

Annexure A: Paradigm Quiz

Which of these statements describes your life experience before you reached the age of 20?	Describes my youth	Does not describe my youth
1. I remember when bubblegum cost 1c.		
2. I remember when world events were things you read about.		
3. I grew up without a microwave oven.		
4. I remember when the Russians were the bad guys.		
5. Our household telephone had a rotary dial.		
6. I remember the assassination of President Kennedy.		
7. I rode a car that was not equipped with seat belts.		
8. I grew up never owning a Sony Walkman or similar device.		
9. I remember when smoking was considered acceptable.		
10. I remember our family getting our first TV.		
11. I remember when "Made in Japan" meant cheap junk.		
12. I remember when encyclopedias were only printed on paper.		
13. I never played video games in my youth.		
14. I wore low-tech running shoes with canvas uppers.		
15. I washed dirty dishes by hand.		
16. I have no videotapes of my youth.		
17. I had 45 rpm and 33 rpm records.		
18. I saw learning as the memorization of facts.		
19. I remember the first time a man stood on the moon.		
20. My father worked for one company for 20 years or more.		

Adapted from:

McCain, T. & Jukes, I. (2001). *Windows on the Future – Education in the Age of Technology*. California: Corwin Press, Inc. p 26.

Analysing the score:

If **three or fewer** of the statements describe your youth, then you possibly experienced a technology-rich environment as you grew up, where change was an ever-present factor to be dealt with. The changes taking place in life today are not likely to be causing you a great deal of mental anguish.

If **four to six** of these statements describe your youth, then your youth likely began before the new age of technology and extended into it. You have also experienced a relatively technology-rich environment, and you know the effects of increasing change as a common part of life. However, you will possibly have more difficulty in adapting to change than those who experienced this environment all their lives.

If **seven or more** of these statements describe your youth, then you probably grew up before microelectronic technology exploded into our lives. The majority will fall into this category. The life you experienced when you were growing up did not prepare you for a world of constant change and increased use of powerful technologies.

Annexure B: Observation Sheet

Week 1
18 – 24 July 2002

<p>Activities and interactions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirm tribes. ▪ Appoint spokesman. ▪ Week 1 = Immunity = Photo shoot. ▪ Info on Tribal and individual assignment.
<p>Unusual situations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limited interaction. ▪ Online facilitator inviting interaction (22/7). ▪ Eventually activity 23/7 – week is nearly over. ▪ Technical confusion = <i>Yahoo Groups</i> e-mail and website. ▪ Everything said during F2F is repeated again. ▪ Learner confusion – cannot find files in <i>Yahoo Groups</i>. ▪ Technical incompetence.
<p>Conversations and writing style</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lengthy messages stipulating Tribal assignment. ▪ Obtain ftp program. ▪ Discussing what needs to be done. ▪ Pleasant to learners. ▪ Online facilitator offering help. ▪ Online facilitator keeping her cool, not getting upset. ▪ Assisting as comprehensively as she can.
<p>My own behaviour and feelings</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Very few postings – Linda must be worried. ▪ I wonder what has happened to the learners. Why are they so ‘silent’? Why are the learners not interacting? Is something wrong? ▪ Linda pleased – something is happening. ▪ Reiterating ground rules and offering help – going with the flow. Online facilitator not forcing anything. ▪ Only answers questions that are posted directly to her.

