

OPNAME VAN TEVREDENHEID VAN B.CUR.- FINALEJAARSTUDENTE AAN DIE RANDSE AFRIKAANSE UNIVERSITEIT

A M Lemmer

B.Cur.; GV

B.Cur.-student, Departement Verpleegkunde, Randse Afrikaanse Universiteit

K Jooste

D.Litt et Phil;GV

Mede-Professor, Departement Verpleegkunde, Randse Afrikaanse Universiteit

Korresponderende outeur: kjo@edcur.rau.ac.za

AC Botes (*wyle*)

D.Cur; GV

Professor, Departement Verpleegkunde, Randse Afrikaanse Universiteit

Sleutelwoorde: Studente-/verbruikerstevredenheid; kwaliteitversekering; universiteitsopleiding; opvoedkundige programme

Keywords: Student/consumer satisfaction; quality assurance; university education; education programmes

OPSOMMING

Die doel van die studie was om die B.Cur.-vierdejaarstudente aan die Randse Afrikaanse Universiteit (RAU), van die jaar 2001, se tevredenheid ten opsigte van hulle B.Cur.-program te bepaal. Om die doelstelling te bereik, was die volgende doelwitte relevant, naamlik:

- *'n Beskrywing van die vlakke van tevredenheid van die B.Cur.-vierdejaarstudente aan die RAU.*
- *'n Beskrywing van die verhouding tussen tevredenheid van die studente en hoe belangrik hulle sekere aspekte in die struktuur, prosesse en uitkomst van die universiteitsomgewing beskou.*

Die navorsingstudie was binne die konteks van die RAU uitgevoer. Die B.Cur.-kurrikulum is in 1998 gewysig. Dit is 'n graadkursus wat vier jaar duur, en tot registrasie as verpleegkundige (algemene, psigiatriese en gemeenskapsverpleegkunde) en vroedvrou lei. Die vierdejaarstudente van 2001 was die eerste groep wat die hersiene kurrikulum voltooi het. Dit was dus om hierdie rede sinvol om die studente-tevredenheid te evalueer.

Ten einde die doelstelling te bereik is 'n kwantitatiewe opname-ontwerp gebruik. Die totale populasie (N=18) van die B.Cur.-vierdejaargroep is gebruik. 'n Bestaande instrument wat deur die RAU se Sentrum vir Hoëronderwysstudies, in die jaar 2000 ontwikkel is, is gebruik. Die meetinstrument was in die vorm van 'n Likert-skaal wat op 'n numeriese waarde van 1 tot 7 gemeet het. Twee aspekte is aangeraak: die studente se metings van hulle vlakke van tevredenheid met elke item en hulle evaluering van die belangrikheid van elke item vir studente. Die navorser het die vraelys persoonlik aan elke student uitgedeel. Al 18 vraelyste wat uitgedeel was, is terugontvang. 'n Statistiese konsultant was behulpsaam met die beskrywende statistiek (frekwensies, persentasies, korrelasies, gemiddeldes en standaardafwykings) wat gebruik is om die data te ontleed en te beskryf. Die bevindings van die navorsing dui op 'n hoë vlak van tevredenheid van die studente.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction of the B Cur fourth-year students (2001) at the Rand Afrikaans University (RAU), in terms of their B Cur programme. The following objectives were important for achieving this goal:

- *A description of the levels of satisfaction of the B Cur fourth year students at the RAU.*

- *A description of the relationships between the satisfaction of the students and their rated importance of aspects like structure, process and outcomes of the university environment.*

This research study was carried out within the context of the RAU. The B Cur curriculum was modified in 1998. This is a four year degree course which leads to registration as a nurse (general, psychiatric and community) and midwife. The fourth-year students of 2001 were the first group to complete their studies with the revised curriculum. Thus it was important to evaluate student satisfaction. In order to achieve the purpose of the study, a quantitative survey design was used. The total population (N = 18) of the B Cur fourth-year group participated in the survey. An existing instrument (developed by the RAU's Centre for Higher Education Studies in 2000) was used to gather data. This measuring instrument comprises a Likert scale which measures numerical values from 1 to 7. Two important aspects were addressed: the students' ratings of their levels of satisfaction with each item and the evaluation of the importance of each item to students. The researcher personally handed the questionnaires to each student. All 18 questionnaires handed out, were returned to the researcher. With the help of a statistics consultant, descriptive statistics (frequency, percentages, correlations, standard deviation and mean) were used to analyse and describe the data. The findings of the research indicate a high level of students' satisfaction with their studies.

INLEIDING

Die doel van die studie was om die B.Cur.-vierdejaarstudente aan die Randse Afrikaanse Universiteit (RAU) van die jaar 2001 se tevredenheid ten opsigte van hulle B.Cur.-program te bepaal.

Die navorsingstudie is binne die konteks van die RAU uitgevoer. Die B.Cur.-kurrikulum is in 1998 gewysig. Dit is 'n graadkursus wat vier jaar duur en tot registrasie as verpleegkundige (algemene, psigiatriese en gemeenskapsverpleegkunde) en vroedvrou lei. Dit sluit teoretiese en praktiese komponente, wat die studente in goedgekeurde kliniese fasiliteite uitvoer, in. Die vierdejaarstudente van 2001 was die eerste groep wat die hersiene kurrikulum voltooi het. Dit was dus om hierdie rede sinvol om die studente-tevredenheid te evalueer.

In hierdie studie is studente-tevredenheid die sentrale konsep. Studente-tevredenheid in die hoër-onderwyskonteks, is die mate waarin daar aan studente se doelwitte en verwagtinge voldoen is. Dit verwys ook na die bruikbaarheid en die mate van vervulling van alle strukture, prosesse en uitkomst in die student se leeromgewing (Fontenot, Behara & Gresham, 1994:73; Oliver, 1997:13).

