suid-Afrikaanse tersiêre onderwyssektor het verder die belangrikheid van navorsing ondersteun. Die toetrede van vele internasionale rolspelers asook verskeie privaatinstansies in samewerking met nasionale en internasionale akkrediteringsinstansies tot die tersiêre onderrigmark het sedert 1997 gelei tot strawwe mededinging. Soos gestel deur Foster & Kirton in Nel & Bergh (1998: 1):

“We have been operating in a closed economy with very little competition, but the new deregulated environment is going to require a radically changed business model.”

Die insameling van kennis ten opsigte van markpersepsies en dienskwaliteit is reeds goed gevestig, en terugvoering na bestuur en die bestuur van die verskillende programme verbeter die vlakke van kennis en die bestuur van die nuwe programme. Daar moet egter in hierdie area nog baie gedoen word om die navorsingsresultate in die stelsel terug te werk, soos later voorgestel word. As navorsingsinstansie het die PU vir CHO ook verder goeie blootstelling nasionaal en internasionaal verdien met die instelling van TLS, navorsing wat gedoen is en gelei het tot verskeie referate wat deur TLS-rolspelers en programbestuurders gelewer is.

Die huidige kliëntediensnavorsing word tans sterk gebaseer op die verhouding tussen die vlak van kliëntetevredenheid en die kwaliteit van die dienslewering deur TLS aan die studente. Cronin & Taylor (1992: 55-57) wys egter daarop dat:

- kliëntetevredenheid die resultaat is van goeie dienslewering;
- die doelwit wat nagestreef moet word in der waarheid verbeterde diensvlakke is (*kliëntetevredenheid het 'n noemenswaardige effek gehad in vier verskillende studies ($p \leq 0,05$) op herhaalde besigheidsintensies van kliënte met spesifieke ondernemings waar die tevredenheidsvlakke bevredigend was*);
- kliëntetevredenheid 'n korttermyn oplossing is wat deur die langtermyn doelwit van verbeterde diensvlakke tot stand gebring word; en
- resultaatgedrewe diensmetings van diensvlakke net oor die langer termyn tot hul reg kom deurdat dit deur vergelykende waardes die addisionele komponent van *Houdings* in ag neem (*"Attitude is a function of a consumer's residual perception of service quality from a prior period."*). Swart (1998: 50) ondersteun Cronin & Taylor hier deur na die houdings van kliënte te verwys as die *Sone van Toleransie*, opgebou deur ondervinding van die kliënt.

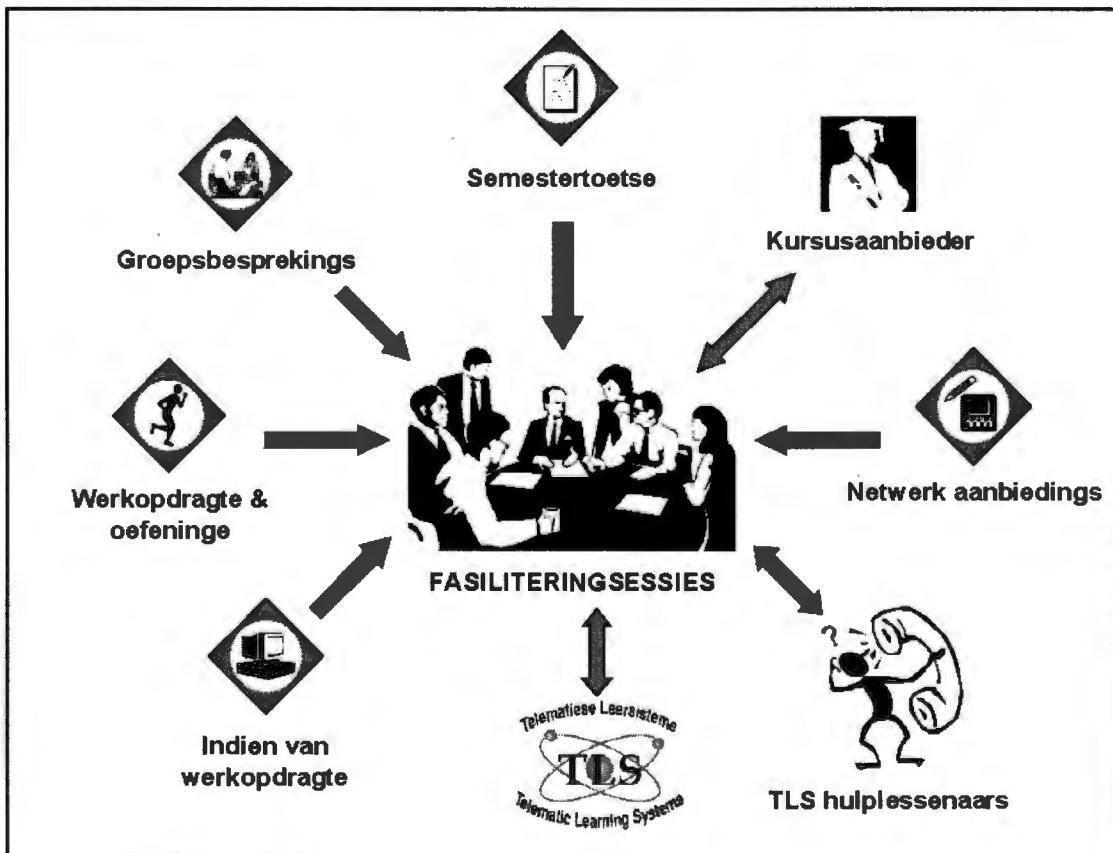
Cronin & Taylor (1992: 63) stel gevolglik die volgende navorsingsvrae met betrekking tot diensevaluering deur 'n organisasie:

- Hoe behoort dienskwaliteit gemeet en gekonseptualiseer te word?
- Wat is die verhouding tussen die dienskwaliteit gelever en die kliëntetevredenheidsvlakke?
- Watter impak het dienskwaliteit en diensleweringsvlakke op kliënteretensie en verdere besigheid (eie besigheid sowel as verwysing van ander kliënte) met die onderneming?

Die uitgebreide funksies en groeiende aantal programme wat deur TLS afgelewer word, noodsaak dat daar meer spesifiek aandag geskenk word aan navorsing, nie net ten opsigte van kliëntediens nie, maar veral oor dit wat TLS uniek maak, soos byvoorbeeld die spesifieke eienskappe waaroor die afleweringsmodel beskik. Ter inligting van die werksaamhede wat deur TLS verrig word, word die model voorgestel in figuur 1.1.

Vanuit figuur 1.1 is dit duidelik dat die onderskeie komponente sterk steun op die fasiliteerder as akademiese verlengstuk van die universiteit. Die fasiliteerder speel dus 'n kernrol in die:

- fasilitering van groepsgeprekke onder leiding van die betrokke akademici;
- kontak met akademici (in die model beskryf as *Course Unit Managers*);
- die afneem van toetse (nie MBA nie);
- inneem van werkopdragte en die versending daarvan na TLS;
- akademiese bestuur van die betrokke studiesentrum; en
- kommunikasie met TLS en die adviseurs as eerste kontak van enige probleme wat deur studente ervaar word.

FIGUUR 1.1: DIE TELEMATIESE LEERPROSES

Bron: Bisschoff, Van Wyk & Bisschoff (1998)

Dit blyk egter dat die probleem met die navorsingsfunksie van TLS nie tred gehou het met die snelle groei van die departement nie. Die problematiek word vervolgens in meer besonderhede toegelig.

1.2 PROBLEEMSTELLING

Die volgende leemtes word geïdentifiseer in die hantering van navorsing as op 'n deeltydse of *ad hoc*-basis:

- Daar word nie genoegsaam onderskeid getref tussen kliëntedienstevredenheid en die vlakke van dienslewering nie (die verbandskap word tans te direk gekoppel);

- Duplisering van navorsingsverslae kom voor in die sin dat teoretiese beginsels van toepassing is op al die verskillende programme en dit afsonderlik in elke verslag herhaal moet word ter verduideliking van die resultate van elke spesifieke program;
- Geen vergelykende syfers tussen die verskillende programme is werklik beskikbaar nie aangesien die verskillende meetinstrumente wat vir elke program opgestel word die gevaarsones van die Diskonformiteitsteorie van Grönroos (1984) betree;
- Die navorsing meet tans slegs die Kliëntediensindeks (CSI – Customer Service Index (Nel & Bergh: 1992) en die Diensdimensies (Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988ab) terwyl daar verdere dimensionele metings is wat gebruik kan word om 'n meer volledige resultaat en bestuursinstrument daar te stel;
- Min geleenthede vir formele terugvoering en verdere regstellende bestuursoptredes bestaan. Daar word nie formeel bestuursvoorleggings gedoen aan die programbestuurders, personeel van die betrokke program, TLS-topstruktuur en moontlik ook PU vir CHO topbestuur nie. Eienaarskap eindig gevolglik by lesers van die verslae; en
- Sogenaamde *frontlinie-personeel* wat nou met die skakeling met kliënte en lewering van diens gemoeid is, aanvaar selde eienaarskap aangesien hul nie die resultate van die navorsing terugploeg in diensverbetering deur opleiding nie.
- Web-gebaseerde programme begin unieke navorsingsbehoefte presenter.

In dié verband toon Hart, Heskett & Sasser (1990:162) in hul navorsing aangaande winsgewende dienslewering dat ongeag die senioriteit of ondervinding van personeel, goeie diensleweringsebeginsels vereis dat elke personeelid ten minste een keer per jaar 'n opleidingsessie moet bywoon waarin die ontwikkeling en veranderinge in kliëntegedrag en tevredenheid met diens

aangespreek moet word. Hierdie siening sluit sterk aan by Swart (1998: 50- 51) se *Toleransiemodel* en Cronin & Taylor (1992: 57) se houdingsteorie.

1.3 DOELWITTE

Die doelwitte van die uitbouing van die navorsingsfunksie in TLS word as volg daargestel:

- die uitskakeling van al die bogenoemde leemtes in die navorsingsfunksie;
- deeglike en gestruktureerde navorsingsbeplanning;
- die verbetering van langtermyn dienslewering met die resulterende tevredenheid op die korttermyn;
- multidimensionele ontledings wat verskeie invalshoeke op spesifieke diensleweringprobleme lewer;
- eenvormige meetinstrumente wat die vergelykende basis van dienslewering daarstel sonder om in in die strikke van Diskonformiteit te val; en
- regstellende optredes daar te stel in diensleweringsvlakke deur:
 - * verbeterde navorsingsresultate;
 - * beter kommunikasie deur sinvolle terugvoering;
 - * aanvaarding van eienaarskap deur personeel;
 - * inter-departementele samewerking (tussen TLS en die skole) te verbeter; en
 - * die uitkomsgerigte opleiding van personeel (tov dienslewering en navorsingsresultate).

1.4 NAVORSINGSPROPOSISIES

Die navorsing wat onderneem word leen nie gunstig na die formulering van navorsingshipotese of navorsingsproposisies nie, aangesien die empiriese toetsing van hipotese bemoeilik word deur die spersifieke navorsingsdoelwit: die daarstelling van 'n navorsingsmodel. Die empiriese navorsing wat uitgevoer word, simuleer dus die model bloot wat betref die suksesvolheid van die model al dan nie. Gevolglik kan die volgende navorsingsproposisies slegs aangaande die model se suksesvolheid en implementeerbaarheid geformuleer word (Terblanche, 1997: 7).

Die navorsingsproposisie en die alternatiewe proposisie vir die navorsing dien as volg:

H_0

'n Navorsingsmodel wat alle programme in die telematiese leermodel van die PU vir CHO gesamentlik akkommodeer, kan ontwikkel en geïmplementeer word.

H_1

'n Navorsingsmodel wat alle programme in die telematiese leermodel van die PU vir CHO gesamentlik akkommodeer, kan nie ontwikkel en geïmplementeer word nie (programme moet afsonderlik evalueer word).

1.5 NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die navorsing word onderneem deur eerstens 'n literatuurstudie van bestaande kliëntediensmodelle te onderneem. Empiriese navorsing word onderneem deur primêre data in te samel vanaf:

- geregistreerde studente op die onderskeie telematiese programme; en
- fasiliteerders aan telematiese studiesentra.

Data-insameling het geskied via twee gestruktureerde vraelyste (sien Bylae A & B) waar die verskillende diensdimensies op 'n 5-punt Likert-skaal (waar 1= swak; 5= uitmuntend) deur die respondente evalueer is. Ten einde die model te toets is daar aan twee groepe respondente vraelyste gestuur.

Die eerste groep respondente was die studente van die drie mees gewilde akademiese programme, naamlik die MBA, BBA en Verpleegkunde. (Die aanname dat indien die model suksesvol vir drie programme bewys kan word, dit ook toepaslik is op al elf programme, het as basis vir die seleksie gedien). Die tweede groep respondente was die fasiliteerders van hierdie drie programme. Alle geregistreerde studente wat geregistreer is, sowel as al die fasiliteerders op die onderskeie programme, het vraelyste per pos ontvang, ingeslote 'n verduidelikende dekbriëf asook 'n gefrankeerde, self-geadresseerde koevert vir die terugpos van die vraelys. Die responskoers was 30% (MBA), 34% (BBA) en 33% (Verpleegkunde). (Die volledige beskrywing van die navorsingsmetodologie verskyn in Hoofstuk 3: Afdelings 3.2).

Die data is outomaties ingelees deur die *Formic*-stelsel (Buro vir Akademiese Steundienste) en verwerk deur die adviesafdeling van die Departement Statistiek aan die PU vir CHO genaamd *Statistiese Konsultasiedienste*.

1.6 HOOFSTUKINDELING

Die navorsing word in vier hoofstukke ingedeel.

Hoofstuk 1 verskaf die agtergrond, probleemstelling, doelwitte en navorsingsproposisies ter inleiding tot die studie. Enkele probleme ervaar gedurende die navorsing word ook aangedui.

In Hoofstuk 2 word die onderskeie kliëntediensmodelle wat huidig bestaan ondersoek, en vanuit die teorie word die toepaslike navorsingsmodel geformuleer. Die hoofstuk sluit af deur die TLS navorsingsmodel daar te stel soos dit vanuit die teorie geformuleer is.

Hoofstuk 3 bestaan uit die beskrywing van die navorsingsmetodologie en die voorstelling van die empiriese navorsing in die nuut geformuleerde navorsingsmodel. Die hoofstuk dien dus ook as die empiriese toetsing van die model. Die nodige programspesifieke gevolgtrekkings word deurlopend in die hoofstuk gemaak. Die rede hiervoor is dat die navorsing spesifiek oor die daarstelling van die navorsingsmodel handel, maar dat die empiriese navorsing wel programspesifieke gevolgtrekkings as resultaat tot gevolg het. Deur nie die nodige aandag aan hierdie gevolgtrekkings te skenk nie, sou die waarde van die navorsing nadelig beïnvloed.

In die laaste hoofstuk, Hoofstuk 4, word die nodige gevolgtrekkings en aanbevelings ten opsigte van die model gemaak. Die aanvaarding of verwerping van die nul navorsingsproposisie word gedoen. Die hoofstuk dien ook as logiese samevatting van die navorsing wat onderneem is.

1.7 PROBLEME ERVAAR

Die feit dat daar ses-maandeliks kliëntediensnavorsing gedoen word op elke program skep 'n unieke probleem in die sin dat dit die empiriese navorsing beperk tot dié van die jaar 1998/99 om die nuwe navorsingsmodel suksesvol te bewys. Die rede hiervoor is dat hierdie navorsing die model moet valideer, en enige wysigings in die model kan lei tot 'n tweede navorsingsprojek in TLS. Hierdie scenario skep die praktiese problematiek van begrotingsimplikasies sowel as die feit dat dieselfde populasie blootgestel word aan herhaalde soortgelyke navorsingsprojekte. Die populasie is reeds sensitief vir herhaalde navorsing, en weerstand teen die voltooiing van die vraelyste kan maklik opbou - iets wat TLS nie kan bekostig in 'n sterk navorsingsgedrewe omgewing nie. Redelikerwys word daar dus aanvaar dat hierdie navorsing sal lei tot 'n model, en dat die model daargestel kan word vir 2000 se navorsing op al elf die programme van TLS. Dit word sterk betwyfel of hierdie benadering die wetenskaplikheid van die navorsing nadelig beïnvloed het.