Annexure B: Observation Sheet

Week 2
25– 31 July 2002

<p>Activities and interactions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Immunity challenge = Typing test. ▪ Working on tribal assignment = most messages. ▪ Technical issues being discussed.
<p>Unusual situations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Many technical problems (____, ____) even online facilitator experienced problems with voting station. ▪ Unfairness of synchronicity – learners moaning. ▪ One learner still totally lost – trying to find Photoshoot. ▪ Several learners – did you receive my assignment? Learners wanting confirmation. ▪ I haven't heard from these people – still on course = [7 Names]. ▪ See you all tonight – another F2F session to sort out technical difficulties.
<p>Conversations and writing style</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quick responses. ▪ Like online facilitator's humour – 'who ever said anything in life is fair?' ▪ Linda's messages much shorter. ▪ Giving specific content info to individual questions – SME role. ▪ Support = proud of you / hang in there. ▪ Providing a lot of social and emotional support. ▪ Good or bad = mention learners by name.
<p>My own behaviour and feelings</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I like the idea that Linda informs the group which learners have done what by name. ▪ Set timer to 2 minutes – importance not stressed / learners are going to miss this instruction. ▪ Sweet message to Dr ____ – for encouragement. ▪ Good explanation of competition element = fun way to share information. ▪ Learners are really collaborating / online facilitator only answering specific questions aimed at her. ▪ Interaction much better & learners seem more at ease. ▪ Online facilitator repeating information for re-enforcement. ▪ Extremely quick responses from Linda. ▪ Well done online facilitator = mentioning learners names for assessment received ... [9 Names] = the online facilitator is specific. ▪ What a busy and exciting week – great collaboration!

Annexure B: Observation Sheet

Week 3

1 – 7 August 2002

<p>Activities and interactions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ InterWise arrangements = Ian de Villiers and Zeldie van Vuuren. ▪ Learners have to test system. ▪ Only 3 tested = [3 Names]. ▪ .ppt slides = [4 Names]. ▪ Provide criteria for group work. ▪ Started chatting on <i>Yahoo Messenger</i>.
<p>Unusual situations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technical problems to logon to InterWise = [2 Names]. ▪ 'Calling Tribe 5' – paying attention to them.
<p>Conversations and writing style</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inviting participation <i>NetMeeting</i>. ▪ Always addressing learners by name. ▪ Using coloured fonts when responding to learner's message.
<p>My own behaviour and feelings</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wake up call to start testing = well done / proactively. ▪ <i>InterWise</i> session = Good. ▪ Like the person specific lists. ▪ Colour coding works well.

Annexure B: Observation Sheet

Week 4

8 – 14 August 2002

<p>Activities and interactions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Move to <i>WebCT</i> – only 4 learners accessed Bulletin Board = [4 Names]. ▪ Many discussions on <i>WebCT</i>. ▪ Also chatting on <i>Yahoo Messenger</i>.
<p>Unusual situations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peer assessment different approach – changes to tribal assignment after voting has taken place / tribal members not participating / no critique on other tribal sites – unfair mark allocation. ▪ Online facilitator away for the long weekend.
<p>Conversations and writing style</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Linda clearly asked the groups whether they need help. ▪ Very clear answers to individual questions. ▪ Dual discussions on <i>Yahoo Groups</i> and <i>WebCT</i>.
<p>My own behaviour and feelings</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nice touch Linda, taking a break and informing learners about it. ▪ Using <i>WebCT</i> for reflective sessions. ▪ Ouch ... a bit harsh and sarcastic and facetious = ... somewhere exciting over weekend – assumption all somewhere else; awfully quiet!

Annexure B: Observation Sheet

Week 5
15 – 21 August 2002

<p>Activities and interactions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Shift from process to product. ▪ Many reading exercises. ▪ Feedback / marks on Individual assignments. ▪ Online facilitator very busy on <i>Yahoo Messenger</i>.
<p>Unusual situations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Great news = Prize announcement – weekend away for winner. ▪ Asking for extension = not given. ▪ Havoc with tribal shuffle and test announcement.
<p>Conversations and writing style</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online facilitator – good motivation for shuffle, not giving extension and online test. ▪ Online facilitator keeping her cool in all messages, except losing it in the test e-mail message – but she did apologise to the learner.
<p>My own behaviour and feelings</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cute = Morse code as a clue. ▪ Nice going = informing learners about changes / online facilitator transparent – has definitely thought this through – not a haphazard decision. ▪ Test caused chaos. ▪ Online facilitator apologises to learner for harsh and cold e-mail message – was actually joking about the test – message can easily be misconstrued! ▪ Well done Linda, for apologizing to the open forum.