Studente-tevredenheid hou egter grootliks verband met kwaliteitversekering in hoër-onderwysinstellings. Kwaliteit handel oor die vraag: "Doen ons die regte dinge reg?" (Vroeijenstein, 2001:5). Muller (1998:247)

beskryf relevante wyses waarop kwaliteit geëvalueer en verseker kan word. Dit sluit selfevaluering, indirekte observasie, dokumentanalise en -ouditering, portuurgroepevaluasie en studente-tevredenheid in. Studente-tevredenheid is die fokuspunt van hierdie studie. Die wyse waarop kwaliteit geëvalueer word, is binne die nasionale onderwyskonteks en die verpleegberoepskonteks (beroepskonteks en gesondheidsdienskonteks) ingedeel.

Studente-tevredenheid word binne verskillende kontekste in hierdie studie bespreek. Die Nasionale Plan vir Hoër Onderwys en SAKO (Suid-Afrikaanse Kwalifikasie-Owerheid) val in die nasionale onderwyskonteks, en is voorskriftelik van wat kwaliteit in 'n hoër-onderwysinstelling behoort te wees. Die woord "gehalte", oftewel kwaliteit, word 64 keer in die Nasionale Plan genoem. Een van die Nasionale Plan se prioriteite is: "To link improvements in efficiency to improvements in quality" (Department of Higher and Further Education, 2001:16).

Binne die beroepskonteks speel die Suid-Afrikaanse Raad vir Verpleging (SARV) 'n belangrike rol in die regulering en stel van eise in die professie. Dit is nodig sodat alle verpleegonderwysinstellings oor riglyne beskik wat hulle moet volg om kwaliteit te verseker.

Binne die gesondheidsdienskonteks word eise onderskryf waaraan die verpleegkundige in die praktyk moet voldoen. Bergman se model vir professionele aanspreeklikheid (Muller, 2001:56) is as agtergrond

gebruik om hierdie konteks te verduidelik.

In hierdie studie word die sisteemteorie (Lilienfeld, 1978:18) as teoretiese vertrekpunt gebruik.

PROBLEEMSTELLING EN NAVORSINGSVRAAG

Vanuit die voorafgaande inleiding blyk dit belangrik te wees dat kwaliteit aan 'n hoëronderwysinstelling verseker word.

Soos reeds gemeld, was die finalejaarstudente van 2001, aan die RAU, die eerste groep studente wat met die nuwe B.Cur.-program afstudeer het. Die kwaliteit van die program was derhalwe nog nie geëvalueer nie.

Uit die probleemstelling blyk die volgende navorsingsvraag belangrik te wees: Hoe tevrede was die B.Cur.-finalejaarstudente van 2001 met die B.Cur.-program en die universiteitsmilieu waarin die program aangebied word?

DOELSTELLING EN DOELWITTE

Die doel van hierdie navorsingsverslag is om die studente-tevredenheid van die B.Cur. vierdejaarstudente van die jaar 2001 aan die RAU te evalueer.

Om die doelstelling te bereik is die volgende doelwitte relevant, naamlik:

- 'n Beskrywing van die vlakke van tevredeheid van die B.Cur.-vierdejaarstudente aan die RAU.
- 'n Beskrywing van die verband tussen tevredeheid van die studente en hoe belangrik hulle sekere aspekte in die struktuur, prosesse en uitkomst van die universiteitsomgewing beskou.

NAVORSINGSONTWERP EN -METODES

Ten einde die doelstelling te bereik, is 'n kwantitatiewe opname-ontwerp gebruik (Brink, 1999:109).

Populasie en steekproefneming

Die totale populasie van die B.Cur.-vierdejaargroep was gebruik (N = 18). Daar was sewentien vroulike studente en een manlike student. Daar was een student uit die

swart bevolkingsgroep, twee studente uit die kleurlinggroep en vyftien studente uit die blanke bevolkingsgroep. Sestien van die studente was Afrikaanssprekend en die oorblywende twee studente was Engelssprekend.

Data-insamelingsinstrument, geldigheid en betroubaarheid

'n Bestaande instrument, wat deur die RAU se Sentrum vir Hoëronderwysstudies in die jaar 2000 ontwikkel is, is gebruik. Die meetinstrument is in die vorm van 'n Likert-skaal (Brink, 1999:160) wat op 'n numeriese waarde van 1 tot 7 meet. Twee aspekte word aangeraak, naamlik hoe tevrede die student met die bepaalde item is en hoe belangrik hierdie item vir die student is.

Die meetinstrument bevat siggeldigheid, aangesien dit deur 'n paneel van kundiges van die RAU se Kwaliteitsversekeringskomitee geëvalueer is. Dit bevat ook inhoudsgeldigheid op grond van konseptualisering binne hierdie studie (Brink, 1999:124).

Hierdie instrument is 'n geldige en betroubare getoetse instrument wat op 'n daaglikse basis binne die Universiteitsraamwerk sedert 2001 vir die evaluering van tevredeheid van studente met onderrigeffektiwiteit, in alle vakgebiede aangewend word. Data wat oor 'n periode van 4 jaar versamel is, is in 2001 in 'n item-analise (Gulliksen Indeks) gebruik wat tot 'n betroubaarheidskoeffisiënt van 0,966 gelei het. 'n Ontdekkende faktoranalise is op die data uitgevoer en vier faktore is roeteer deur gebruikmaking van 'n skuinsrotasie. Die vier faktore het ooreengekom met die vier hoofkonsepte van onderrigeffektiwiteit wat die hipotese van die studie moes meet. Konstruktiewe geldigheid van die instrument is dus sodoende verseker.