1.8 OPSOMMING

Die eerste hoofstuk lei die navorsing in deur 'n agtergrondstudie van TLS en die konsep "*telematiese leer*" daar te stel. Die probleemstelling en die doelwitte van die navorsing word gestel. Die eerste hoofstuk stel ook moontlike problematiek aan die dag.

In die volgende hoofstuk word die teoretiese navorsing gedoen en die kliëntediensmodel vir TLS vanuit die teorie geformuleer.

HOOFTUK 2

KLIËNTEDIENSMODULERING

2.1 INLEIDING

Die teoretiese begronding en navorsing met betrekking tot die verskillende kliëntediensmodelle word in hierdie hoofstuk bespreek. Ter inleiding word die belangrikheid van kliëntediens en kliëntetevredenheid geïllustreer, gevolg deur 'n ondersoek na die verskillende modelle van kliëntediens om sodoende die nodige komponente daarvan wat toepaslik op TLS mag wees, te identifiseer. Verder in die hoofstuk word die model om TLS-kliëntediens te meet, gekonstrueer en elke komponent daarvan word geëvalueer.

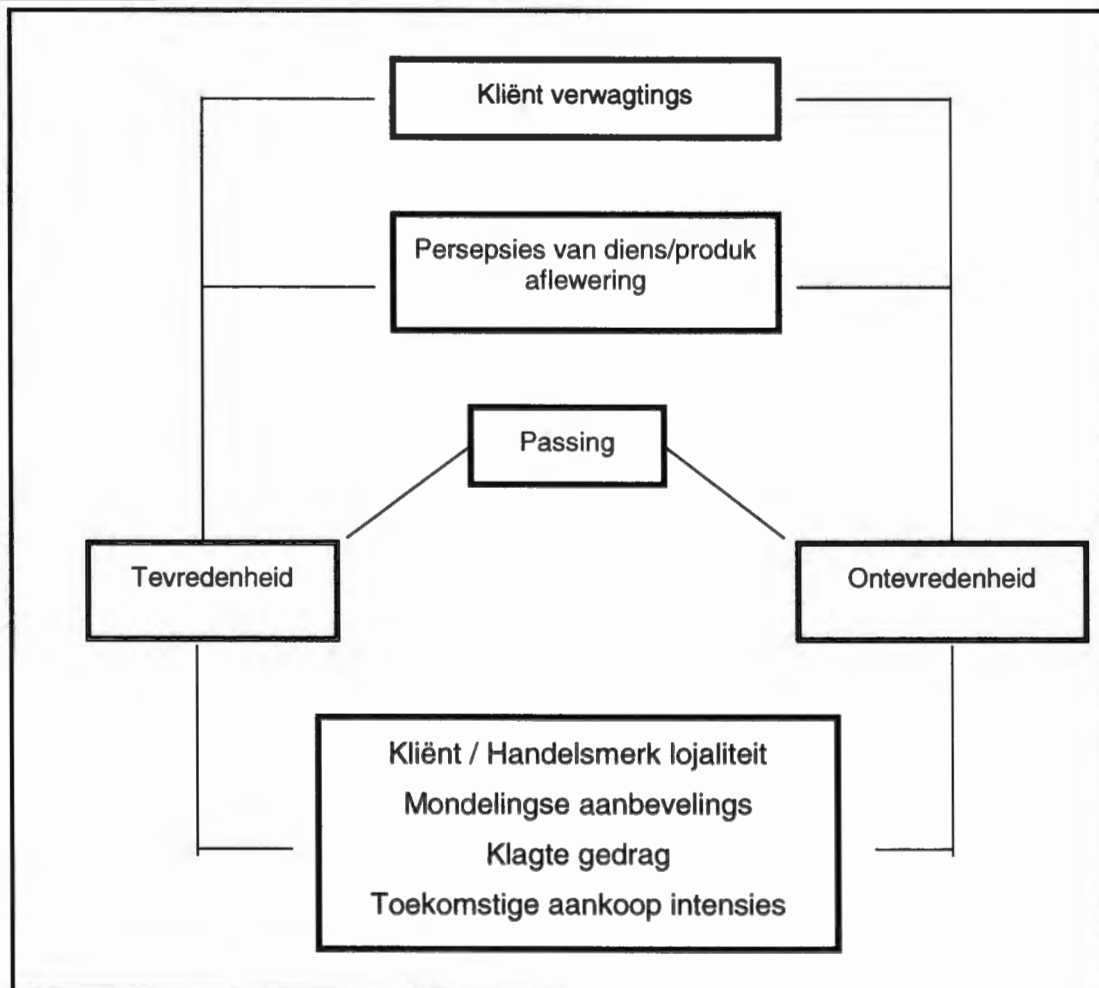
2.2 BELANGRIKHEID VAN KLIËNTEDIENS

Die direkte verwantskap tussen kliëntediensvlakke en winsgewendheid van 'n onderneming, instelling of organisasie kon nog nie geformuleer word nie, ondanks uitgebreide navorsing deur verskeie navorsers. Die oorweldigende resultaat van die navorsing toon egter dat daar wel 'n sterk positiewe korrelasie bestaan tussen die twee veranderlikes (Van den Heever, 1997: 47-50). Volgens Blem (1995: 7-8) is die grootste rede vir die mislukking in kwantifisering van kliëntediens die feit dat die grootste koste van swak diens voor die deur van verlore geleentheidskoste gelê kan word, wat uiteraard moeilik bepaalbaar is.

Woodside, Frey & Daly in Van den Heever (1997: 47-50) verwys na die verwantskap wat daar bestaan tussen dienskwaliteit, klëntetevredenheid en koopintensies in 'n verwagtingsmodel waar diensverwagting en diensprestasie die basis van tevredenheid vorm. Hierdie verwantskap tussen diensgehalte en die verbruiker se aankoopintensies word dus beïnvloed deur die vlak van

tevredenheid. Die konsep van verwagtings teenoor prestasie word ondersteun deur McCarthy & Perreault (in Van den Heever, 1997: 48) se siening dat kliënte dink in terme van hoe vinnig en betroubaar 'n onderneming sy produk of diens kan aflewer in ooreenstemming met wat die kliënt verwag. Hierdie denke word deur Van den Heever (1997:49) skematies voorgestel in figuur 2.1.

FIGUUR 2.1: KLIËNT TEVREDENHEID



Bron: Van den Heever (1997:49)

Scheuing (1993) in Van Breda (1996: 19) toon verder aan dat daar sekere verwantskappe bestaan tussen wins en kliëntetevredenheid, naamlik die:

- skakel tussen wins en verbruikersretensie wat lei tot lojaliteit. Lojaliteit teenoor die PU vir CHO lei tot 'n meer oop gesprek tussen diensverskaffer en student asook klandisiewaarde ten opsigte van verdere studentewerwing (word-of-mouth) en 'n meer aktief betrokke alumni.
- Werknemerretensie wat gekoppel is aan interne diensleweringkwaliteit aangesien daar universiteitskakeling tussen die PU vir CHO se administratiewe stelsels en departementele kommunikasie tussen TLS en akademiese departemente is. Retensie van werknemers verseker dus kontinuïteit en verhoogde kennisvlakke van stelsels en prosedures (Jude, 1998: 96).

Die evaluering van dienste, soos verder voorgestel deur Lytle & Mokva (1992) (in Van den Heever, 1997: 50), word gevorm deur die proses van drie tipes evaluasies naamlik: diensresultate, diensprosesse en die fisies omgewing.

Doyle (in Wilson & Gilligan, 1997:24) konstateer dat:

“Satisfied customers are the source of all profits and shareholders’ value. Customers can choose from whom they buy, and unless the firm satisfies them at least as well as competitors, sales and profits will quickly erode. Customer satisfaction should therefore be a prime objective and measure of performance of managers.”

Volgens Van den Heever (1997:55-60) word die belangrikheid van kliëntediens ook in die volgende faktore weerspieël:

- kliënte maak gebruik van 'n onbevredigende diensleweraarorganisasie want daar is nie 'n alternatief nie; en
- kliënte wag eers in die begin stadium om te kyk of die diens nie verbeter nie voordat hy of sy van diensverskaffer sal verander.

Van den Heever (1997:63) som die belangrikheid van kliëntediens en die meting daarvan as volg op:

"Die meting van dienskwiteit is dus absoluut noodsaaklik vir enige organisasie om winste sowel as eienaarsbelang te maksimeer. 'n Tevere kliënt sal herhaaldelik aankope doen by die organisasie waar hy tevrede is met die diens. Tevere kliënte bemark die organisasie verder deur "word-of-mouth." Kliënte kan kies by wie hulle hul aankope doen, en as die organisasie hul kliënte nie so goed diens soos die kompetisie nie, sal hulle winste en verkope vinnig afneem."

Oorlewing gaan dus om mededingend te wees, en in die tersiële opvoedingsmark en om te oorleef moet die PU vir CHO as organisasie gevolglik voortdurend na beter metodes van dinge doen soek waaraan die kliënt waarde heg, opvoeding verskaf en inligting verskaf, 'n verbintenis skep, en empatie bewys. Die uitvoer van navorsing om die kliëntedienstevredenheidsvlakke te bepaal, is dus noodsaaklik om die mededingende voordeel te behou (Boyd, Westfall & Laracheté (1996: 86), veral in die huidige marksituasie waar die PU vir CHO as markpionier in die telematiese mark deur verskeie vinnige marknavolgers die stryd om studentegetalle aangesê is. Jude (1998: 7) brei verder uit deur te konstateer dat *"....excellence is the norm, not a competitive advantage any more in the nineties, and it will continue to be true in the new millennium"*.

2.3 BESTAANDE TOEPASLIKE MODELLE

Verskeie kliëntediensmodelle bestaan in die praktyk sowel as die teorie. Toepaslike modelle, toepassings of komponente van modelle wat geïdentifiseer is vir moontlike aanpassing op TLS se kliëntediensnavorsing is die volgende:

- Servqual model;
- Kliëntediensindeks (CSI);
- Mededingende Kliëntediensindeks (Competitive CSI - CCSI); en
- Grönroos dienskwaliteitsmodel.

2.3.1 SERVQUAL MODEL

Die Servqual model, soos ontwikkel deur Parasuraman, *et al.* (1988a: 15), maak gebruik van 'n gestandaardiseerde vraelys waarin daar 22 vrae gestel word aan 'n verskeidenheid van respondente om verskillende gapings te bereken. Kwantitatiewe navorsing is gedoen om 'n instrument te ontwikkel vir die meting van kliëntpersepsies ten opsigte van dienskwaliteit. Die model is ook getoets in verskeie dienssektore deur 'n verskeidenheid van navorsers en konsultante en die model word op 'n wye front aangewend in die praktyk. Die servqual meetinstrument bestaan uit twee gedeeltes, naamlik:

- 'n Verwagtingsgedeelte met 22 stellings om die algemene verwagtings van kliënte ten opsigte van dienskwaliteit te bepaal; en
- Persepsiegedeelte van dieselfde 22 stellings vir die meting van hoe die kliënt die onderneming ervaar (Parasuraman, *et al.*, 1988a:12-40).

Parasuraman, *et al.* (1988b:45) identifiseer gevolglik tien dimensies van dienskwaliteit uit die navorsing. Hierdie dimensies word in tabel 2.1 voorgehou.

TABEL 2.1: GEÏDENTIFISEERDE DIENSDIMENSIES

DIMENSIE	DEFINISIE
Tasbaarheid :	Voorkoms van die fisiese fasiliteit, toerusting, personeel en kommunikasie toerusting.
Betroubaarheid :	Vermoë om die diensbelofte akkuraat en betroubaar uit te voer.
Bereidwilligheid :	Bereidwilligheid om kliënte te help en die verskaffing van 'n vinnige diens.
Vaardigheid :	Besit van die nodige kennis en opleiding vir diensverskaffing.
Bedagsaamheid :	Respek, vriendelikheid, konsiderasie van kontak personeel.
Kredietwaardigheid :	Betrouenswaardigheid, geloofwaardigheid van die diensverskaffer.
Sekuriteit :	Vrywaarding van gevaar, risiko en onsekerheid.
Toeganklikheid :	Toeganklikheid en gemak van kontak.
Kommunikasie :	Hou kliënte ingelig in die taal wat hul praat en na luister.
Verstaan die Kliënt :	Aanwending van 'n poging om die kliënt en sy behoeftes te leer ken.

Bron: Van den Heever (1997: 42)

Verdere navorsing deur Parasuraman, *et al.* (1988a:18-21), asook ander navorsers (Walker, Boyd & Larrèchè, 1995:263), het egter getoon dat hierdie diensdimensies gereduseer kon word na die volgende vyf diensdimensies:

- Tasbaarheid;
- Betroubaarheid;
- Diensbaarheid;
- Versekering; en
- Empatie.

Hierdie vyf diensdimensies word vervolgens toegelig.

- **Tasbaarheid**

Tasbaarheid verwys na die meer *fisiese* aspekte van dienslewering. Die fasiliteite, toerusting, bemarkingsmateriaal en voorkoms van die departement en sy personeel val in hierdie kategorie.

- **Betroubaarheid**

Die element van betroubaarheid behels die vermoë van die departement om die diens te lewer wat belowe is; betyds, om elke keer die diens akkuraat en betroubaar te lewer. Voorbeelde is dat lesings of video-uitsendings betyds begin of studente hul werkopdragte binne die beloofde tydperk terugontvang.

- **Diensbaarheid**

Ook bekend as *Responsiveness*, dus die bereidwilligheid van personeel om goeie en vinnige diens te lewer. Personeel mag nooit sê *ek is te besig om kliënte te help nie*, en die geykte frase, *dit is nie my werk nie* sou hier gekategoriseer kan word. Diensbaarheid bestaan egter uit twee komponente, naamlik die personeel self en die diensleweringstelsel wat personeel in staat stel om diensbaar te wees. Green (in Swart, 1998: 41-42) konstateer dat:

"Quality of service is not based on a specific person delivering high quality service, but on the organisation's service delivery system."

Superior service performance depends on:

- ❑ *employing people in the organisation who has the will to enhance service;*
- ❑ *supplying proper training (service and otherwise);*
- ❑ *creating an organisational service structure that enhances service quality through necessary back-up systems which creates space for employees so that they can be responsive; and*

- *give employees the ability to exercise their judgement; thus eliminating continuous transferring the client from one person to the other (Swart, 1998: 65-76).*

- **Versekeringing**

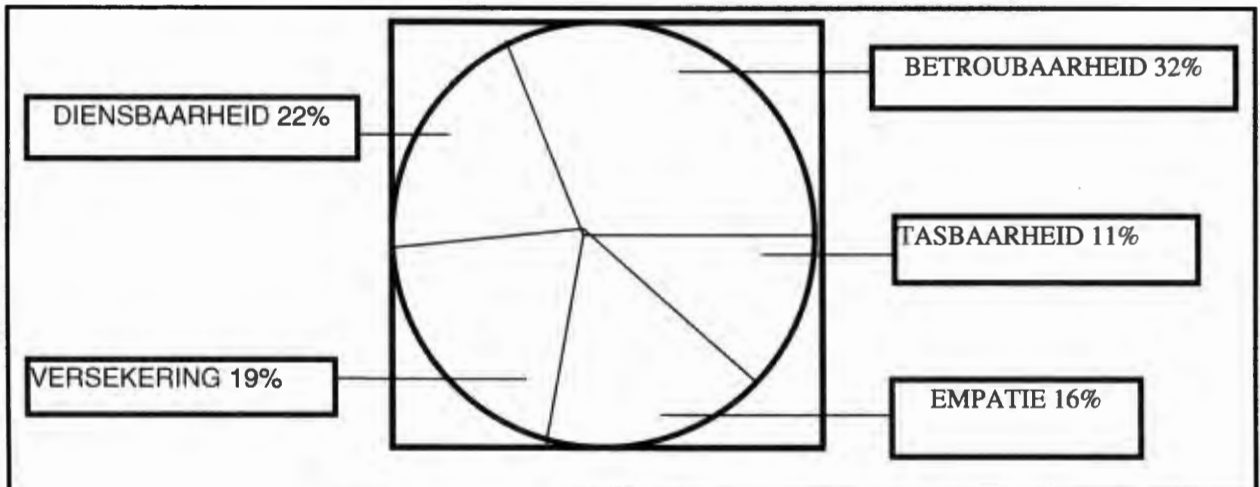
Die versekeringskomponent (*Assurance*) verwys na die kennis en vermoë van die departement en personeel om die diens te kan lewer. Vertroue, geloofwaardigheid, veiligheid en gerustheid t.o.v. van die diens ontvang deur personeel is grotendeels verantwoordelik vir die identifikasie van die versekeringselement van dienslewering. Die intermasionale samewerking met California State University in die BBA-graad dien as 'n tipiese voorbeeld van die versekeringselement van dienslewering.