Die basiese inhoud van die meetinstrument lyk soos volg:

- Inleiding en instruksies
- Biografiese inligting
- Kursusorganisering en assessering
- Kommunikasie van inligting
- Organisasie van die kursus
- Werklading en assessering
- Uitkomst van studie
- Onderrig en leer

- Dosente
- Onderrigssessies (lesings/seminare)
- Individuele onderrig (tutor met een of twee studente)
- Praktiese sessies (laboratorium/ateljee/werkswinkels)
- Werkervaring
- Die biblioteek
- Rekenaarfasiliteite
- Studentedienste
- Die universiteitsomgewing
- Studentesentrum
- Studenteraad en sosiale lewe
- Finansiële aangeleenthede
- Selfontwikkeling
- Finale evaluering

Data-insamelingsprosedure

Die navorser het elke vraelys persoonlik aan al die studente uitgedeel. Die navorser het elke student ongeveer drie weke tyd gegee om die vraelys te voltooi. Daarna het die navorser weer elke voltooide vraelys persoonlik van elke deelnemer ontvang. Al 18 vraelyste wat uitgedeel is, is terugontvang. Die navorser het sodoende die mortaliteitseffek oorkom (Brink, 1999:107). Al die deelnemers het die belangrikheid van die studie besef en het nie tydens die data-insamelingsproses hul deelname beëindig nie.

Data-analise

'n Statistiese konsultant was behulpsaam met die volgende beskrywende statistieke:

- Frekwensies en persentasies by biografiese inligting en die studente se vlakke van tevredenheid.

Die volgende is gebruik om die verband tussen tevredenheid en belangrikheid van elke item te bepaal:

- Korrelasie
- Beduidenheid
- Gemiddeldes
- Standaardafwykings
- Tekortontledings (*gap analyses*)

ETIESE MAATREËLS

Die volgende etiese oorwegings is tydens die navorsing

toegepas:

- Reg tot privaatheid, konfidensialiteit en anonimiteit. Om die privaatheid van die deelnemers te beskerm en konfidensialiteit te handhaaf is alle antwoordblaaie na afloop van die navorsing vernietig (RAU, 2001:20). Data was op so 'n wyse gekommunikeer dat dit nie aan 'n bepaalde deelnemer gekoppel kon word nie.
- Reg tot vryheid van keuse, uitdrukking en toegang tot informasie. Al die deelnemers is telefonies om hul toestemming gevra en was onder geen omstandighede gedwing om aan die studie deel te neem nie. Hierbenewens is alle navrae van die deelnemers telefonies beantwoord en die doel en ander voordele van die studie is aan die deelnemers verduidelik.

KONSEPTUALISERING

Figuur 1 beskryf die konseptuele raamwerk van die studie. Die teoretiese vertrekpunt vir hierdie studie is die sisteemteorie (Lilienfeld, 1978:18). Volgens Kozier, Erb, Blais en Wilkinson (1995:277) is die individu in interaksie met sy omgewing. Konstante insette (stimuli) in die sisteem en terugvoering onderhou die sisteem in 'n staat van dinamiese ewililibrium.

In 'n hoëronderwysinstelling moet al die verskillende komponente saamwerk om kwaliteit te verseker. Een komponent wat nie ten volle funksioneer nie kan die kwaliteitsversekering van die hele hoëronderwysinstelling benadeel. Enige sisteem het strukture, prosesse en uitkomst, en op grond van die uitkomstkriteria word terugvoering oor die struktuur en prosesdimensies van die sisteem gegee.

As deel van konseptualisering word die sentrale konsepte van die studie eerstens verduidelik. Tweedens word die struktuur, proses en uitkomst van hoëronderwysinstellings beskryf om inhoudsgeldigheid aan die vraelys (meetinstrument) te verleen. Figuur 1 stel die konseptuele raamwerke van die studie grafies voor.

SARV (Suid-Afrikaanse Raad op Verpleging)

Gesondheidskonteks: Privaat, Publiek, Praktyk

STRUKTUUR	PROSES	UITKOMSTE
<p>Volgens Teorie vir Gesondheidsbevoordering</p> <p>Fisies:</p> <p>Sosiaal:</p> <p>Geestelik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universiteit se missie en visie • Fakulteitswaardes 	<p>Onderrig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurrikulumproses <ul style="list-style-type: none"> - Situasië analise - SARV vereistes - Regering - Doel - Ondervinding - Media - Evaluering <p>Begeleiding</p> <p>Ondersteuning</p> <p>Kommunikasie</p>	<p>Studentevredenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwag bevoegde praktisyn • Tevere student • Tevere werkgewer <p>Kwaliteitsversekering</p>

HOËR Onderwys Instelling Konteks
 Beroepskonteks

NASIONALE PLAN

Figuur 1: Konseptuele raamwerk van die studie

Verduideliking van sentrale konsepte

Die sentrale konsepte van hierdie studie handel eerstens oor studente-tevredenheid. Studente-tevredenheid hou verband met kwaliteitsversekering, en om dié rede moet kwaliteitsversekering ook verduidelik word.

Kwaliteit

Kwaliteit handel hoofsaaklik oor die vraag: "Doen ons die regte dinge reg?" (Vroeijenstein, 2001:5). Muller (1998:237) sluit hierby aan deur kwaliteit met uitnemendheid te verbind. Aangepas uit Muller, is kwaliteit die eienskappe van uitnemendheid, en hierdie eienskappe van uitnemendheid kry gestalte op verskillende wyses, deur middel van die verskillende rolspelers in die hoërondewysinstelling, naamlik die student, bestuur en dosent (Vroeijenstein, 2001:6).

'n Student verwag goeie studiekeleenthede vir persoonlike ontwikkeling. Studente verwag ook goeie voorbereiding vir hulle posisie eendag in die samelewing as professionele praktisyns. Volgens Vroeijenstein (2001:7) is die dosente in 'n hoërondewysinstelling se siening van kwaliteitsversekering die lewering van onafhanklike graduandi en hoëkwaliteit-onderrig. So ook wil die toekomstige werkgewers goed opgeleide, onafhanklike en professionele werkers in diens neem.

Die wyses waarop kwaliteit verseker kan word is deur middel van selfevaluering, indirekte observasie, dokumentanalise, ouditering en portuurgroepevaluasie van studente-tevredenheid. Bogenoemde wyses van evaluering word soos volg beskryf, soos aangepas uit Muller (1998:247):

- Selfevaluasie: Selfevaluering verwys na die rolspelers se eie evaluasie van hoe goed of hoe sleg hulle aan die gestelde standaard voldoen. Hulle moet hulself op hulle eie vlak van bevoegdheid evalueer, en die uitslae van hierdie evaluasie bly die betrokke rolspelers se verantwoordelikheid.
- Indirekte observasie: Die studente wat by 'n betrokke dosent klas kry, maak deurentyd indirekte observasies van die dosent se onderrigmetodes en -vaardighede. Die dosent word dan deur die student geëvalueer met behulp van formele evalueringssessies.

- Dokumentanalise en ouditering: Die inhoud van relevante dokumente binne die hoërondewysinstelling, byvoorbeeld die studiehandleidings, kurrikulumdokumente, toetse en eksamenvraestelle word bestudeer om te bepaal of dit aan die gestelde standaard en kriteria vir gehalte-onderrig voldoen.
- Portuurgroepevaluasie: Dit is wanneer 'n kollega van die betrokke dosent, byvoorbeeld die studiehandleidings van die betrokke dosent evalueer om te bepaal of dit aan die gestelde standaard en vereistes voldoen.
- Studente-tevredenheid: Met studente-tevredenheid word die student se siening van die kwaliteit van die onderrig ondersoek, gewoonlik met behulp van 'n vraelys of 'n onderhoud. Die studente evalueer die kwaliteit, na aanleiding van die ondersteunende strukture in die instelling, die prosesse van onderrig en die uitkomst van leer wat deel uitmaak van studente-tevredenheid. Hierdie studie fokus op studente-tevredenheid as deel van kwaliteitsversekering.

Studente-tevredenheid

Om studente-tevredenheid te kan verduidelik, moet die navorser eers verbruikerstevredenheid verduidelik. Die volgende definisies van verbruikerstevredenheid word uitgelig:

Tevredenheid is die verbruiker se vervullingsreaksie. Dit is 'n oordeel dat 'n produk of diens wat voorsien word 'n vervullende vlak van bruikbaarheid bevat, insluitend onder- of oorvervulling (Oliver, 1997:13). Tevredenheid kan verbind word aan 'n individuele strewe na doelwitbereiking deur die verbruik van produkte of dienste (Oliver, 1997:10). Verbruikerstevredenheid word baie selde gebaseer op kontak met een persoon of aspek van 'n maatskappy. Verbruikerstevredenheid is 'n meervlakkige proses wat beïnvloed word deur dienslewering aan verbruikers asook die produk ter sprake (Fontenot, Behara & Gresham, 1994:73).

In die lig van bogenoemde definisies kan studente-tevredenheid soos volg gedefinieer word: Studente-tevredenheid in die hoërondewyskonteks, is die mate waartoe daar aan die student se doelwitte en verwagtinge voldoen is. Dit verwys ook na die bruikbaarheid en die mate van vervulling van alle

strukture, prosesse en uitkomst in die student se omgewing (Fontenot *et al.* 1994:73; Oliver, 1997:13).

Struktuur in hoëronderriginstellings

Die navorser het die struktuur in drie afdelings onderverdeel: fisiese, sosiale en geestelike dimensies. Volgens die RAU se Departement Verpleegkunde se Teorie vir Gesondheidsbevordering (2001:7) is die mens 'n holistiese wese wat voortdurend in interaksie met sy omgewing is. Die omgewing bestaan uit die interne en eksterne omgewing. Die eksterne omgewing bestaan uit die fisiese, sosiale en geestelike dimensies.

Die fisiese dimensie verwys na fisiese en chemiese agente/strukture in die eksterne omgewing van die individu/gesin/groep/gemeenskap. Die fisiese dimensie in die leeromgewing van die student sluit die volgende in:

- Die biblioteek
- Rekenaarfasiliteite
- Die universiteitsomgewing en studentesentrum
- Die studenteraad en sosiale lewe
- Finansies

Die sosiale dimensie verwys na die menslike hulpbronne in die eksterne omgewing van die individu/gesin/groep/gemeenskap. Die sosiale dimensie in die leeromgewing van die student sluit die volgende in:

- Dosente en onderrig en leer
- Studentedienste

Die geestelike dimensie verwys na waardes en religieuse aspekte in die eksterne omgewing van die individu/gesin/groep/gemeenskap. Dit sluit die missie en visie van die instelling in.

Proses in hoëronderriginstellings

“Proses is ‘n aantal dade of progressiewe veranderinge na ‘n verwagte eindpunt of doelwit” (Bevis, 1978:8). Die aspekte wat onder die proses in hoëronderriginstellings val, is kursusorganisering, assessering en die kurrikula.