- **Empatie**

Empatie behels die vlak van individuele aandag en die mate waartoe daar vir die kliënt omgee word. Gerief en persoonlike aandag (mensgedreweheid) en die plaas van jouself as diensleweraar in die skoene van die kliënt, is tipiese aspekte wat hiermee aangespreek word.

Byvoorbeeld: indien dit blyk dat daar op die element tasbaarheid gefaal word, kan daar dus aandag gegee word aan alle aspekte wat tasbaarheid beïnvloed, en nie slegs die items wat gemeet is in die ondersoek nie. Die balans van die 5 elemente is ook belangrik. 'n Onderneming wat dus goed vaar met empatie maar swak in diensbaarheid kan gevolglik as 'n *lip-service onderneming* berugtheid verwerf (Bisschoff, Van Wyk & Bisschoff, 1997: 35).

Figuur 2.2 toon die relatiewe belangrikheid (persentasieverspreiding) van elk van die vyf diensdimensies (Parasuraman, *et al.*, 1988a:19) aan.

FIGUUR 2.2: DIE RELATIEWE BELANGRIKHEID VAN DIMENSIES

Bron: Aangepas uit Parasuraman, *et al.* (1988a:19)

Die *Servqual* model word in figuur 2.3 voorgestel. In die model word vyf gaping geïdentifiseer. Volgens Nel, Bromfield & Pitt (1992: 237-245) word die gapings as volg geïnterpreteer:

- **GAPING 1**

Die gaping wat ontstaan tussen die kliënt se verwagtinge en die bemarker se persepsie van die betrokke diens.

- **GAPING 2**

Hierdie gaping ontstaan tussen bestuurspersepsies van kliënteverwagtings en die spesifikasies wat gestel word vir dienskwaliteit. Byvoorbeeld, die TLS kliëntediensbestuurder se beleid rondom dienskwaliteit word swak gekommunikeer na die hulplessenaars of akademici.

- **GAPING 3**

Die gaping tussen dienskwaliteitspesifikasies en die werklike dienslewering. Werknemers moet goed opgelei wees en van die nodige toerusting voorsien word om die verwagte standaard van kwaliteit diens te lewer. Diensprestasie moet gemeet en geëvalueer word en goeie prestasie moet beloon word.

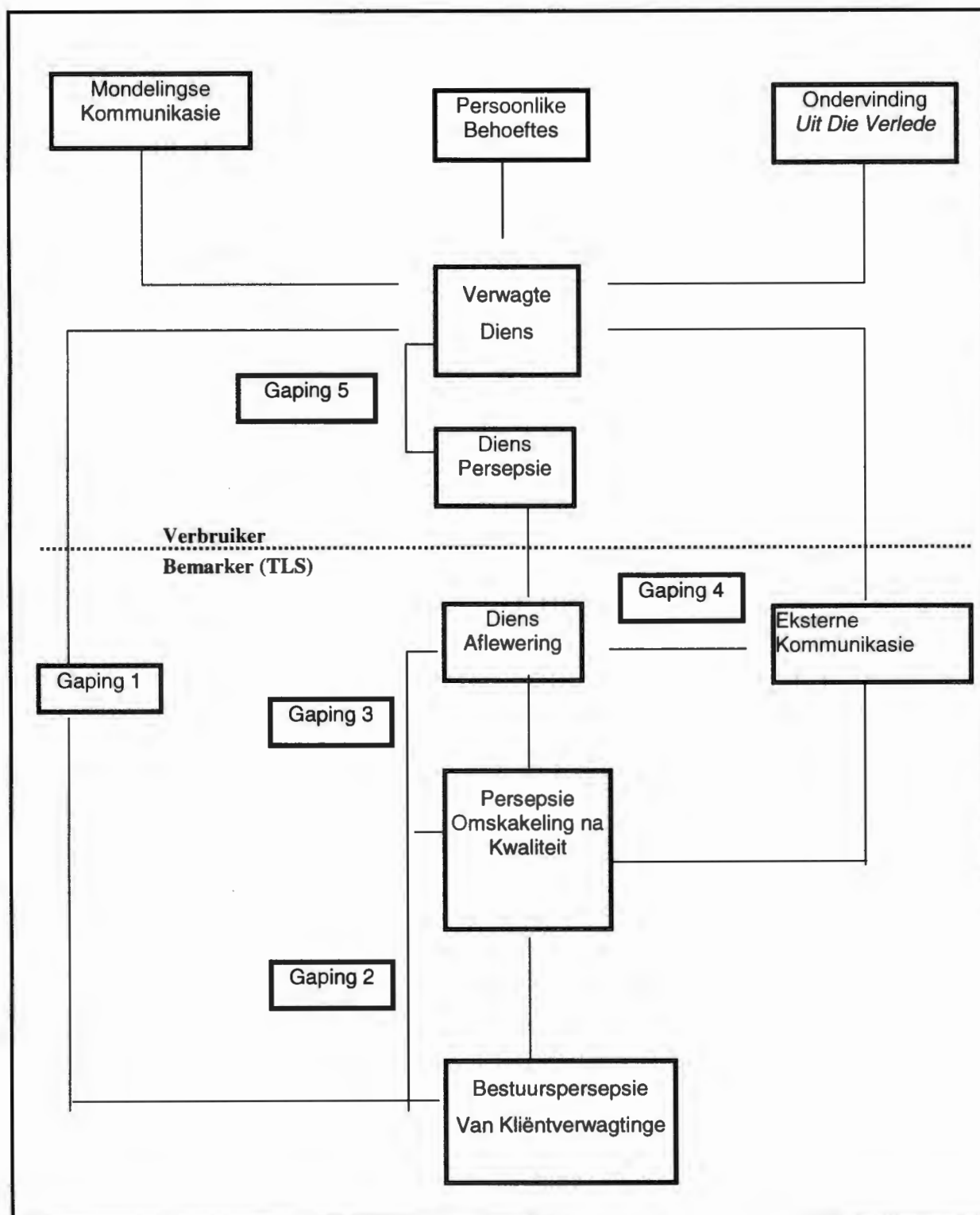
- **GAPING 4**

Dié gaping meet die verskil tussen dienslewering en eksterne kommunikasie, dus die verwagtings wat geskep word by kliënte om sodoende die situasie van "over-promising" te bepaal.

- **GAPING 5**

Die gaping tussen dienspersepsie (diens ervaar) en diensverwagtings. Die resultaat lei tot ontevredenheid met die diens.

Die *Servqual* model en die bogenoemde gapings word in figuur 2.3 aangetoon.

FIGUUR 2.3: DIE SERVQUAL MODEL

Bron: Nel, *et al.*, (1992: 247)

Die beoogde kliëntediensmodel vir TLS het die laaste gaping, naamlik Gaping 5, geïdentifiseer om te inkorporeer in die model aangesien daar onbekende verwagtinge en ook diverse verwagtinge rondom die konsep "telematiese leer" bestaan. Telematiese leer is 'n relatiewe nuwe konsep in die Suid-Afrikaanse mark, en dit is gevolglik belangrik om die verwagtinge te bepaal, sowel as hoe suksesvol daar aan die verwagtinge van die kliënte voldoen word.

In ag genome die feit dat slegs Gaping 5 van die Servqual model geïnkorporeer is, word die standaardvraelys van die Servqual model ook beskou as te beperkend van aard. Daar is 'n daadwerklike behoefte na meer spesifieke dienskriteria wat ondersoek moet word in die TLS-kliëntediensmodel, veral aangesien dienslewering vanuit 'n wye reeks sub-afdelings binne die departement TLS bestaan. Die konsep van die vyf diensdimensies word verder ook aanvaar vir insluiting in die beoogde kliëntediensmodel.

2.3.2 KLIËNTEDIENSINDEKS (CSI)

Die kliëntediensmodel waar die *Customer Service Index* bereken word, word wyd toegepas in die praktyk, veral in die motorindustrie. Die model stel 'n reeks industrie-spesifieke vrae in die vraelys saam wat elke departement of sub-afdeling pasgemaak aanspreek. Die gemiddelde waardes van die Likert-skaal word vervolgens bereken. Elkeen van die pasgemaakte vrae kry gevolglik 'n waardetoekenning. Die CSI-model, soos aangepas en verbeter deur Bisschoff & Hough (1996) klassifiseer elke kriterium gevolglik verder ook in een van die areas, naamlik: *Uitmuntende diens*, *Ontwikkelingsdiensareas* en *Onaanvaarbare diens*. Die verdere vergelykende diensvlakke word by ondernemings waar herhalende kliëntediensmetings voorkom (Bisschoff & Hough, 1996) deur die gevorderde diensvlakmeting vergelyk met betrekking tot die prestasie, vordering en die effektiwiteit van die regstellende aksies wat geloods is. Die berekening van 'n stel gapings word voorgestel in die model van Bisschoff & Hough (1994) ten einde vordering te bepaal. Die model maak

gevolglik voorsiening vir die dinamika van bestuur in die onderneming betreffende die kliëntediensdoelwitte.

Die model van Bisschoff & Hough (1994) word gedeeltelik ingesluit in die konstruksie van die TLS-Kliëntediensmodel, veral die berekening van die gapings wat ontstaan tydens die herhaling van die kliëntediensnavorsing. Die rasionaal agter die aanvaarding is die dinamika wat die model in bestuur stimuleer, sowel as die feit dat historiese verbeterings en verswakings in diens geïdentifiseer word.

2.3.3 MEDEDINGENDE KLIËNTEDIENSINDEKS

Die mededingende kliëntediensindeks (Competitive Customer Service Index) of CCSI soos dit bekend staan is deur die navorsers Nel & Bergh (1998) ontwikkel vir BMW Suid Afrika en geïmplementeer in 1996. Die model staan in die praktyk bekend as die sogenaamde *Breakthrough Service Model*.

Hierdie model maak gebruik van mededingende handelaars se diensvlakke as verwysing vir eie prestasie. Sodoende kan die mededingers se sterk en swak dienslewingsareas geïdentifiseer word en die nodige diensstrategieë bepaal word. Die TLS-kliëntediensmodel inkorporeer die konsep van mededingendheid in dienslewering deur die aanpassing te maak na die interne programme van TLS. Sodoende kan die verskillende programme met mekaar kompeteer op diensvlakke. (Direkte kompetisie bestaan wel tussen sommige programme, byvoorbeeld die BCom- en BBA-programme). Die TLS-kliëntediensmodel (nieteenstaande die feit dat dit buite die doelwitte van hierdie model val), behoort egter 'n gesonde mededingende situasie te stimuleer binne TLS waar die onderafdelings gesond met mekaar kan meeding. Hierdie positiewe effek op dienslewering kan verder versterk word deur middel van moontlike aansporings wat gekoppel word aan prestasie op dienslewering.

2.3.4 GRÖNROOS DIENSKWALITEITSMODEL

Die model, ontwikkel deur Grönroos, konseptualiseer kliëntediens vanuit 'n kliënteoogpunt. Die verwantskap tussen korporatiewe beeld, tegniese kwaliteit en funksionaliteite staan sentraal in die model. Die model fokus ook sterk op die gaping tussen verwagte en ervaarde diens. Grönroos waarsku verder teen diskonformiteit in kliëntediensnavorsing. Konformiteit is veral belangrik in die TLS-Kliëntediensmodel aangesien daar tydens die CCSI asook die CSI (Bisschoff & Hough, 1994) van vergelykende syfers gebruik gemaak word. Die Grönroosmodel (1988) identifiseer verder ses kriteria wat geag word as kardinaal by die lewering van goeie diens. Hierdie kriteria word gelys en bespreek in tabel 2.2 (Van den Heever: 1997, 36).

TABEL 2.2: KRITERIA KARDINAAL TOT GOEIE DIENSLEWERING

NR.	KRITERIA	BESKRYWING
1	Professionalisme & vaardighede	Kliënte sien die diensverskaffer as 'n kundige wat die vermoë het om hul probleme professioneel op te los
2	Houdings en gedrag (optrede)	Kliënte ervaar 'n opregte, vriendelike belangstelling in hul probleme
3	Toeganklikheid & Aanpasbaarheid	Kliënte ervaar 'n maklike, tydige toeganklikheid na die diensverskaffer om in hulle behoeftes te voldoen
4	Herstel	Kliënte weet dat enige regstellende gebeurtenis dadelik geneem sal word indien nodig
5	Reputasie & kredietwaardigheid	Die handelsnaam of diensverskaffer is bekend vir goeie diens en aanvaarde standaarde
6	Betroubaarheid & geloofwaardigheid	Kliënte kan die diensverskaffer vertrou om beloftes te hou en in hul belang op te tree

Die kriteria wat Grönroos daarstel, pas goed in by die model wat beoog word vir TLS se meting van kliëntediens. Nieteenstaande die feit dat Grönroos die *Ervaring-Verwagtingsgaping* versterk wat reeds ingesluit is in die TLS model vanuit die *Servqual* model, word daar ook verdere implisiete waardes aan dienskwaliteit gekoppel wat deur TLS nagestreef word. Hierdie waardes, soos

vervat in tabel 2.2, word gevolglik aangeneem in die konstruksie van die TLS-Kliëntediensmodel, spesifiek ten opsigte van die opstel van die vraelyste.

2.4 TLS-Kliëntediensmodel KONSTRUKSIE

Die navorsingsmodel wat voorgestel word vir TLS, word gebaseer op elemente van die *Servqual model* van Parasuraman soos beskryf deur Nel, Bromfield & Pitt (1988), die *Customer Satisfaction Index* deur Bisschoff & Hough (1994), die kliëntediensbeginsels wat *diskonformiteit* insluit deur Grönroos (1984) en die *Competitive Customer Service Index* (die sogenaamde *Breakthrough Service Model*) soos beskryf in Nel & Bergh (1998). Figuur 2.4 stel die geïnkorporeerde navorsingsmodel voor soos dit vir die Departement TLS aan die PU vir CHO geformuleer word.