Uitkomst in hoëronderriginstellings

“Outcomes are defined as the result of learning processes and refer to knowledge, skills, attitudes and

values within a particular context” (SAQA, 1997:6). In die Suid-Afrikaanse konteks is uitkoms-gebaseerde onderrig ‘n baie belangrike konsep. SAKO (Suid-Afrikaanse Kwalifikasie-owerheid) sluit ook baie definitiewe kritiese uitkomst in, onder andere:

- Probleemoplossing
- Spanfunksionering
- Selfverantwoordelikhede
- Navorsingsvaardigheid
- Kommunikasievaardighede
- Tegnologie en geletterdheid
- Ontwikkeling van makrovisie
- Leerstrategieë
- Burgerskap
- Kulturele en estetiese sensitiwiteit
- Loopbaanvaardighede en entrepreneurskap

Dit sluit aan by die leeruitkomst wat die Departement Verpleegkunde (2002) aan die B.Cur.-studente stel, naamlik: “Die leerder demonstreer die vermoë om as onafhanklike, beginner- en omvattende verpleegkundige (algemeen, psigiatrie, gemeenskaps), en vroedvrou te praktiseer in die beraming, diagnostisering, beplanning, implementering en evaluering van gesondheidsorg aan die individu, gesin, groep en gemeenskap as lid van die gesondheidspan, binne die eties-wetlike raamwerk van verpleging in Suid-Afrika.”

By ‘n hoëronderriginstelling is kwaliteitonderrig ‘n vereiste, anders sal die uitkomst nooit bereik word nie en studente-tevredenheid sal nooit bewerkstellig word nie.

BEVINDINGE EN GEVOLGTREKKINGS

Die bevindinge en gevolgtrekkings is gebaseer op die doelwitte wat vir die studie gestel is, naamlik

- die beskrywing van die vlakke van tevredenheid van die B.Cur.-vierdejaarstudente aan die RAU; en
- die beskrywing van die verband tussen die tevredenheid van die studente en hoe belangrik hulle sekere aspekte in die struktuur, prosesse en uitkomst van die universiteitsomgewing beskou.

Vlakke van tevredenheid ten opsigte van die B.Cur.- kursus

Die persentasies strek van 0 – 100%. Tabel 1 dui aan dat die laagste persentasie van studente-tevredenheid

ten opsigte van die B.Cur.-kursus 60% is. Vier studente van die totale B.Cur.-vierdejaarpopulasie was 100% tevrede met die kursus. Dit is 'n aanduiding dat studente-tevredenheid in hierdie opsig baie goed is.

Tabel 1: B.Cur.-kursus: Vlakke van tevredenheid

Vlak van tevredenheid in %	Persentasie	Frekwensie	Kumulatiewe frekwensie
60	1	5.6	1
65	1	5.6	2
70	1	5.6	3
75	1	5.6	4
80	3	16.7	7
85	2	11.1	9
90	2	11.1	11
95	1	5.6	12
98	1	5.6	13
100	4	22.2	17
TOTAAL	17	94.4	
Verlore respondent	1	5.6	

Vlakke van tevredenheid ten opsigte van die Fakulteit en Departement Verpleegkunde

Die persentasies strek weer eens van 0 – 100%. Die laagste persentasie van tevredenheid van die studente ten opsigte van die fakulteit/departement was 60%. Drie studente van die totale populasie het aangedui dat hulle 100% tevrede was met die fakulteit/departement, soos aangedui in Tabel 2. Vier van die studente was 90% tevrede. Al bogenoemde data dui op 'n hoë vlak van tevredenheid onder die B.Cur.-vierdejaarstudente. Die gevolgtrekking wat gemaak kan word is dat die studente 'n tevrede vlak van bruikbaarheid geniet het (Oliver, 1997:13). (Tabel 2 is op die volgende bladsy).

Vlakke van tevredenheid ten opsigte van die RAU–bestuur

Die laagste persentasie van tevredenheid ten opsigte

van die RAU-bestuur was weer eens 60%. Volgens tabel 3 was vier studente 90% tevrede en slegs een student was hierdie keer 100%. Studente-tevredenheid was dus nie net op een persoon of aspek van 'n maatskappy gebaseer nie (Fontenot *et al.* 1994:73). (Tabel 3 is op die volgende bladsy).

Vlakke van tevredenheid ten opsigte van die RAU as geheel

Volgens Tabel 4 is die laagste persentasie van studente-tevredenheid ten opsigte van RAU as geheel 70%. Vyf studente was 80% tevrede met die RAU as geheel en 4 studente was 90% tevrede met die RAU as geheel. Dit dui daarop dat die studente 'n hoë vlak van algehele tevredenheid ervaar want die proses van tevredenheid is veeldimensioneel. (Fontenot *et al.* 1994:73). (Tabel 4 is op bladsy 57).

Tabel 2: Fakulteit en Departement Verpleegkunde: Vlakke van tevredenheid

Vlak van tevredenheid in %	Frekwensie	Frekwensie	Kumulatiewe frekwensie
60	1	5.6	1
65	1	5.6	2
75	2	11.1	4
80	2	11.1	6
85	1	5.6	7
89	1	5.6	8
90	4	22.2	12
95	1	5.6	13
98	1	5.6	14
100	3	16.7	17
Totaal	17	94.4	
Vermiste respondent	1	5.6	

Tabel 3: RAU–Bestuur: Vlakke van tevredenheid

Vlak van tevredenheid in %	Frekwensie	Persentasie	Kumulatiewe frekwensie
60	1	5.6	1
65	2	11.1	3
70	3	16.7	6
79	1	5.6	7
80	3	16.7	10
85	1	5.6	11
90	4	22.2	15
99	1	5.6	16
100	1	5.6	17
Totaal	17	94.4	
Vermiste respondent	1	5.6	

Tabel 4: Die RAU as geheel: Vlakke van tevredenheid

Vlak van tevredenheid	Frekwensie	Persentasie	Kumulatiewe frekwensie
70	1	5.6	1
75	1	5.6	2
80	5	27.8	7
85	2	11.1	9
86	1	5.6	10
88	1	5.6	11
90	4	22.2	15
94	1	5.6	16
95	1	5.6	17
Totaal	17	94.4	
Vermiste respondant	1	5.6	

Vlakke van tevredenheid ten opsigte van potensiële beroepsmoontlikhede

Die laagste persentasie van student-tevredenheid ten opsigte van potensiële beroepsmoontlikhede was weer eens 60%, soos aangedui deur Tabel 5. Drie studente was 100% tevrede met hierdie aspek en ses studente

was 90% tevrede, dit is 33.3% van die totale populasie.