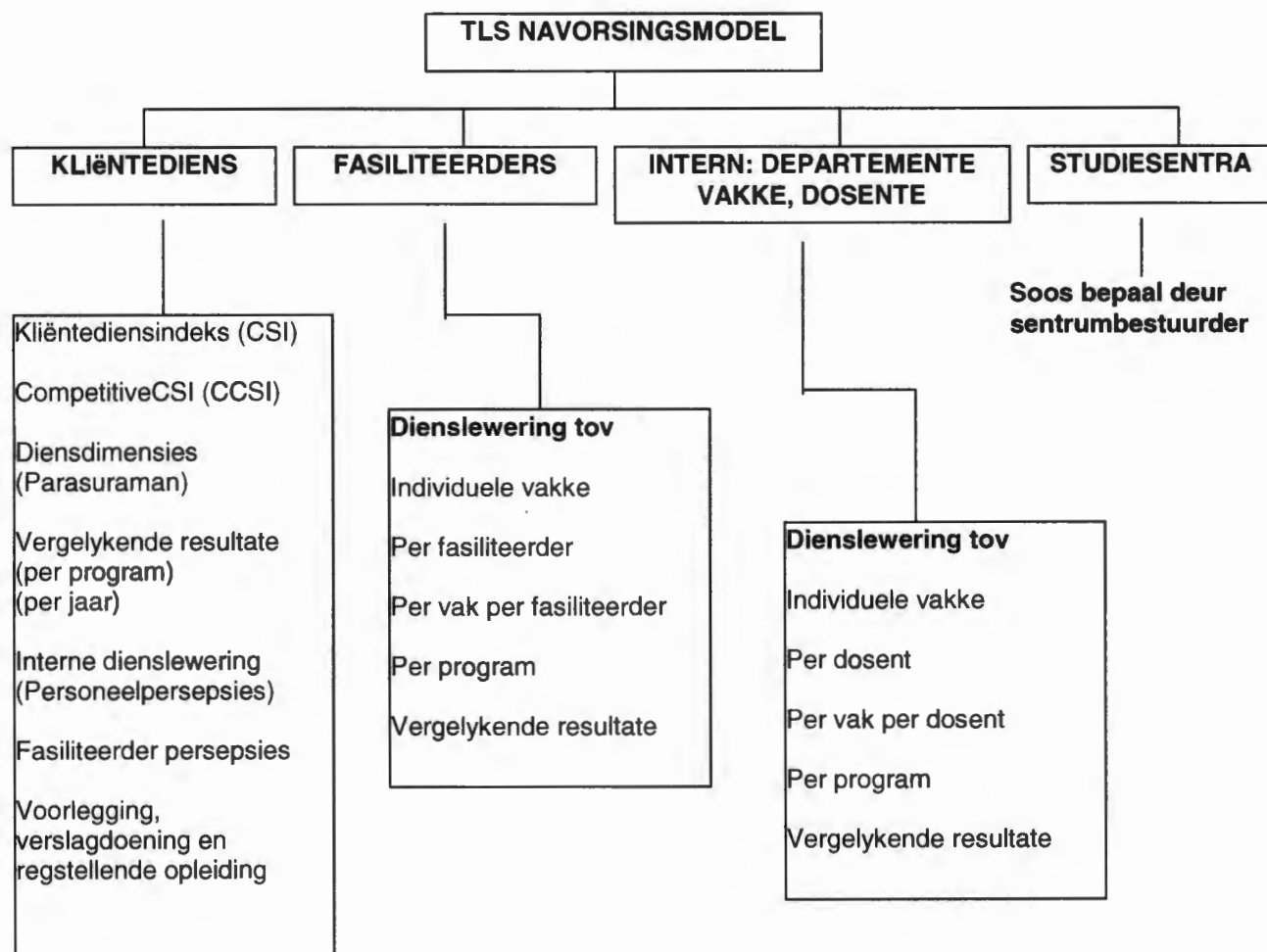
FIGUUR 2.4: TLS NAVORSINGSMODEL

Tabelle 2.3, 2.4 & 2.5 stel hipotetiese data voor van elke program wat betref die kliëntediensnavorsing ter verduideliking van hoe die resultate voorgestel sal word. Elke afdeling word in tabelformaat voorgestel en die gesamentlike CSI word bereken van elke kolom en tabel in 'n opsommende tabel. 'n 5-punt Likertskaal word gebruik.

TABEL 2.3: KLIËNTEDIENSINDEKS (CSI) (Bv. Afdeling Studiemateriaal)

KRITERIA	STUDENTE	DOSENTE	TLS AFDELINGS HOOFDE EN BESTUUR	PROGRAM BESTUURDER	TLS PROGRAM PERSONEEL	FASILI TEERDERS
VRAAG1	3,6	4,5	4.3	2,5	4.5	3,1
Gemiddeld van elke groep word bereken						

TABEL 2.4: KLIËNTEDIENSINDEKS (CCSI) (Bv. Afdeling Studiemateriaal)

KRITERIA	STUDENTE BBA	STUDENTE MBA	STUDENTE VERPLEGING	GEM.
VRAAG1	3.6	4.5	4.3	4.13

**TABEL 2.5: KLIËNTEDIENSINDEKS (VERGELYKINGS PER PROGRAM)
(Bv. Afdeling Studiemateriaal)**

KRITERIA	STUDENTE 1999	STUDENTE 2000	GAPING
VRAAG1	4,6	4,2	-0,4

Dws verswakking in
diens sedert 1999
van 0,4

Die model bestaan gevolglik uit vier geïdentifiseerde areas, naamlik die:

- Kliëntediensmeting

Die persepsies van studente word evalueer deur 'n 5-punt Likertskaal te gebruik en die ontledings te maak, naamlik die kliëntediensindeks (CSI), die mededingende kliëntediensindeks (CCSI) en die diensdimensies soos deur Parasuraman daargestel. Hierdie resultate word vervolgens

ingespan om die vergelykende ontledings tussen die verskillende programme te maak.

- **Fasiliteerders**

Die fasiliteerders word ook deur die studente beoordeel op 'n 5-punt Likertskaal. Die studentepersepsies aangaande die verskillende fasiliteerders word rekenaarmatig verwerk sodat daar ontledings van elke fasiliteerder gemaak kan word insoverre dit betref sy prestasie (en in vergelyking met ander fasiliteerders) wat betref spesifieke vakke, spesifieke programme en spesifieke fasiliteerders se prestasie op die bogenoemde.

- **Vakke & dosente**

Die dosente word na afloop van elke semester geëvalueer om hul prestasie op die onderskeie vakgebiede te evalueer. Die evalueringsproses geskied deur middel van vraelyste aan studente, en die dosente word geëvalueer aan die hand van die vakke wat hul telematies aanbied. Die dosenteprestasie word voorgestel in programverband teenoor die gemiddeld van die ander dosente wat vakke in die betrokke program aanbied. Die prestasie van die dosente op een program kan gevolglik ook vergelyk word met dié op 'n ander program.

- **Studiesentra**

Die onderskeie studiesentra word evalueer aan die hand van vraelyste, sowel as vertroulike verslae wat voltooi word deur die sentrumbestuurder en verantwoordelike TLS personeel en akademici wat die sentrums een keer per semester besoek.

Dit word in die vooruitsig gestel dat die navorsing twee keer per jaar vir elke navorsingsbeen gedoen word. Dus, dat daar jaarliks in Julie en in Desember 'n

omvattende verslag van kliëntediens, fasiliteerders, studiesentra en 'n interne vak- en dosenteverslag die lig sien.

Soos geleenthede en die behoefte opduik, kan multivariante statistiese metodes ingespan word om spesifieke behoeftes aan te spreek. Daar word voorsien dat dit moontlik 'n jaarlikse oefening mag wees om dieperliggende ontledings te gebruik om sekere aspekte van die navorsing te komplementeer.

2.5 OPSOMMING

In hoofstuk 2 is 'n teoretiese studie geloods na die verskillende modelle van kliëntediens en daar is vier modelle geselekteer wat as relevant vir die konstruksie van die TLS-Kliëntediensmodel beskou is. Hierdie vier modelle, die Servqual model van Parasuraman, die CSI model soos aangepas deur Bisschoff & Hough (1994 & 1996), die CCSI model van Nel & Bergh (1998) en die beginsels van goeie kliëntediens deur Grönroos (1984) is ondersoek. Onderskeie eienskappe van elke model is geselekteer en geïnkorporeer in die model wat ontwikkel is vir TLS om die kliëntediens te evalueer. Die hoofstuk eindig met die geformuleerde model en stel as voorbeeld hipotetiese tabelle ter illustrasie voor.

In hoofstuk 3 word die navorsingsmetodologie en die empiriese ondersoek se resultate voorgestel in die toepaslike model.

HOOFSTUK 3

NAVORSINGSMETODOLOGIE & RESULTATE

3.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die navorsingsmetodologie en die resultate van die empiriese ondersoek voorgehou. Ten eerste word die vraelysontwerp en die data-insameling toegelig waarna die hoofstuk die resultate van die ondersoek volgens die TLS navorsingsmodel voorstel.

Die hoofstuk inkorporeer ook die gevolgtrekkings tydens die bespreking van die resultate in die relevante afdelings. Gevolglik word daar nie aan die einde van die hoofstuk afsonderlike gevolgtrekkings gemaak nie. Die belangrikste gevolgtrekkings word egter wel in hoofstuk 4 herhaal en kortliks geformuleer ten einde die relevante aanbevelings daaraan te koppel.

3.2 NAVORSINGSMETODOLOGIE

3.2.1 VRAELYSONTWERP

Daar is twee vraelyste ontwerp, wat vervolgens toegelig word. Die vraelyste is ontwerp in samewerking met TLS bestuur, akademiese programbestuurders van die onderskeie programme, Statistiese Konsultasiedienste en die Buro vir Akademiese Steundienste (laasgenoemde twee is ondersteuningsdepartemente aan die PU vir CHO).

Albei vraelyste is volgens die *Formic*¹ stelsel ontwerp en ingelees. Sodoende is die foute wat moontlik kon voorkom by die inlees van die data, geëlimineer.

3.2.1.1 Fasiliteerdersvraelys

Die vraelys meet die kliëntediensstevredenheid van die studente met hul fasiliteerder deur, per kriterium, die fasiliteerder se *prestasie* soos deur die studente ervaar, te ondersoek.

Die vraelys maak gebruik van 'n 5 punt Likert-rangordeskaal waar 1 die swakste en 5 die beste punt was wat toegeken kon word aan elke kriterium. Die vraelys bestaan uit 42 kriteria wat getoets is. Die demografiese inligting (Afdeling A) word gebruik om die nodige klassifikasies te doen waarvolgens die prestasie gemeet kan word van:

- 'n spesifieke fasiliteerder op 'n spesifieke vakgebied;
- 'n spesifieke vak aangebied deur al die fasiliteerders; of
- prestasie van 'n spesifieke fasiliteerder versprei oor meerdere vakke wat deur hom of haar aangebied word.

Die vraelys verskyn as Bylaag B.

3.2.1.2 Kliëntediensvraelys

Die vraelys is in konsepvorm aan die TLS-bestuur voorgelê vir goedkeuring en getoets deur dit te laat voltooi deur die Potchefstroom Studiesentrum se MBA studente. Die kommentaar is ingesluit in die finale vraelys. Die doel van beide die voorlegging en die toetsing was om probleme te identifiseer, vrae so eenvoudig en verstaanbaar moontlik te maak, addisionele advies in te win en die nodige

¹ Formic Stelsel: 'n Optiese stelsel wat ontwerp is om data in te lees vanaf handgeskrewe vraelyste en die data beskikbaar stel in verskeie formaat tipes.

verstellings te maak waar nodig. Vraelyste is met 'n dekkende memo en self-geadresseerde koeverte versend. Die vraelys verskyn as Bylaag A.

3.2.2 DATA INSAMELING

Data-insameling het geskied via die gestruktureerde vraelyste (sien Bylae A en B) waar die verskillende diensdimensies op 'n 5-punt Likert-skaal (waar 1= swak; 5= uitmuntend is) deur die respondente geëvalueer is. Ten einde die model te toets is daar aan twee groepe respondente vraelyste gestuur. Die eerste groep respondente was die studente aan die drie grootste akademiese programme, naamlik die BBA, MBA en Verpleegkunde. (Die aanname dat indien die model suksesvol vir drie programme bewys kan word, dit ook toepaslik is op al elf programme, het as basis vir die seleksie gedien). Die tweede groep respondente was die fasiliteerders aan hierdie drie programme. Alle studente wat geregistreer is, sowel as al die fasiliteerders op die onderskeie programme, het vraelyste per pos ontvang, ingeslote 'n verduidelikende dekbriëf asook 'n gefrankeerde, self-geadresseerde koevert vir die terugpos van die vraelys. Die responskoers word in tabel 3.1 voorgehou.

TABEL 3.1: RESPONSIE, STEEKPROEFGROOTTE EN RESPONSKOERS

VRAELYS	MBA	BBA	VERPLEEG
Fasiliteerders:			
n	183	136	164
N	600	400	500
%	30%	34%	33%
Kliëntediens:			
n	174	127	148
N	600	400	417
%	29%	31%	35%

Volgens Nel (1987: 8), Bisschoff (1991: 19) en Ewing (1996: 134) is die responskoers bevredigend wat betref posvraelyste. Nieteenstaande die literatuur (wat wetenskaplikheid van die ondersoek bevestig) is dit egter teleurstellend aangesien die PU vir CHO 'n direkte kontak met die respondente het as studente. Gesien in hierdie lig, is 'n beter responskoers verwag.

Gegewe die lys van aangestelde fasiliteerders was die responskoers aangaande sekere fasiliteerders, nie voldoende nie. Hierdie fasiliteerders kon dus nie individueel ontleed word nie. Die data is egter ingesluit in die bepaling van die fasiliteerders se gemiddelde waardes.

Die data is ingelees en verwerk deur Statistiese Konsultasiedienste en die ontledings is gedoen op die statistiese rekenaarsagteware: *Statistical Analysis System (SAS)*. Die resultate word voorgestel in fasiliteerdersverband, in vakverband en per vak per fasiliteerder wat aandui hoe 'n spesifieke fasiliteerder met 'n spesifieke vak omgaan.

3.2.3 GELDIGHEID VAN DIE DATA

Die data is onderwerp aan 'n *Cronbach Alpha* ontleding. Die *Alpha* waardes het die minimum waarde van 0,75 oorskry en al die datastelle toon waardes van bo die 0,90 vlak wat aantoon dat die data oor 'n aanvaarbare vlak van interne stabiliteit beskik (Boshoff & Hoole, 1998:77; Hooley & Hussey, 1995: 145-146).

3.3 RESULTATE

3.3.1 Fasiliteerdersontleding

Die fasiliteerders word op verskillende wyses geëvalueer. Deur gebruik te maak van die programmeringsfasiliteite van die rekenaarprogram *Statistical Analysis System* (SAS), word die fasiliteerders geëvalueer aan die hand van:

- elke program se CSI per jaargroep;
- elke program se CSI per vakgroep;
- die CSI en CCSI ontledings per program; en
- elke fasiliteerder se CSI per vak per program.

Die resultate van die model word voorgedhou op die MBA-program aangesien al die programme op soortgelyke wyse ontleed word deur die voorgestelde navorsingsmodel.

• CSI per jaargroep

Die prestasie van die fasiliteerders word ontleed deur elke program in verskillende jaargroepe op te deel en dan die prestasie van elke jaargroep te ontleed. Die resultate van die MBA-program word voorgestel in tabel 3.2. In elke geval waar die waardes daal onder die vlak van 60%, of dan 'n relatiewe waarde van 3, word die kriterium gearseer om die minder bevredigende

prestasie uit te lig. In die tabelle (sien tabel 3.2) verskyn die opskrif MBA1 wat dan verwys na die eerstejaars in die program MBA. Die laaste kolom (GEM.) verwys na die geweegde gemiddeld van die drie studiejaare.