Wanneer daar na bogenoemde statistiek gekyk word, blyk dit daar in studente se laerordebehoefes voorsien is aangesien hulle tevredenheid ten opsigte van hoërordebehoefes byvoorbeeld beroepsmoontlikhede, baie hoog is (Maslow, 1954).

Tabel 5: Beroepsmoontlikhede: Vlakke van tevredenheid

Vlak van tevredenheid in %	Frekwensie	Persentasie	Kumulatiewe frekwensie
60	2	11.1	2
70	1	5.6	3
80	2	11.1	5
85	2	11.1	7
90	6	33.3	13
95	1	5.6	14
100	3	16.7	17
Totaal	17	94.4	
Vermiste respondant	1	5.6	

Die verband tussen tevredenheid en belangrikheid van die aspekte in die onderrigstelsel word vervolgens beskryf.

Beskrywende statistiek ten opsigte van die studente se tevredenheid en belangrikheid ten opsigte van genoemde items

Die tevredenheid en belangrikheid van elke item, is op 'n skaal van 1 tot 7 aangedui. Die minimum kolom dui die minimum getal aan wat daar by die betrokke item deur die studente gemerk is. Die maksimum kolom dui die maksimum getal aan wat daar by die betrokke item deur die studente gemerk is. Tabel 6 weerspieël dat hoe groter die gaping tussen die minimum en die maksimum getalle was, hoe groter was die standaardafwyking. By die rekenaarfasieliete, studentedienste, biblioteek en die individuele itemsessies was die populasie nie die volledige 18 studente nie (sien Tabel 6). Die rede hiervoor is dat daar op die vraelys by hierdie aspekte aangedui was dat indien die studente nog nooit van hierdie dienste gebruik gemaak het nie, hulle nie die betrokke vrae oor die item hoef te beantwoord het nie. Hierdie fasiliteite speel 'n groot bydrae in onderriguitkomste en dit sou belangrik gewees het om die tevredenheid van studente in hierdie ondersteuningsdienste te kon bepaal om leemtes te kon identifiseer waar nodig.

Korrelasie tussen belangrikheid en tevredenheid

Korrelasie is dié mate waarin waardes van een veranderlike (X), ooreenstem met die waardes van 'n tweede veranderlike (Y) (Brink, 1999:207).

Bespreking van die verband tussen studente-tevredenheid en belangrikheid

In Tabel 6 word die beskrywende statistiek van die studente-tevredenheid en die belangrikheid van elke aspek uitgebeeld. Hiervolgens kan gesien word dat die gemiddelde tussen 1 en 7 van elke aspek tussen 5.5 – 6.5 lê. Dit is 'n goeie bewys dat die vierdejaarstudente van die jaar 2001 oor die algemeen tevrede was met hulle kursus en die universiteitsmilieu as 'n geheel. Daarom kan die afleiding gemaak word dat die regte dinge reg gedoen word by die universiteit (Vroeijsstein,

2001:5), anders sou daar nie so 'n hoë mate van tevredenheid onder die studente geheers het nie.

Volgens Tabel 7 word die korrelasie en die beduidendheid van elke aspek op die vraelys aangedui. Al die getalle in die korrelasiekolom wat 'n positiewe getal is, dui op positiewe korrelasies. Die getalle in die korrelasiekolom wat 'n negatiewe getal is, dui op negatiewe korrelasies. (Tabel 7 is op bladsy 60).

Al die getalle in die beduidendheidskolom waarby daar 'n agtergrond is, dui daarop dat die korrelasies beduidend is. Die getalle wat nie verklaar is nie, se waardes is so klein dat dit geen beduidendheid het nie. Getalle met hoë beduidendheidsvlakke, toon dat daar 'n goeie korrelasie tussen die tevredenheid en die belangrikheid van die betrokke aspekte is.

In Figuur 2 (op bladsy 61) kan die afstande tussen die verskillende aspekte ten opsigte van die tevredenheid en belangrikheid gesien word. Die aspekte wat nog aandag vereis is die Biblioteek (Tevredenheid = 5.104, Belangrikheid = 6.55), Studentesentrum (Tevredenheid = 4.865, Belangrikheid = 6.66), Studenteraad en Sosiale lewe (Tevredenheid = 4.802, Belangrikheid = 5.73), Studentedienste (Tevredenheid = 5.402, Belangrikheid = 6.51) en Rekenaarfasieliete (Tevredenheid = 5.268, Belangrikheid = 6.76). By die res van die aspekte blyk dit dat die studente-tevredenheid na aanleiding van die belangrikheid relatief hoog is. Daarom blyk dit dat daar aan die studente se verwagtinge en doelwitte voldoen word en dat die strukture, prosesse en uitkomste in die studente se omgewing bruikbaar is en die studente se behoeftes bevredig word (Fontenot *et al.* 1994:13).