TABEL 3.2: MBA FASILITEERDERSPRESTASIE PER STUDIEJAAR

Kriteria	MBA1	MBA2	MBA3	GEM
1. Die fasiliteerder is stiptelik	4.40	3.45	4.61	4.15
2. Die fasiliteerder benut die geallokeerde tyd soos voorgestel deur die PU vir CHO	4.94	3.59	4.23	4.25
3. Die fasiliteerder administreer die ontvangs van werkopdragte effektief	4.69	3.83	4.28	4.27
4. Gemerkte werkopdragte word stiptelik uitgedeel na ontvangs vanaf die PU vir CHO	4.41	3.74	4.88	4.34
5. Die fasiliteerder hou 'n bywoningsregister	4.02	3.70	4.54	4.09
6. Die fasiliteerder is gemotiveerd vir die besprekingsklasse	4.08	3.37	4.02	3.82
7. Die fasiliteerder beplan die sessies goed	3.64	3.17	3.76	3.52
8. Die fasiliteerder voorsien terugvoer van leerder aktiwiteite	3.37	3.16	3.53	3.35
9. Die fasiliteerder stel die leernutkomste wat bereik moet word duidelik voor	3.37	3.01	3.39	3.26
10. Die fasiliteerder het 'n grondige kennis van die vak	4.33	3.25	3.82	3.80
11. Die fasiliteerder lei studente konstruktief in besprekings	3.92	3.32	4.15	3.80
12. Die fasiliteerder het die kursusinhoud onder die knie	3.96	3.43	3.78	3.72
13. Die fasiliteerder pas sy praktiese kennis toe op die besprekings	4.09	3.53	3.72	3.78
14. Die fasiliteerder kan sy vaardighede oordra aan studente	3.79	3.17	3.69	3.55
15. Die fasiliteerder stimuleer verandering in die student	3.69	3.06	3.49	3.41
16. Die fasiliteerder ontsluit die leierskapspotensiaal van studente	3.48	2.91	3.27	3.22
17. Die fasiliteerder praat goed Engels	4.35	3.59	4.40	4.11

18. Die fasiliteerder is 'n aktiewe luisteraar	4.01	3.42	4.66	4.03
19. Die fasiliteerder gebruik visuele hulpmiddels	3.23	3.26	3.39	3.29
20. Die fasiliteerder dra positief by tot fasiliteersessies	3.69	3.49	3.85	3.68
21. Die fasiliteerder beskik oor effektiewe vraagtegnieke	3.64	3.18	3.73	3.52
22. In die algemeen is die fasiliteerder 'n goeie kommunikator	3.90	3.42	4.09	3.80
23. Die fasiliteerder neem aktief deel in die besprekings	3.87	2.90	3.97	3.58
24. Die fasiliteerder beskik oor die vermoë om groepsbesprekings te stimuleer	3.79	3.15	3.89	3.61
25. Die fasiliteerder hou die besprekings gefokus	3.81	2.91	3.82	3.51
26. Die fasiliteerder behou dissipline tydens besprekings	4.15	3.00	3.94	3.70
27. Die fasiliteerder kan studente motiveer	3.75	2.92	3.82	3.50
28. Die fasiliteerder opper aspekte wat die groep nie aan gedink het nie	3.69	2.90	3.86	3.48
29. Die fasiliteerder elimineer irrelevant vroeë vrae	3.85	3.09	3.90	3.61
30. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van groeppraktiwiteite	3.04	4.75	3.04	3.61
31. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van besprekingstegnieke	3.21	2.57	3.77	3.18
32. Die fasiliteerder reageer op studente se bekommernisse	3.88	2.96	4.13	3.66
33. Die fasiliteerder is entoesiasies	3.95	2.96	4.13	3.68
34. Die fasiliteerder beskou alle menings as belangrik	4.00	3.03	4.19	3.74
35. Die fasiliteerder handhaaf 'n omgewing wat bevorderlik vir studies is	4.00	3.16	4.19	3.78
36. Die fasiliteerder beklemtoon die intrinsieke waardes van die PU vir CHO	3.77	2.92	3.28	3.32
37. Die fasiliteerder maak moeilik verstaanbare begrippe maklik om te verstaan	3.84	2.86	3.74	3.48
38. Die fasiliteerder maak almal betrokke by die besprekingssessie	3.77	3.26	4.06	3.70
39. Die fasiliteerder is meer ondersteunend	3.58	2.76	3.76	3.37

as wat die PU vir CHO verwag				
40. Die fasiliteerder projekteer 'n professionele beeld	3.89	3.18	4.32	3.80
41. Die fasiliteerder is positief teenoor studente	4.00	3.07	4.62	3.90
42. Die fasiliteerder is altyd gewillig om studente te help	4.38	3.08	4.12	3.86
Gemiddeld per studiejaar	3.80	3.15	3.86	3.60

Dit wil voorkom of die tweedejaar fasiliteerders swakker vaar as die eerste en derdejaar fasiliteerders. Geen waardes onder 3 kom voor by eerste- en derdejaarsfasiliteerders nie, terwyl daar heelwat van dié waardes by tweedejaar fasiliteerders voorkom. Oor die algemeen toon die waardes van tweedejaar fasiliteerders ook 'n laer waarde as dié van die ander jare by die meerderheid van kriteria, met die gevolg dat die *Gemiddelde waarde per studiejaar* 'n waarde 3.15 toon teenoor die andersins 3.80 en 3.86 van die eerste en derdejaar fasiliteerders.

Die ander programme wat deur die voorgestelde navorsingsmodel geëvalueer word, sal op soortgelyke wyse in die praktyk geanaliseer word.

- **CSI en CCSI ontledings per program**

Die CSI en CCSI word in die onderstaande tabel 3.3 aangetoon.

TABEL 3.3: FASILITEERDERSPRESTASIE PROGRAM

Kriteria	MBA	BBA	VERPLEEG
1. Die fasiliteerder is stiptelik	4.15	4.51	4.90
2. Die fasiliteerder benut die geallokeerde tyd soos voorgestel deur die PU vir CHO	4.25	4.47	4.90
3. Die fasiliteerder administreer die ontvangs van werkopdragte effektief	4.27	4.44	4.82
4. Gemerkte werkopdragte word stiptelik uitgedeel na ontvangs vanaf die PU vir CHO	4.34	4.38	4.90
5. Die fasiliteerder hou 'n bywoningsregister	4.09	4.52	4.92
6. Die fasiliteerder is gemotiveerd vir die besprekingsklasse	3.82	4.16	4.79
7. Die fasiliteerder beplan die sessies goed	3.52	4.05	4.73
8. Die fasiliteerder voorsien terugvoer van leerder aktiwiteite	3.35	4.20	4.85
9. Die fasiliteerder stel die leeruitkomste wat bereik moet word duidelik voor	3.26	3.92	4.73
10. Die fasiliteerder het 'n grondige kennis van die vak	3.80	4.34	4.82
11. Die fasiliteerder lei studente konstruktief in besprekings	3.80	4.18	4.87
12. Die fasiliteerder het die kursusinhoud onder die knie	3.72	4.28	4.78
13. Die fasiliteerder pas sy praktiese kennis toe op die besprekings	3.78	4.20	4.77
14. Die fasiliteerder kan sy vaardighede oordra aan studente	3.55	4.16	4.72
15. Die fasiliteerder stimuleer verandering in die student	3.41	4.04	4.68
16. Die fasiliteerder ontsluit die leierskapspotensiaal van studente	3.22	3.91	4.77
17. Die fasiliteerder praat goed Engels	4.11	4.28	4.72
18. Die fasiliteerder is 'n aktiewe luisteraar	4.03	4.29	4.67
19. Die fasiliteerder gebruik visuele hulpmiddels	3.29	3.80	4.65
20. Die fasiliteerder dra positief by tot fasiliteersessies	3.68	4.15	4.82

21. Die fasiliteerder beskik oor effektiewe vraagtegnieke	3.52	3.94	4.69
22. In die algemeen is die fasiliteerder 'n goeie kommunikator	3.80	4.15	4.77
23. Die fasiliteerder neem aktief deel in die besprekings	3.58	4.06	4.73
24. Die fasiliteerder beskik oor die vermoë om groepsbesprekings te stimuleer	3.61	4.04	4.70
25. Die fasiliteerder hou die besprekings gefokus	3.51	4.14	4.74
26. Die fasiliteerder behou dissipline tydens besprekings	3.70	4.15	4.73
27. Die fasiliteerder kan studente motiveer	3.50	4.16	4.78
28. Die fasiliteerder opper aspekte wat die groep nie aan gedink het nie	3.48	4.19	4.73
29. Die fasiliteerder elimineer irrelevantes vrae	3.61	4.16	4.76
30. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van groepaktiwiteite	3.61	3.82	4.68
31. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van besprekingstegnieke	3.18	3.84	4.71
32. Die fasiliteerder reageer op studente bekommernisse	3.66	4.19	4.78
33. Die fasiliteerder is entoesiasies	3.68	4.27	4.76
34. Die fasiliteerder beskou alle menings as belangrik	3.74	4.22	4.78
35. Die fasiliteerder handhaaf 'n omgewing wat bevorderlik vir studies is	3.78	4.31	4.78
36. Die fasiliteerder beklemtoon die intrinsieke waardes van die PU vir CHO	3.32	4.17	4.80
37. Die fasiliteerder maak moeilik verstaanbare begrippe maklik om te verstaan	3.48	4.21	4.74
38. Die fasiliteerder maak almal betrokke by die besprekingsessie	3.70	4.16	4.75
39. Die fasiliteerder is meer ondersteunend as wat die PU vir CHO verwag	3.37	4.02	4.49
40. Die fasiliteerder projekteer 'n professionele beeld	3.80	4.24	4.80
41. Die fasiliteerder is positief teenoor studente	3.90	4.22	4.78
42. Die fasiliteerder is altyd gewillig om studente	3.86	4.29	4.71

te help			
Gemiddeld per studiejaar	3.60	4.07	4.65

Tabel 3.3 toon dat al drie programme se fasiliteerders hul taak goed verrig. Die fasiliteerders op die Verpleegkunde program presteer die beste met 'n gemiddelde waarde van 4.65 (93%) terwyl die fasiliteerders op die MBA en BBA die repektiewelike waardes van 3.60 (72%) en 4.07 (81%) behaal. Al die waardes oorskry die kritieke waarde van 3 (60%) met gemak (Bisschoff & Hough, 1994: 15).

• Program CSI per vakgroep

Vanweë die feit dat daar 'n groot aantal vakke is, sowel as 'n groot aantal fasiliteerders, word daar hier slegs ter illustrasie van die navorsingsmodel, een vak voorgestel in die ontleding. Die uitset van die navorsingsmodel in praktyk sal gevolglik al die verskillende vakke bevat. Die waardes in die tabel word as volg geïnterpreteer:

- **VAK** toon die gemiddelde waarde van die betrokke vak aan, in hierdie geval *Algemene Bestuur* op die MBA program;
- **GEM** toon die gemiddelde waarde van die MBA vakke aan (die CSI waardes is in die voorafgaande tabel; en
- **GAP1** toon die verskil tussen die Vak en die Program CSI (waar 'n *positiewe verskil* aantoon dat die betrokke vak se fasiliteerders *beter* vaar as die fasiliteerders op die gemiddelde program)

TABEL 3.4: FASILITEERDERSPRESTASIE PER VAK

Kriteria	VAK	GEM.	GAP 1
1. Die fasiliteerder is stiptelik	4.27	4.15	0.12
2. Die fasiliteerder benut die geallokeerde tyd soos voorgestel deur die PU vir CHO	3.96	4.25	-0.29
3. Die fasiliteerder administreer die ontvangs van werkopdragte effektief	4.69	4.27	0.42

4. Gemerkte werkopdragte word stiptelik uitgedeel na ontvangs vanaf die PU vir CHO	4.50	4.34	0.16
5. Die fasiliteerder hou 'n bywoningsregister	4.08	4.09	-0.01
6. Die fasiliteerder is gemotiveerd vir die besprekingsklasse	4.08	3.82	0.26
7. Die fasiliteerder beplan die sessies goed	3.65	3.52	0.13
8. Die fasiliteerder voorsien terugvoer van leerder aktiwiteite	3.28	3.35	-0.07
9. Die fasiliteerder stel die leeruitkomste wat bereik moet word duidelik voor	3.38	3.26	0.12
10. Die fasiliteerder het 'n grondige kennis van die vak	4.04	3.80	0.24
11. Die fasiliteerder lei studente konstruktief in besprekings	3.88	3.80	0.08
12. Die fasiliteerder het die kursusinhoud onder die knie	3.81	3.72	0.03
13. Die fasiliteerder pas sy praktiese kennis toe op die besprekings	3.88	3.78	0.10
14. Die fasiliteerder kan sy vaardighede oordra aan studente	3.73	3.55	0.18
15. Die fasiliteerder stimuleer verandering in die student	3.56	3.41	0.15
16. Die fasiliteerder ontsluit die leierskapspotensiaal van studente	3.50	3.22	0.28
17. Die fasiliteerder praat goed Engels	4.31	4.11	0.20
18. Die fasiliteerder is 'n aktiewe luisteraar	4.08	4.03	0.05
19. Die fasiliteerder gebruik visuele hulpmiddels	3.27	3.29	-0.02
20. Die fasiliteerder dra positief by tot fasiliteersessies	3.77	3.68	0.09
21. Die fasiliteerder beskik oor effektiewe vraagtegnieke	3.69	3.52	0.17
22. In die algemeen is die fasiliteerder 'n goeie kommunikator	3.92	3.80	0.12
23. Die fasiliteerder neem aktief deel in die besprekings	3.69	3.58	0.11
24. Die fasiliteerder beskik oor die vermoë om groepsbesprekings te stimuleer	3.81	3.61	0.20
25. Die fasiliteerder hou die besprekings	3.73	3.51	0.22

gefokus			
26. Die fasiliteerder behou dissipline tydens besprekings	4.19	3.70	0.51
27. Die fasiliteerder kan studente motiveer	3.88	3.50	0.38
28. Die fasiliteerder opper aspekte wat die groep nie aan gedink het nie	3.69	3.48	0.21
29. Die fasiliteerder elimineer irrelevant vrae	3.85	3.61	0.24
30. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van groepaktiwiteite	2.96	3.61	-0.65
31. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van besprekingstegnieke	3.23	3.18	0.05
32. Die fasiliteerder reageer op studente bekommernisse	3.88	3.66	0.22
33. Die fasiliteerder is entoesiasies	3.85	3.68	0.17
34. Die fasiliteerder beskou alle menings as belangrik	4.08	3.74	0.34
35. Die fasiliteerder handhaaf 'n omgewing wat bevorderlik vir studies is	4.04	3.78	0.26
36. Die fasiliteerder beklemtoon die intrinsieke waardes van die PU vir CHO	3.81	3.32	0.49
37. Die fasiliteerder maak moeilik verstaanbare begrippe maklik om te verstaan	3.88	3.48	0.40
38. Die fasiliteerder maak almal betrokke by die besprekingsessie	3.81	3.70	0.11
39. Die fasiliteerder is meer ondersteunend as wat die PU vir CHO verwag	3.38	3.37	0.01
40. Die fasiliteerder projekteer 'n professionele beeld	3.69	3.80	-0.11
41. Die fasiliteerder is positief teenoor studente	4.08	3.90	0.18
42. Die fasiliteerder is altyd gewillig om studente te help	4.31	3.86	0.45
Gemiddeld per studiejaar	3.75	3.60	0.15

Tabel 3.4 toon dat die fasiliteerders van die vak *Algemene Bestuur* gemiddeld vaar in vergelyking met al die ander MBA fasiliteerders. Al die waardes oorskry

die kritieke waarde van 3 (60%) met gemak, en geen groot waardes word met die *Gaping 1* berekening verkry nie.

- **CSI van elke fasiliteerder per vak per program**

Elke fasiliteerder se prestasie per vak word ook geëvalueer teenoor die prestasie van ander fasiliteerders op dieselfde vak. Hierdie evaluasie toon aan hoe goed die fasiliteerder onderlê is in die betrokke vak met as maatstaf die ander fasiliteerders wat hierdie vak aanbied. Die ontleding van die vak *Algemene Bestuur* (MBA), soos aangebied deur *Fasiliteerder X* word in die onderstaande tabel getoon.

Die ander fasiliteerdersprestasies word op soortgelyke wyse voorgestel in die onderskeie navorsingsverslae. Die waardes in tabel 3.5 word as volg geïnterpreteer:

- **VAK** toon die gemiddelde waarde van die betrokke vak aan, in hierdie geval *Algemene Bestuur* op die MBA program;
- **FAS** toon die gemiddelde waarde van die fasiliteerder (**X**) se prestasie op die betrokke vak (*Algemene Bestuur*) wat hy/sy aanbied, aan; en
- **GAP 2** toon die verskil tussen die fasiliteerderprestasie en die gemiddeld van die vak aan (waar 'n positiewe gaping aantoon dat die betrokke fasiliteerder beter vaar as die gemiddeld van al die fasiliteerders wat die vak *Algemene Bestuur* aanbied).

Waardes benede die kritieke waarde van 3 asook verskille van groter as 1 (20%) tussen die vakfasiliteerder en die gemiddelde fasiliteerderwaardes, word gearseer in tabel 3.5.

TABEL 3.5: FASILITEERDERSPRESTASIE PER VAK

Kriteria	VAK	FAS: X	GAP 2
1. Die fasiliteerder is stiptelik	4.27	4.77	0.50

2. Die fasiliteerder benut die geallokeerde tyd soos voorgestel deur die PU vir CHO	3.96	3.85	-0.11
3. Die fasiliteerder administreer die ontvangs van werkopdragte effektief	4.69	4.77	0.08
4. Gemerkte werkopdragte word stiptelik uitgedeel na ontvangs vanaf die PU vir CHO	4.50	4.54	0.04
5. Die fasiliteerder hou 'n bywoningsregister	4.08	5.00	0.92
6. Die fasiliteerder is gemotiveerd vir die besprekingsklasse	4.08	2.62	-1.46
7. Die fasiliteerder beplan die sessies goed	3.65	2.38	-1.27
8. Die fasiliteerder voorsien terugvoer van leerder aktiwiteite	3.28	2.46	-0.82
9. Die fasiliteerder stel die leeruitkomste wat bereik moet word duidelik voor	3.38	2.38	-1.00
10. Die fasiliteerder het 'n grondige kennis van die vak	4.04	2.69	-1.35
11. Die fasiliteerder lei studente konstruktief in besprekings	3.88	2.54	-1.34
12. Die fasiliteerder het die kursusinhoud onder die knie	3.81	2.62	-1.19
13. Die fasiliteerder pas sy praktiese kennis toe op die besprekings	3.88	2.92	-0.96
14. Die fasiliteerder kan sy vaardighede oordra aan studente	3.73	2.46	-1.27
15. Die fasiliteerder stimuleer verandering in die student	3.56	1.85	-1.71
16. Die fasiliteerder ontsluit die leierskapspotensiaal van studente	3.50	1.62	-1.88
17. Die fasiliteerder praat goed Engels	4.31	4.77	0.46
18. Die fasiliteerder is 'n aktiewe luisteraar	4.08	4.54	0.46
19. Die fasiliteerder gebruik visuele hulpmiddels	3.27	1.85	-1.42
20. Die fasiliteerder dra positief by tot fasiliteersessies	3.77	3.38	0.39
21. Die fasiliteerder beskik oor effektiewe vraagtegnieke	3.69	2.54	-1.15
22. In die algemeen is die fasiliteerder 'n goeie kommunikator	3.92	3.62	-0.30
23. Die fasiliteerder neem aktief deel in die	3.69	2.69	-1.00

besprekings			
24. Die fasiliteerder beskik oor die vermoë om groepsbesprekings te stimuleer	3.81	2.69	-1.12
25. Die fasiliteerder hou die besprekings gefokus	3.73	2.69	-1.04
26. Die fasiliteerder behou dissipline tydens besprekings	4.19	2.69	-1.50
27. Die fasiliteerder kan studente motiveer	3.88	2.62	-1.26
28. Die fasiliteerder opper aspekte wat die groep nie aan gedink het nie	3.69	2.69	-1.00
29. Die fasiliteerder elimineer irrelevante vrae	3.85	2.46	-1.39
30. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van groepaktiwiteite	2.96	1.85	-1.11
31. Die fasiliteerder gebruik 'n verskeidenheid van besprekingstegnieke	3.23	1.85	-1.38
32. Die fasiliteerder reageer op studente bekommernisse	3.88	3.00	-0.88
33. Die fasiliteerder is entoesiasies	3.85	2.69	-1.16
34. Die fasiliteerder beskou alle menings as belangrik	4.08	3.38	-0.70
35. Die fasiliteerder handhaaf 'n omgewing wat bevorderlik vir studies is	4.04	3.38	-0.66
36. Die fasiliteerder beklemtoon die intrinsieke waardes van die PU vir CHO	3.81	2.31	-1.50
37. Die fasiliteerder maak moeilik verstaanbare begrippe maklik om te verstaan	3.88	2.46	-1.42
38. Die fasiliteerder maak almal betrokke by die besprekingsessie	3.81	2.46	-1.35
39. Die fasiliteerder is meer ondersteunend as wat die PU vir CHO verwag	3.38	2.31	-1.07
40. Die fasiliteerder projekteer 'n professionele beeld	3.69	3.46	-0.33
41. Die fasiliteerder is positief teenoor studente	4.08	3.85	-0.23
42. Die fasiliteerder is altyd gewillig om studente te help	4.31	3.58	-0.73
Gemiddeld per studiejaar	3.75	2.91	-0.84

Die gekose fasiliteerder (een van die 84) lewer volgens tabel 3.5, nie 'n goeie fasiliteringsdiens aan die studente nie. Gemiddeld wyk die betrokke fasiliteerder met 0,81 (16%) af van die gemiddelde MBA fasiliteerder van die vak *Algemene Bestuur*. Verdere ontledings toon (gearsaai in die bostaande tabel) dat die betrokke fasiliteerder wel uitstekend vaar op sekere aspekte van fasilitering (Sien kriteria 1-5, 17, 18, 20, 22, 32 en 40-42 in tabel 3.5) maar dat daar op verskeie terreine weer swak gevaar word deur die fasiliteerder (sien resant van kriteria in tabel 3.5).

4.4.1 Programontleding

3.3.2.1 Verwerking en interpretasie van die resultate

Die data word verwerk na 'n persentasieformaat deur, per kriterium, die gemiddelde waarde van al die datapunte te bereken en deur die maksimum waarde (naamlik 5) te deel en dan as persentasie aan te bied. Hierdie vereenvoudiging van die voorstelling van relatiewe waardes vergemaklik leesbaarheid van die data (Bisschoff & Hough, 1994: 7).

Voorts word interpretasie van die waardes gedoen aan die hand van die klassifikasies *Uitmuntende*, *Ontwikkelings-* en *Kritieke areas* van diens.

'n *Kritieke area* is 'n dienskwaliteitsdimensie waaraan die respondente 'n punt van minder as 60% toegeken het. 'n *Ontwikkelingsarea* is 'n dienskwaliteitsdimensie waaraan die respondente 'n punt van tussen 60% en 75% toegeken het terwyl 'n *uitmuntende area* 'n dienskwaliteitsdimensie is waaraan die respondent 'n punt van meer as 75% toegeken het.

'n *Kritieke area* is 'n *dienskwaliteitsdimensie waaraan onmiddellik aandag gegee behoort te word* omdat dit die mededingendheid van die departement beïnvloed,

'n negatiewe uitwerking op kliënteverhoudinge kan hê en selfs studente ontmoedig om aan die PU vir CHO te studeer. *Ontwikkelingsareas en kritieke areas* is dienskwaliteitsdimensies wat kort- en middeltermynoplossings en opleidingsaksies vereis terwyl 'n *uitmuntende area* 'n dienskwaliteitsdimensie is waar dieselfde of hoër diensstandaard oor die langtermyn gehandhaaf en moontlik uitgebrei behoort te word. *Uitmuntende areas moet in stand gehou word en nie agterweë gelaat word nie.*

Die tabulasie van die inligting vind ook in vergelykende formaat plaas sodat daar bepaal kan word of die diensvlakke verbeter, verswak of dieselfde gebly het sedert die vorige ondersoek (1997). Die kolom 1997 verwys na die 1997 ondersoekbevindinge terwyl die 1998 kolom na die huidige ondersoek verwys. Die gapingsontledingkolom verwys na die verskil tussen die twee ondersoeke. *Betekenisvolle verskille* in dienskwaliteit is waar *die gaping met 5% of meer verskil terwyl meer as 10% as uiters betekenisvol beskou word* (Bisschoff, 1996; Bisschoff & Schreuder, 1997). *Kritieke areas* word donker gearseer terwyl *betekenisvolle gapings* lig gearseer word in die tabelle om leesbaarheid te verhoog.

Indeksyfers van die kritieke dienselemente word voorgehou vanaf 'n nul-basis. Positiewe waardes impliseer bevredigende diens op die spesifieke element terwyl negatiewe waardes onbevredigende diensvlakke impliseer.

3.3.2.2 Demografiese profiel

- **Ouderdom**

Die persentuele syfers in Tabel 3.6 verteenwoordig die verspreiding van die respondente se ouderdom (in persentasie).

TABEL 3.6: OUDERDOM

OUDERDOM	MBA	BBA	VERPLEEG
Jonger as 26 jaar	9,9	12,9	29.7
26 tot 30 jaar	24,8	25,6	6.3
31 tot 35 jaar	19,8	22,1	17.2
36 tot 40 jaar	17,8	16,6	29.7
41 tot 45 jaar	19,8	8,5	17.2
Ouer as 45 jaar	7,9	9,6	0

Tabel 3.6 toon duidelik dat die ouderdom van die meerderheid van die BBA en MBA studente in die kategorie 26 tot 30 jaar (25%) val, terwyl Verpleegkunde studente verspreid is onder die ouderdom van 26 en tussen 36 en 40 jaar (29%).

- **Geslag**

Die persentuele syfers in Tabel 3.7 toon die geslagsverspreiding van die respondente in die drie kategorieë.

TABEL 3.7: GESLAG

GESLAG	MBA	BBA	VERPLEEG
Manlik	85.5	51.3	8.3
Vroulik	14.5	48.7	91.7

Soos verwag is die meerderheid van die Verpleegkunde studente vroulik (91%). Die ander programme is redelik eweredig versprei wat geslag betref. Dit is egter jammer dat so min dames toetree tot studies in gevorderde bestuur (MBA).

- **Geografiese ligging**

In Tabel 3.8 word die geografiese ligging waar respondente woonagtig is provinsiaal getoon.

TABEL 3.8: GEOGRAFIESE LIGGING

PROVINSIE	MBA	BBA	VERPLEEG
Northern Province	4,3%	2.7%	***
Free State	5,9%	4.1%	***
Western Cape	4,9%	6.8%	***
Gauteng	35,6%	29.7%	***
Eastern Cape	10,4%	10.8%	***
Kwa-Zulu Natal	17,1%	10.8%	***
North West Province	6,1%	13.5%	***
Northern Cape	1,8%	0%	***
Mpumalanga	9,0%	20.3%	***
Foreign Countries	3,5%	1.4%	***

Die geografiese bedieningsarea van TLS vir die MBA is, soos verwag, grootliks in die Gauteng area (35,6%). Ander provinsies wat 'n betekenisvolle aantal

studente oplewer is Kwa-Zulu Natal (17,1%), die Oos-Kaap (10,4%) en Mpumalanga (9%). BBA toon 'n soortgelyke verspreiding, met die verskil dat daar 'n groter studentegetal in Mpumalange voorkom (20%).

Verpleegkunde is onderhewig aan spesifieke studiesentra, en die geografiese verspreiding is dus beperk tot die spesifieke studiesentra. Sinvolle geografiese vergelykings kan gevolglik nie getrek word vanweë hierdie beperking nie.

3.3.2.3 Kliëntediensresultate

Die resultate word ontleed volgens die formaat van die voorgestelde model. **Eerstens** word die CSI (*Customer Service Index*) ontledings gedoen vir die onderskeie programme. Die CCSI (*Competitive Customer Service Index*) verskyn gevolglik in dieselfde tabelle aangesien die prestasie van elke program met mekaar vergelyk kan word.

Tweedens word die gapingsontleding gedoen vir die onderskeie programme, en **derdens** word die *Servqual diensdimensies* voorgehou vir die onderskeie programme. Die CCSI en CSI word geïnkorporeer by die *Servqual diensdimensies*.

• CSI & CCSI ONTLEDING

Die kliëntediensontledings word in die onderstaande tabelle aangetoon en diensindekse word vir elke kategorie bereken.

Versending

Die diensvlakke van die TLS-Versendingsafdeling word in tabel 3.9, soos deur die respondente ervaar, aangetoon.

TABEL 3.9: VERSENDING

KRITERIA	MBA	BBA	VERPLEEG
1. Ek het my studiemateriaal binne 3 weke na registrasie ontvang	70.0	78.3	90.0
2. Die studiemateriaal was in 'n uitstekende toestand	90.5	92.7	92.5
3. Koerierpersoneel was vriendelik	83.6	85.2	84.2
4. Studiemateriaalnavrae is vinnig opgevolg	84.4	82.7	72.6
5. Bestellings is aan my gestuur sonder verdere opvolgwerk van my kant af	77.7	79.4	70.0
6. Koerieraflewering het spoedig geskied	83.6	80.8	78.1
7. Die koerierdienste was effektief	84.6	85.4	82.6
8. Ek het nie duplikaat studiemateriaal ontvang nie	87.9	93.7	62.5
VERSENDINGSINDEKS	82.79	84.78	79.06

Table 3.9 toon dat betreffende die versending van studiemateriaal, kliënte oor die algemeen baie tevrede is met die diens. Slegs die duplisering van studiemateriaal (Kriterium 8), blyk dat by Verpleegkunde 'n redelike mate van duplikasie voorgekom het. Hierdie aspek is kritiek aangesien dit nie slegs die probleem skep van addisionele versendingskoste nie, maar daar van die studiemateriaal en handboeke verlore kan raak, en gevolglik teen 'n finansiële verlies, afgeskryf moet word. Hierdie aspek behoort dringende aandag te geniet gesien in die lig van die implikasie daarvan. Ten opsigte van hierdie kriterium, behoort daar sterk gestrewe te word na 100%, dws geen duplikasie nie.

Studiemateriaal

Die ontleding van die kwaliteit van die studiemateriaal verskyn in tabel 3.10.

TABEL 3.10: KWALITEIT VAN STUDIEMATERIAAL

KRITERIA	MBA	BBA	VERPLEEG
1. Die studiegidse is van hoë kwaliteit	86.7	86.8	80.2
2. Studiegidse projekteer 'n professionele beeld	83.7	87.4	84.0
3. Die studiegidse se uitleg maak dit maklik om te volg	87.0	91.1	90.1
4. Studiegidse word vervaardig van hoë kwaliteit materiaal	86.7	87.4	70.3
5. Hoë kwaliteit taalgebruik word in die studiegids gehandhaaf	81.6	82.1	86.7
6. Studiegidse is gebruikersvriendelik	83.7	86.8	88.0
7. Videos is van hoë tegniese kwaliteit	76.4	80.0	80.0
8. Ek vertoon my studiemateriaal met trots	85.3	84.4	80.0
STUDIEMATERIAALINDEKS	83.89	85.75	82.41

Die kwaliteit van die studiemateriaal word deurgaans as puik ervaar. Al die kriteria word nie net aangetoon as *uitmuntende areas* nie, maar is ook veel beter as die minimum waarde (75%) van 'n uitmuntende area.

Akademiese diensstandaarde

Die akademiese diensstandaardpersepsies verskyn in Tabel 3.11.