Vanuit bogenoemde data en bespreking kan daar dus tot die gevolgtrekking gekom word dat B.Cur.-finalejaarstudente van 2001, 'n groot mate van tevredenheid ten opsigte van hulle program en die universiteitsomgewing beleef het.

AANBEVELINGS

Dit sou sinvol wees as 'n soortgelyke studie met verdere jaargroepe van die B.Cur.-kursus uitgevoer word om so 'n meer verteenwoordigende beeld te verkry van die B.Cur.-groep as geheel (eerstejaars tot vierdejaars) se tevredenheid.

Tabel 6: Beskrywende statistiek ten opsigte van tevredenheid en belangrikheid

	N	Min	Maks	Gemiddeld	SA
KO & A : Kommunikasie van inligting : T	18	3.2	7	5.5472	0.8902
KO & A : Kommunikasie van inligting : B	18	5.6	7	6.6333	0.5053
KO & A : Organisasie van die kursus : T	18	3.8	7	5.9111	0.8491
KO & A : Organisasie van die kursus : B	18	5.6	7	6.5333	0.5179
KO & A : Werklading en assessering : T	18	4.09	7	5.7486	0.8131
KO & A : Werklading en assessering : B	18	5.18	7	6.3667	0.7127
KO & A : Uitkomst van studie : T	18	4.57	7	6.3175	0.6418
KO & A : Uitkomst van studie : B	18	5.57	7	6.6746	0.4512
O & L : Dosente : T	18	5.4	7	6.3056	0.4709
O & L : Dosente : B	18	5.9	7	6.75	0.3959
O & L : Onderrigssessies (Lesings/seminare) : T	18	4.33	7	5.7778	0.8105
O & L : Onderrigssessies (Lesings/seminare) : B	18	4.83	7	6.463	0.668
O & L : Individuele onderrig (Tutor + 1/2 studente): T	16	3.5	7	5.3437	1.2479
O & L : Individuele onderrig (Tutor + 1/2 studente): B	16	3	7	5.9375	1.1955
O & L : Praktiese sessies (Lab/ateljee/werkwinkel): T	18	4	7	6.0222	0.9428
O & L : Praktiese sessies (Lab/ateljee/werkwinkel): B	18	5	7	6.6333	0.5667
O & L : Werkervaring : T	18	3.2	7	5.975	0.9201
O & L : Werkervaring : B	18	5	7	6.6556	0.5731
Die biblioteek : T	17	2.5	6.25	5.1036	0.9858
Die biblioteek : B	17	4.88	7	6.5529	0.6127
Rekenaarfasiliteite : T	13	2.67	6.61	5.268	1.1283
Rekenaarfasiliteite : B	13	6	7	6.7663	0.3394
Studentedienste : T	17	3.87	6.44	5.402	0.7708
Studentedienste : B	17	5.93	7	6.5152	0.4745
Die universiteitsomgewing : T	18	4.48	6.71	5.7	0.5757
Die universiteitsomgewing : B	18	5.52	7	6.6385	0.4861
Studentesentrum : T	18	3.79	6	4.8651	0.6601
Studentesentrum : B	18	5.36	7	6.6667	0.4918

	N	Min	Maks	Gemiddeld	SA
Studenteraad en sosiale lewe : T	18	2.64	6.64	4.8017	1.0353
Studenteraad en sosiale lewe : B	18	3	7	5.7329	1.2333
Selfontwikkeling : T	18	5.41	7	6.4216	0.5807
Selfontwikkeling : B	18	5.94	7	6.7614	0.3904