TABEL 3.11: AKADEMIESE AANGELEENTHEDE

KRITERIA	MBA	BBA	VERPLEEG
1. My studies het sover bygedra tot: verhoogde besigheidskennis	89.8	89,5	86.0
2. insig in die besigheidswêreld	91.5	90,0	86.0
3. integrasie van die studiemateriaal met interne verhoudings, konsepte en teorieë	86.7	85,4	88.4
4. praktiese toepassings	86.2	82,6	88.4
5. Handboeke is van hoë akademiese standaard	90.0	90,0	86.7
6. Studiegids lei my effektief deur die werk	84.7	88,4	90.0
7. Ek sou nie goed presteer sonder 'n studiegids nie	74.6	88,9	92.5
8. Akademiese waarde van videos is hoog	65.4	73,5	84.3
9. Kursusvideos voeg waarde by tot die kursus	68.4	77,3	84.3
10. Besprekingsvideos voeg waarde by tot die kursus	67.6	77,1	84.3
11. Die hulp van die akademici is waardevol	74.7	71,6	82.0
AKADEMIESE AANGELEENTHEDE INDEKS	79.96	86.64	86.63

Akademies gesproke is die dienskwaliteit uitstekend vir al die kriteria. Dit blyk dat videomateriaal minder gunstig deur studente ontvang word, maar dat die MBA-studente matige tevredenheid daarmee ervaar.

Administrasie

Dienskwaliteit van die administratiewe afdeling word voorgehou in tabel 3.12.

TABEL 3.12: ADMINISTRASIE

KRITERIAS	MBA	BBA	VERPLEEG
1. Rekeningstate is duidelik uiteengesit	54.4	62.8	86.0
2. Rekeninge is korrek en op datum	58.0	58.3	86.0
3. Ek ontvang gereeld rekeninge wat die stand van my rekening aandui	59.7	60.0	88.2
4. Punte word korrek aangeteken	53.7	55.3	88.1
5. Werkopdragte bereik my voordat die tweede werkopdrag ingehandig moet word	76.9	76.5	86.2
6. Werkopdragte word na die regte studiesentrum teruggestuur	80.7	85.7	90.0
7. Werkopdragte word nie deur administrasie verloor nie	59.8	36.3	82.4
8. Administrasie reageer vinnig op navrae	79.5	78.8	82.0
9. Administrasie los probleme professioneel op	81.9	78.8	76.0
10. Ek het vertroue in TLS administrasie	79.9	80.5	82.2
11. Administratiewe personeel verstaan my probleme	82.1	77.2	68.5
12. Administratiewe personeel gee terugvoering na 'n probleem geopper is	78.4	76.1	70.1
13. Ek word nie van een persoon na die volgende deurgesit indien ek telefonies navraag doen nie	68.1	56.1	68.0
14. Dit is maklik om by die regte persoon by TLS uit te kom	77.1	71.7	68.0
ADMINISTRATIEWE INDEKS	70.73	68.15	80.12

Dit is duidelik dat die administrasie (spesifiek rekeningaangeleenthede by MBA en BBA) swak vaar. Die rede waarom die Verpleegkunde studente nie probleme met die rekeninge het nie, is onduidelik (veral aangesien al die studente dieselfde rekeningestelsel aan die PU vir CHO gebruik). Twee moontlikhede mag egter vir die bevredigende resultate 'n verduideliking bied, naamlik dat:

- dié studente se verwagtinge van dienskwaliteit nie op dieselfde vlak is as dié van die BBA en MBA studente nie; of
- die feit dat MBA en BBA 'n groter verskeidenheid van studiemateriaalopsies tot hul beskikking het, lei tot meer foute wat

gemaak word in die boekstawing van die studiemateriaal op die rekeningstelsel.

Die aspek van verskillende persepsies rakende verlore werkopdragte, kan toegeskryf word aan die feit dat elke program afsonderlik deur verskillende personeel gediens word.

Studiesentrums

Die ontleding van dienspersepsies verskyn in tabel 3.13.

TABEL 3.13: STUDIESENTRUMS

KRITERIA	MBA	BBA	VERPLEEG
1. Daar is genoeg parkering by studiesentra	74.6	76.3	86.0
2. Voertuie is verlig in die parkeerterrein	66.7	68.4	82.1
3. Persoonlike veiligheid word verseker by studiesentra	76.0	71.6	84.2
4. Die lesingsaal het genoeg sitplek	80.0	86.2	80.0
5. De klank van die TV is goed	84.6	80.6	84.2
6. Almal kan die TV goed sien	75.8	84.6	82.1
7. Lesings begin betyds	80.6	61.4	88.8
8. Die toerusting is tegnies in 'n goeie werkende toestand	86.2	56.6	80.0
9. Daar is 'n telefoon beskikbaar om te skakel indien dit nodig sou wees	85.7	53.8	36.2
10. Rekenaarfasieliteit is toeganklik vir alle studente	82.0	34.5	38.5
11. Die studiesentrum is in 'n veilige area	89.3	66.7	86.1
12. Die fasiliteite is voldoende	72.4	74.0	78.0
13. Die sentrum is altyd skoon en netjies	77.9	76.7	76.6
14. Toilet fasiliteite is beskikbaar	78.7	82.0	66.2
STUDIESENTRUM INDEKSSYFER	79.32	69.53	74.93

- **Kommunikasie**

Dienspersepsies oor kommunikasie word in tabel 3.14 aangetoon.

TABEL 3.14: KOMMUNIKASIE

KRITERIA		MBA	BBA	VERPLEEG
1	Ek ontvang gereeld my pos	77.1	73.9	68.2
2	Dit is maklik om TLS te kontak per telefoon	72.3	75.7	72.2
3	Skedules en aankondigings word betyds ontvang	74.5	72.5	72.5
4	Akademici is maklik om in die hande te kry	66.0	67.1	70.0
5	TLS reageer op boodskappe	77.7	76.1	74.8
6	Akademici reageer op boodskappe	70.1	73.1	78.1
7	'n Oop kommunikasiekanaal bestaan tussen TLS en die studente	79.1	76.8	76.3
8	Akademici is beskikbaar gedurende spreekure	72.6	68.4	70.0
9	Biblioteekdienste is goed	68.5	59.2	58.0
KOMMUNIKASIE INDEKS		73.10	71.42	71.12

Kommunikasie is of uitmuntende areas (75% en hoër) of hoë ontwikkelingsareas (met persentasiewaardes bo 70 maar onder 75). Slegs die biblioteekfunksies behaal ondergemiddelde bevredigende waardes. Die biblioteek is egter nie 'n kernaspek in die BBA-studies nie. In dié verband blyk dit dat die addisionele artikels wat die biblioteek aan MBA-studente voorsien in opdrag van akademici, wel die persepsie oor die diensvlakke van die biblioteek verbeter.

Die dienspersepsies van die onderskeie afdelings hierbo ontleed, word opgesom in tabel 3.15. Tabel 3.15 bereken verder die *Customer Service Index* (CSI) waarde van die program in geheel.

TABEL 3.15: OPSOMMING

KRITERIA	MBA	BBA	VERPLEEG
VERSENDING	82.79	84.78	79.06
KWALITEIT VAN STUDIEMATERIAAL	83.89	85.75	82.41
AKADEMIESE AANGELEENTHEDE	79.96	86.64	86.63
ADMINISTRASIE	70.73	68.15	80.12
STUDIESENTRUMS	79.32	69.53	74.93
KOMMUNIKASIE	73.10	71.42	71.12
KLIËNTEDIENSINDEKS (CSI)	78.30	77.71	79.05

Die dienskwaliteit van die drie programme is bevredigend. Met die uitsondering van BBA se afdelings Administrasie en Studiesentrums, vertoon al die opsommende indekssyfers waardes van bo 70%. Die CSI syfers is al drie bo die vlak van 75% wat gestel word as 'n uitmuntende indeks.

• SERVQUAL ONTLEDING

Die onderskeie kriteria is vervolgens geklassifiseer in die diensdimensies soos deur Parasuraman (1988ab) daargestel. Tabel 3.16 toon die resultate van die onderskeie indekswaardes van die verskillende diensdimensies.

TABEL 3.16: CSI VAN ONDERSKEIE PROGRAMME

DIENSDIMENSIE	MBA	BBA	VERPLEEG
Tasbaarheid	0.746	0.736	0.720
Betroubaarheid	0.582	0.650	0.728
Diensbaarheid	0.662	0.719	0.724
Versekering	0.585	0.799	0.830
Empatie	0.732	0.772	0.808
KLIËNTEDIENSTEVREDENHEID INDEKS	0.661	0.735	0.762

Vanuit tabel 3.16 is dit duidelik dat sekere diensdimensies nie bevredigend is nie en dat dit verskuil word deur die afdelingsbenadering in die ontleding van die resultate. Beide MBA en BBA se *betroubaarsheidsindeks* is onbevredigend, terwyl MBA verder faal in hul dienslewering by die dimensies *Diensbaarheid* en *Versekering*. Met verwysing na die relatiewe belangrikheid van die diensdimensies (Parasuraman, *et al.* (1988ab: 19) (kyk figuur 2.2), is dit duidelik dat die kern van dienslewering by die MBA-program nie aangespreek word nie. Volgens figuur 2.2 is die relatiewe belangrikheid van *Tasbaarheid* en *Empatie* oor slegs 27%, met die gevolg dat die onbevredigende diensdimensies 63% van die dienskwaliteit beslaan. Gevolglik behoort daar ernstig aan hierdie drie dimensies (*Betroubaarheid*, *Versekering* en *Diensbaarheid*) gewerk moet word om dienslewering te verbeter.

3.4 OPSOMMING

Hoofstuk drie stel die navorsingsmetodologie en resultate van die studie daar. Die navorsingsmetodologie bestaan uit twee vraelyste wat per pos versend is. Die data is ingelees deur die optiese skanderingsstelsel terwyl die resultate verwerk is deur van rekenaartegnologie en statistiese sagteware gebruik te maak.

Die resultate bestaan uit 'n ontleding van fasiliteerdersprestasie, en die sagteware word ingespan om verskillende klassifikasies te maak vanuit die data. Die finale klassifikasie is waar 'n spesifieke fasiliteerder ontleed word per spesifieke vak wat deur hom fasiliteer word. Gapings word ook bereken om afwykings van die gestelde norme te bepaal. Die kliëntediensontleding maak gebruik van verskillende maatstawwe, naamlik die *Customer Service Index*, *Competitive Customer Service Index* en die *Diensdimensies* om die dienslewering vanuit verskillende hoeke te beoordeel. Die resultate word naas die tabulering van die resultate bespreek en waar nodig, gevolgrekkings gemaak.

Die volgende hoofstuk, ook die laaste hoofstuk, konstateer die belangrikste gevolgtrekkings, maak aanbevelings en aanvaar of verwerp die gestelde navorsingsproposisies.

HOOFSTUK 4

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

4.1 INLEIDING

Hierdie hoofstuk is daarop gerig om die nodige gevolgtrekkings te maak, aanbevelings daarop te formuleer en ook die onderskeie navorsingsproposies te evalueer. Dis die laaste hoofstuk van die kliëntediensondersoek en stel gevolglik ten doel om 'n logiese afsluiting aan die ondersoek daar te stel.

4.2 GEVOLGTREKKINGS

Die spesifieke gevolgtrekkings wat betrekking het op onderskeie afdelings is in hoofstuk 3, naas die verwante tabelle, gemaak. Hierdie gevolgtrekkings word gerig op 'n meer omvattende vlak wat betrekking mag hê op die ingebruikstelling en gebruiksfrekwensie van die navorsingsmodel. Opsommend tot die verslag kom die volgende aspekte duidelik na vore:

- Enkele kritieke (waardes onder 60%) areas kom verspreid voor, maar word veral by Administrasie van die programme ervaar.
- Ontwikkelingsareas (waardes tussen 60% en 75%) kom verspreid voor wat dui op 'n sterk motivering vir die uitbreiding van 'n dienskwaliteitsbestuurs- of kliëntesorgprogram.
- Heelwat uitmuntende areas kom verspreid voor. Hierdie areas moet ten alle koste in stand gehou word.
- Studente is oor die algemeen redelik positief teenoor TLS en die PU vir CHO, gemeet aan die onderskeie kliëntediensindekssyfers.

- Gemeet aan die verskillende diensdimensies, is dit duidelik dat daar by MBA nog baie energie aan die meer belangrike diensdimensies (Diensbaarheid, Versekering en Bereidwilligheid) gewy moet word.
- Die twee minder belangrike diensdimensies (Tasbaarheid en Empatie) is op standaard wat MBA betref.
- Die Verpleegkunde program die beste diens lewer van die drie programme.
- Die een enkele komponent wat 'n sterk bydrae tot verhoogde diensvlakke kan lewer die diensbaarheidselement is.
- Ten slotte: die voorgestelde kliëntediensnavorsingsmodel verskaf relevante bestuursinligting en blyk suksesvol te wees op die individuele programme sowel as die gesamentlike effek van gedeelde PU vir CHO stelsels (byvoorbeeld die *Unikom* stelsel wat studenterekeninge gesamentlik hanteer) op kliëntediens te bepaal.

4.3 AANBEVELINGS

Opsommend tot die navorsing word die volgende aanbevelings gemaak:

- Die resultate moet beskikbaar gestel word aan die onderskeie afdelings by TLS sowel as aan die fasiliteerders sodat hulle kennis kan neem van die diensvlakke wat gelewer word.
- Die onderskeie afdelingshoofde moet verder 'n reeks aksieplanne in werking stel om sodoende die goeie prestasieareas in stand te hou terwyl daar ook gepoog word om die areas van swakker diens te verbeter.
- Die uitbouing van die kliëntedienskultuur wat reeds gevestig is deur hierdie ondersoek, moet versnel word. 'n Sogenaamde "totale aanslag" waar elke werknemer van TLS (vanaf studente-assistente tot topbestuur) 'n eenvormige strewe en benadering tot kliëntetevredenheid

volg, word komplementêr tot die vestiging van die dienskultuur aanbeveel.

- 'n Deurlopende kliëntediensmoniteringstelsel van TLS se diensvlakke behoort daargestel te word om gereeld die diensvlakke te bepaal.
- Die bestuur van die kliëntediensfunksie moet uitgebrei word sodat dienskwaliteitsvestiging en kliëntekommunikasie in die kliëntediensstrategie vervat word.
- Kliëntediens behoort verder as 'n TLS strategiese doelwit uitgebou word en dat daar veral aan die opvolg van navorsingresultate tyd en verantwoordelikheid toegeken word.
- Enkele interne aksies om diensvlakke te verbeter, is die opleiding van personeel (bestuur tot studente-assistente) en prestasie-insentiewe.
- Die vermoede bestaan dat kliëntetoleransievlakke besig is om te daal. Daar word gevolglik aanbeveel dat die resultate van die volgende kliëntediensondersoek bedag moet wees op die feit dat dieselfde vlak van diens tot swakker resultate mag lei. Hierdie vermoede bevestig dus dat diensvlakke nie net in stand gehou moet word nie, maar sal moet verbeter.
- Frontlinie-personeel moet volgens die onderskeie diensdimensies veral fokus op diensbaarheid, bereidwilligheid en versekering tydens dienslewering. Verder behoort alle TLS-personeel se werkslading intensief ondersoek te word om te bepaal of daar verligting moet plaasvind om goeie diens te lewer. Alternatiewelik sou opleiding die antwoord tot goeie diens kon verskaf.
- Daar word aanbeveel dat die voorgestelde navorsingsmodel aangewend word om die kliëntediensmeting van al die programme te doen.
- Ten slotte word die aanbeveling gemaak dat toekomstige navorsers van kliëntediens kennis neem van die navorsingsmodel. Die model mag dalk nie net so aangewend word vir hul projekte nie, maar kan 'n kognitiewe padkaart vir innoverende denke en wysigings verskaf.

4.4 AANVAARDING/VERWERPING VAN NAVORSINGSPROPOSISIES

Die ondersoek het twee navorsingsproposisies daargestel. Na afloop van die ondersoek is dit dus gepas om die proposisies te aanvaar of te verwerp.

H_0

'n Navorsingsmodel wat alle programme in die telematiese leermodel van die PU vir CHO gesamentlik akkommodeer, kan ontwikkel en geïmplementeer word.

Die resultate wat die navorsingsmodel opgelewer het toon dat daar meriete in 'n model wat die onderskeie programme gesamentlik en afsonderlik evalueer in die TLS omgewing. Die navorsingsproposisie **H_0 word gevolglik aanvaar.**

H_1

'n Navorsingsmodel wat alle programme in die telematiese leermodel van die PU vir CHO gesamentlik akkommodeer, kan nie ontwikkel en geïmplementeer word nie (programme moet afsonderlik evalueer word).

Die aanvaarding van die nul proposisie diskwalifiseer die alternatiewe proposisie outomaties. Die proposisie **H_1 word gevolglik verwerp.**

4.5 AREAS VIR VERDERE NAVORSING

'n Area waar met vrug verdere navorsing gedoen kan word, is die gebruik van multivariante statistieke metodes. Die voorspellingswaarde van die veelvoudige regressies op die suksesfaktore van fasiliteerdes asook die gebruik van 'n faktorontleding om die onderliggende faktore in die kliëntediensmodel vas te stel is maar twee areas wat in die toekoms nagevors kan word. Die navorsingswerk op die model per se, kan verder uitgebou word deur moontlikhede van die nuwe *Servcon* (waar gebruik gemaak word van *Conjoint* model analise) te ondersoek vir die toepaslikheid daarvan op TLS.

4.6 SLOT

Die navorsing onderneem fokus op die validering van 'n nuut ontwikkelde en saamgestelde kliëntediensmodel vir TLS aan die PU vir CHO. Die studie bestaan uit vier hoofstukke.

Hoofstuk 1 stel die agtergrond, probleemstelling en navorsingsproposisies daar. In hoofstuk 2 word die literatuurnavorsing gedoen en die voorgestelde model saamgestel en verduidelik. Hoofstuk 3 stel die empiriese navorsingsresultate en die navorsingsmetodologie wat gevolg is, bekend. Die laaste hoofstuk maak gevolgtrekkings, aanbevelings en aanvaar of verwerp die gestelde navorsingsproposisies.

Die studie kom tot die gevolgtrekking dat daar waarde in die voorgestelde model is, en dat die model by TLS geïmplimenteer moet word as deel van hul kliëntediensstrategie. Die model het bevredigende resultate opgelewer in die drie programme waarop dit getoets is, en kan gevolglik uitgebrei word na al die ander akademiese programme wat deur TLS afgelewer word.

BIBLIOGRAFIE

Bisschoff, C.A. & Hough, J. 1994. *Dienskwaliteit van Vrystaat Koöperasie Beperk*. Ongepubliseerde navorsingsverslag. VKB: Reitz.

Bisschoff, C.A. & Hough, J. 1996. *Retaining the competitive advantage in the agricultural sector through customer service management*. International Management Conference: Pretoria, University of Pretoria: Conference proceedings.

Bisschoff, A., Van Wyk, L A & Bisschoff, C.A. 1997. *Crucial factors in BBA service*. Edineb Conference: Cleveland, Ohio: Conference proceedings.

Bisschoff, C.A. 1991. *Factor identification in the agriculture tractor industry*. D-Com Proefskrif. Unisa

Bisschoff, A., Bisschoff, C.A. & Van Wyk, L.A. 1997. *'n Ondersoek na die dienskwaliteit van Telematiese Leersisteme - 1997*. Ongepubliseer. PU vir CHO.

Bisschoff, C.A. & Schreuder, A.N. 1997. *Research based managerial training programs increase agribusiness competitiveness - a South African experience*. Paper delivered at the First Asian Management Conference. Malaysia: Kuala Lumpur.

Blem, N. 1995. *Service please South Africa*. Pretoria: Juta.

Bosch, J.K. & Louw, L. 1997. *Graduate perceptions on the status and nature of South African MBA programmes*. UPE: ISBN 0-86988-732-7. UPE.

Boshoff, A.B. & Hoole, C. 1998. *Probability of job involvement and job satisfaction constructs between the United States and South Africa*. SA Tudskrif vir Ekonomiese en Bestuurswetenskappe. Vol. 1 (1) pp73-85

Boyd, Westfall & Larrachete, 1996. *Marketing Strategy*. Irwin. New York.

Cronin, J.J. & Taylor, S.A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing (July 1992) pp55-68.

Ewing, M.T. 1996. *Relationship quality antecedents and consequences: structural modelling within an empirical framework*. D-Com Proefskrif. Universiteit van Pretoria.

Grönroos, C. 1984. *A Service quality model and its marketing implications*. European Journal of Marketing, Vol. 18 (4), pp36-44.

Hart, C.J.L., Heskett, J.L. & Sasser, W.E. 1990. *The profitable art of service recovery*. Harvard Business Review, Vol. 68 (4) pp148-167.

Nel, D. & Bergh, M. 1998. *BMW SA: Breakthrough Service Implimentation Programme*. Harvard Business Review (April 1998) 1-19.

Nel, D., Pitt, L.F. & Bromfield, D. 1988. *Cases for SA Decision-makers*. Pretoria: Juta.

Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Sasser, W.E. & Schesinger, L.A. 1994. *Putting the service profit chain to work*. Harvard Business Review (March-April 1994).

Hooley, G.J. & Hussey, M.K. 1995. *Quantitative methods in marketing*. London: Dryden Press.

Jude, B. 1998. *The psychology of customer service*. Zebra. Sandringham.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1988a. *Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, Vol 64 (1) pp12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1988b. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, Vol 49 (Fall) pp40-50.

Swart, J.R. 1998. *Perceptions of service quality and client relationships as determinant of client retention in the life assurance industry*. D-Com Proefskrif: Universiteit van Pretoria

Van den Heefer, M. 1997. *A total service quality strategy for private hospitals*. MBA Verhandelings. PU vir CHO.

Van Breda, A.E. 1996. *Dienskwaliiteit gelewer deur Anncron kliniek*. MBA Verhandelings. PU vir CHO.

BYLAAG A

CUSTOMER SERVICE SURVEY TELEMATIC LEARNING SYSTEMS

INSTRUCTIONS: PLEASE ANSWER THE QUESTIONS BY PLACING AN "X" IN THE APPROPRIATE BOX

SECTION A: DEMOGRAPHIC INFORMATION

1. Your age

Younger than 25 years	26 - 30	31-35
36 - 40	41 - 45	Older than 45

2. Gender

Male	Female
------	--------

3. In which province do you live?

Northern Province	Free State	Western Cape
Gauteng	Eastern Cape	Kwa-Zulu Natal
North West Province	Northern Cape	Mpumalanga
Foreign country? Please mention?		

DISPATCH OF STUDY MATERIAL

	Disagree			Agree		
1. I received all my study material within 3 weeks after registration	1	2	3	4	5	
2. All study material was received in a good condition	1	2	3	4	5	
3. Courier delivery personnel was friendly	1	2	3	4	5	
4. Problems with study material were dealt with swiftly by TLS	1	2	3	4	5	
5. Study material were handled with care by couriers (packaging not damaged and so forth)	1	2	3	4	5	
6. Courier delivery was prompt	1	2	3	4	5	
7. Courier services were efficient	1	2	3	4	5	
8. I incorrectly received duplicate set(s) of the study material	YES			NO		
9. I received the correct study material the first time	YES			NO		
10. I was correctly billed for study material received	YES			NO		

QUALITY OF STUDY MATERIAL

	Disagree			Agree	
1. The study guides are of high academic quality	1	2	3	4	5
2. The study material projects the professional image of the University	1	2	3	4	5
3. The layout of the study guide is easy to follow.	1	2	3	4	5
4. Study guides are produced from high quality materials	1	2	3	4	5
5. The videos are of high technical quality	1	2	3	4	5
6. I proudly display my study material (or would proudly show it to friends)	1	2	3	4	5

STUDY CENTRES

	Disagree			Agree	
1. There is enough parking at study centres	1	2	3	4	5
2. Vehicles are safe in the parking bays	1	2	3	4	5
3. Personal safety is ensured at the study centres	1	2	3	4	5
4. Enough seats are available at the TV lecture hall	1	2	3	4	5
5. The sound of the TV during lectures is good	1	2	3	4	5
6. Everybody has a good view of the TV	1	2	3	4	5
7. TV lectures are always broadcasted on time	1	2	3	4	5
8. Technical TV broadcasts are faultless	1	2	3	4	5
9. There is a telephone available during live presentations.	1	2	3	4	5
10. The computer facilities are accessible to all students.	1	2	3	4	5
11. The study centre is located in a safe area	1	2	3	4	5
12. Study centres have adequate facilities	1	2	3	4	5
13. The study centre is always neat & clean	1	2	3	4	5
14. Toilet facilities are adequate	1	2	3	4	5
15. Video facilities are always in working order	1	2	3	4	5
16. The decoder is on the correct channel	1	2	3	4	5
17. Equipment is tested by the facilitator before hand	1	2	3	4	5
18. The study centre has a notice board that contains information such as time tables and schedules	1	2	3	4	5
19. Study centres have facilities to accommodate group discussions					
20. Study centres project a professional image	1	2	3	4	5
21. Please name your study centre where you attend lectures					

ACADEMIC ISSUES

	Disagree		Agree		
My studies thus far:(1)					
1. contribute to increase my business knowledge enhanced my insight & comprehension of the business world	1	2	3	4	5
2. gives me the ability to analyse study material & identify the relationship between elements, concepts and theories to integrate them into a whole	1	2	3	4	5
3. provides me with an opportunity for practical application of study material	1	2	3	4	5
4. The text books are of high academic standard	1	2	3	4	5
5. The study guide leads me successfully through the course unit	1	2	3	4	5
6. I would not be able to do well in a course unit without a study guide	1	2	3	4	5
7. The academic value of the videos are high	1	2	3	4	5
8. Videos add value to the course unit	1	2	3	4	5
9. Live lectures add value to the course unit	1	2	3	4	5
10. Pre-recorded lectures add value to the course unit	1	2	3	4	5
11. The assistance of the CUM's are valuable	1	2	3	4	5

- (1) **Source:** Bosch, J.K. & Louw, L. 1997. *Graduate perceptions on the status and nature of South African MBA programmes*. ISBN 0-86988-732-7. UPE.

ADMINISTRATION

	Disagree		Agree		
1. The layout of account statements are clear	1	2	3	4	5
2. Account statements are correct and up to date	1	2	3	4	5
3. I receive frequent updates on the status of my account	1	2	3	4	5
4. Assignments are returned before the second assignment is due	1	2	3	4	5
5. Marks awarded are correctly captured	1	2	3	4	5
6. Assignments are returned to the correct study centre	1	2	3	4	5
7. Assignments do not get lost at administration	1	2	3	4	5
8. Administration reacts quickly to queries	1	2	3	4	5
9. Administration solves problems professionally	1	2	3	4	5
10. I have confidence in TLS administration	1	2	3	4	5
11. Administrative personnel understand my problems	1	2	3	4	5
12. Administration personnel supply feedback after I raised a problem	1	2	3	4	5
13. It is easy to contact the correct person at the TLS administration	1	2	3	4	5

COMMUNICATION

Disagree

Agree

1. I receive my mail on time	1	2	3	4	5
2. Enough telephone lines are available to contact TLS	1	2	3	4	5
3. Schedules/notices are received on time	1	2	3	4	5
4. CUM's are easily contacted	1	2	3	4	5
5. TLS responds to messages	1	2	3	4	5
6. CUM's responds to messages	1	2	3	4	5
7. An open channel of communication exist between TLS and students	1	2	3	4	5
8. CUM's are available during consultation hours	1	2	3	4	5
9. TLS personnel are easy to contact via telephone	1	2	3	4	5

THANK YOU FOR YOUR CO-OPERATION
PLEASE MAIL BACK IMMEDIATELY

BYLAAG B

QUESTIONNAIRE: FACILITATORS

SECTION A: DEMOGRAPHIC & GENERAL INFORMATION

1. My study centre is: _____

2. The course unit name (e.g. General Management)

3. The course code is (e.g. MCT 811)

4 The name of the facilitator for this specific course is:

5. Your age

Younger than 25 years	25 - 30	31-35
36 - 40	41 - 45	Older than 45

6. Gender

Male	Female
------	--------

7. I am a academic student

First year	Second year	Third year
------------	-------------	------------

8. My home language is: _____

INSTRUCTIONS

- On the left-hand side of the questions the expectations are measured. The score you award to the question is how well do you expect the facilitator to perform his task. On the right hand side you award a score of how well he actually performs, thus his/her real performance.
- Please note that each course requires a separate questionnaire, implying that if you are registered as a Study centre student, for 3 subjects, you will be required to complete 3 questionnaires.

SECTION B: FACILITATORS

SCALE

1 = NEVER

2 = ALMOST NEVER

3 = UNCERTAIN / AVERAGE

4 = ALMOST ALWAYS

5 = ALWAYS

Always

Never

1. The facilitator is punctual	1	2	3	4	5
2. The facilitator utilises the allocated time as suggested by the university	1	2	3	4	5
3. The facilitator administers the receipt of assignments effectively (at the designated time and date: i.e. 20:00 on the designated day)	1	2	3	4	5
4. Marked assignments are distributed immediately after the facilitator receives it back from the university	1	2	3	4	5
5. The facilitator keeps an attendance register	1	2	3	4	5

	Never		Always		
6. The facilitator seems motivated for discussion sessions	1	2	3	4	5
7. The facilitator plans the discussion wisely	1	2	3	4	5
8. The facilitator gives feedback on learner activities	1	2	3	4	5
9. The facilitator indicates clear outcomes for the group meeting	1	2	3	4	5
10. The facilitator has a sound knowledge of the course content	1	2	3	4	5
11. The facilitator is able to guide the students constructively	1	2	3	4	5
12. The facilitator is in command of the course content	1	2	3	4	5
13. The facilitator is able to apply his/her knowledge practically	1	2	3	4	5
14. The facilitator is able to transfer his/her skills to the learner	1	2	3	4	5
15. The facilitator is able to effect change in the learner/student	1	2	3	4	5
16. The facilitator is able to unlock the leadership potential of the learners/students	1	2	3	4	5
17. The facilitator is proficient in English	1	2	3	4	5
18. The facilitator is an active listener	1	2	3	4	5
19. The facilitator uses visualising techniques (visual study aids) during sessions	1	2	3	4	5
20. The facilitator is able to set a positive character during discussion sessions	1	2	3	4	5
21. The facilitator has an effective questioning technique	1	2	3	4	5
22. In general the facilitator is a good communicator	1	2	3	4	5
23. The facilitator actively assists the progress of the group discussions	1	2	3	4	5
24. The facilitator is able to generate group discussions should it be necessary	1	2	3	4	5
25. The facilitator ensures that the discussion stays focused	1	2	3	4	5
26. The facilitator is able to maintain discipline in group discussions	1	2	3	4	5
27. The facilitator is able to motivate learners	1	2	3	4	5
28. The facilitator usually raises points missed by the group	1	2	3	4	5
29. The facilitator elicits relevant questions	1	2	3	4	5
30. The facilitator utilises a variety of group activities	1	2	3	4	5
31. The facilitator uses a variation of discussion techniques	1	2	3	4	5
32. The facilitator responds to learner concerns	1	2	3	4	5
33. The facilitator is enthusiastic during facilitation sessions	1	2	3	4	5
34. The facilitator takes all viewpoints seriously	1	2	3	4	5

	Never			Always	
35. The facilitator maintains a climate conducive to learning	1	2	3	4	5
36. The facilitator deepens the awareness of the underlying values of the University	1	2	3	4	5
37. The facilitator deepens the understanding of the important issues	1	2	3	4	5
38. The facilitator involves all students in the discussion (getting everyone to participate)	1	2	3	4	5
39. The facilitator is supportive more than what is expected by the university	1	2	3	4	5
40. The facilitator projects a professional image	1	2	3	4	5
41. The facilitator has a positive attitude toward the learners/students	1	2	3	4	5
42. The facilitator is always willing to help students	1	2	3	4	5

THANK YOU FOR TAKING THE TIME TO COMPLETE THE QUESTIONNAIRE

PLEASE POST IT BACK IMMEDIATELY