KO & A: Kursusorganisering en Assessering

O & L: Onderrig en Leer

T: Tevredenheid

B: Belangrikheid

Min: Minimum

Maks: Maksimum

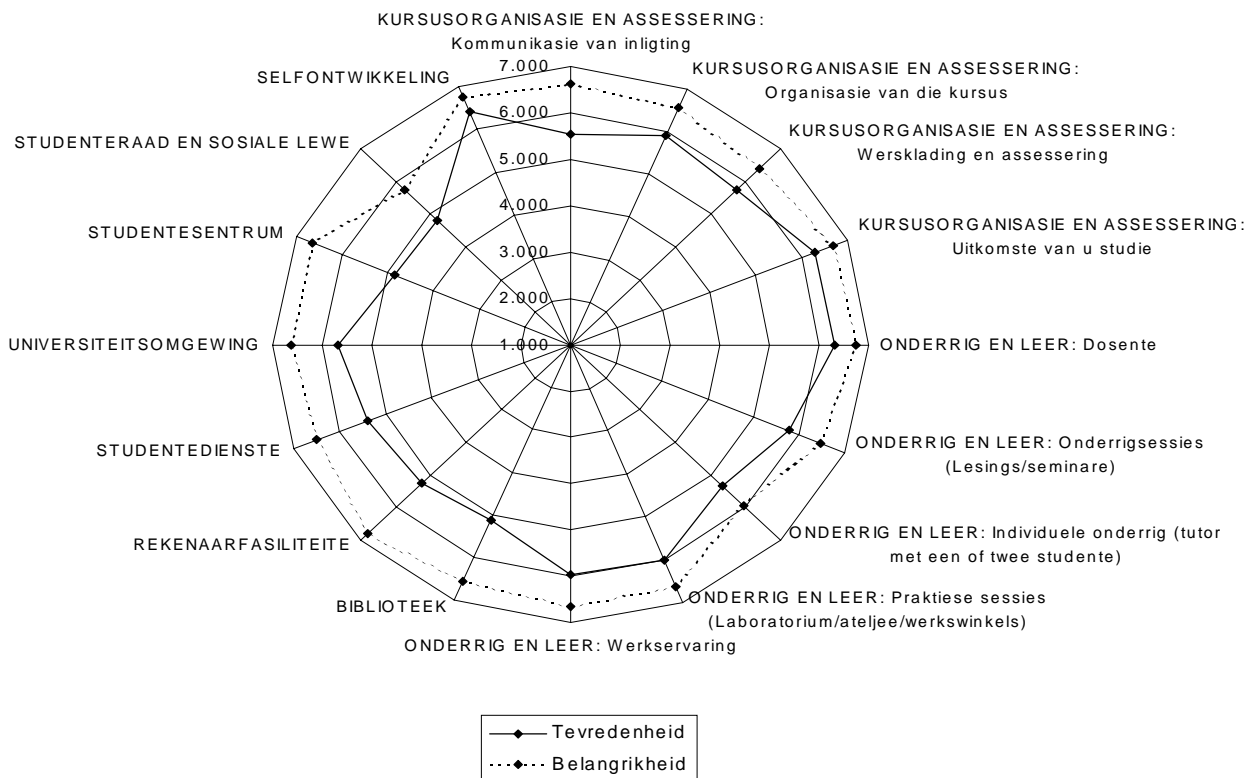
SA: Standaardafwyking

Tabel 7: Beduidendheid tussen korrelasies van tevredenheid en belangrikheid

	N	Korrelasie	Beduidenheid
Kursusorganisering en assessering: Kommunikasie van inligting:T & B	18	0.509	0.031
Kursusorganisering en assessering: Kursusorganisasie: T & B	18	0.622	0.006
Kursusorganisering en assessering: Werklading & assessering: T & B	18	0.75	0
Kursusorganisering en assessering: Uitkomste van studie: T & B	18	0.771	0
Onderrig en Leer: Dosente: T & B	18	0.497	0.036
Onderrig en Leer: Onderrigssessies (Lesings/seminare): T & B	18	0.485	0.041
Onderrig en Leer: Individuele onderrig (Tutor met ½ studente): T & B	16	0.44	0.088
Onderrig en Leer: Praktiese sessies (Lab/ateljee/werkwinkels): T & B	18	0.589	0.01
Onderrig en Leer: Werkervaring: T & B	18	0.706	0.001
Die biblioteek: T & B	17	-0.167	0.522
Rekenaarfasiliteite: T & B	13	-0.088	0.775
Studentedienste: T & B	17	0.061	0.817
Die universiteitsomgewing: T & B	18	0.484	0.042
Studentesentrum: T & B	18	0.287	0.248
Studenteraad en sosiale lewe: T & B	18	0.608	0.007
Selfontwikkeling: T & B	18	0.67	0.002

T & B: Tevredenheid en Belangrikheid

Studentetevredenheid - Verpleging



Figuur 2: Tekortontleding (gap analyses), grafiese voorstelling

Die aspekte op die tekortontleding waar die tevredenheid en belangrikheid na aan mekaar is, moet ook verder ondersoek word en hierdie positiewe terugvoering moet aan hierdie betrokke rolspelers oorgedra word. Die aspekte wat negatiewe terugvoering gekry het moet ondersoek word om sodoende verbetering by die betrokke rolspelers teweeg te bring.

Om die beperking van die studie ten opsigte van die steekproef of populasiegrootte aan te spreek, word daar aanbeveel dat daar gekyk word na die totale populasiegrootte van die volgende studentegroepe waarmee navorsingstudies in verband met studenttevredenheid gedoen gaan word. Dit sou dalk ook meer probleemassepekte van die universiteit as geheel uitbeeld.

BIBLIOGRAFIE

BEVIS, EMO 1978: Curriculum building in nursing: A process; 2nd

edition. St Louis: Mosby.

BRINK, HIL 1999: Fundamentals of research methodology for health care professionals; 2nd edition. Cape Town: Creda Communications.

DEPARTMENT OF HIGHER AND FUTURE EDUCATION 2001: National Plan for Higher Education 2001: Pretoria: Department of Higher and Future Education.

FONTENOT, G; BEHARA, R & GRESHAM, A 1994: Six sigma in customer satisfaction. **Quality Progress**, December: 73-76.

KOZIER, B; ERB, G; BLAIS, K & WILKINSON, JM 1995: Fundamentals of nursing: Concepts, process and practice; 5th Edition. New York: Addison-Wesley.

LILIENFELD, R 1978: The rise of systems theory – An ideological analysis. New York: John Wiley.

MASLOW, AH 1954: Motivation and personality. New York: Harper.

MULLER, M 1998: Nursing Dynamics; 2nd edition. Cape Town: Heinemann.

MULLER, M 2001: Nursing Dynamics; 3rd edition. Sandton: Heinemann.

OLIVER, RL 1997: Satisfaction: A behavioral perspective on the customer; 1st edition. New York: McGraw-Hill.

RAU 2001: Etiese standaarde vir navorsing. Aucklandpark: Randse Afrikaanse Universiteit.

RAU, Departement Verpleegkunde 2001: Studiehandleiding, Verpleegkunde 4. Verpleegdinamika: Aucklandpark: Randse Afrikaanse Universiteit.

RAU, Departement Verpleegkunde 2002: Paradigma. Aucklandpark: Randse Afrikaanse Universiteit.

SAKO (Suid-Afrikaanse Kwalifikasie-Owerheid) 1997: 2(2), SAKO Bulletin, Uitvoerende beampte. Pretoria.

SAQA (South African Qualification Authority). 1997: 2(2), SAQA Bulletin, Executive officer. Pretoria.

VROEIJENSTEIN AI 2001: Quality assurance, (Uitdeelstuk). Aucklandpark: Randse Afrikaanse Universiteit.