Annexure B: Observation Sheet

Week 6
22 – 28 August 2002

<p>Activities and interactions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparing for the test. ▪ Chatting on <i>Yahoo Messenger</i>. ▪ Final arrangements for Thursday evening to announce the winner / social committee – bring some eats.
<p>Unusual situations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online facilitator guiding learner to use <i>Yahoo Messenger</i>. ▪ Still wrong postings – not to <i>WebCT</i>. ▪ Test still an issue.
<p>Conversations and writing style</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online facilitator made contact with each learner via <i>Yahoo Messenger</i> to wish each learner well for the test of tomorrow. ▪ Last bit of motivation for the groups. ▪ Putting learners at ease for the test. ▪ Begging learners to please VOTE.
<p>My own behaviour and feelings</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online facilitator cares for her learners. ▪ Guiding and helping learners individually. ▪ The end is in sight ...

Annexure C: Roles Matrix

Week 1
18– 24 July 2002

Roles	18	19	20	21	22	23	24
Learner							
Administrator			✓	✓	✓	✓	✓
Change agent						✓	
Coach / Guide			✓			✓	✓
Communication expert							
Co-presenter							
Facilitator							
Instructor			✓		✓	✓	✓
Jovial nag							
Knowledge navigator							
Learning catalyst							
Listener							
Manager							
Mediator							
Mentor							
Moderator							
Personal muse							
Role player							
Social supporter			✓	✓	✓	✓	✓
Starter							✓
Subject matter expert						✓	
Tutor							
Technical fundi							
Communication media	18	19	20	21	22	23	24
<i>Yahoo Groups</i>			3	1	1	4	5
<i>WebCT</i>							
<i>Yahoo Messenger</i>							

Annexure C: Roles Matrix

Week 2
25– 31 July 2002

Roles	25	26	27	28	29	30	31
Learner							
Administrator		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Change agent					✓		
Coach / Guide	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Communication expert							
Co-presenter							
Facilitator							
Instructor	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Jovial nag				✓			
Knowledge navigator							
Learning catalyst							
Listener							
Manager							
Mediator	✓	✓					
Mentor							
Moderator							
Personal muse							
Role player							
Social supporter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Starter							
Subject matter expert			✓			✓	
Tutor							
Technical fundi							
Communication media	25	26	27	28	29	30	31
<i>Yahoo Groups</i>	3	2	9	6	5	10	1
<i>WebCT</i>		1					
<i>Yahoo Messenger</i>							

Annexure C: Roles Matrix

Week 3
1 – 7 August 2002

Roles	1	2	3	4	5	6	7
Learner							
Administrator	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Change agent							
Coach / Guide	✓		✓		✓		
Communication expert							
Co-presenter							
Facilitator							
Instructor			✓	✓		✓	✓
Jovial nag							
Knowledge navigator							
Learning catalyst							
Listener							
Manager							
Mediator							
Mentor							
Moderator							
Personal muse							
Role player							
Social supporter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Starter							
Subject matter expert							
Tutor							
Technical fundi	✓				<i>IWise</i>	✓	
Communication media	1	2	3	4	5	6	7
<i>Yahoo Groups</i>	4	1	2	1	3	2	2
<i>WebCT</i>							
<i>Yahoo Messenger</i>				1		2	7

Annexure C: Roles Matrix

Week 4

8 – 14 August 2002

Roles	8	9	10	11	12	13	14
Learner							
Administrator	✓				✓		✓
Change agent							
Coach / Guide					✓		✓
Communication expert							
Co-presenter							
Facilitator							
Instructor	✓				✓	✓	✓
Jovial nag							
Knowledge navigator							
Learning catalyst							
Listener							
Manager							
Mediator	✓				✓		✓
Mentor							
Moderator							
Personal muse							
Role player							
Social supporter	✓				✓	✓	✓
Starter							
Subject matter expert							
Tutor							
Technical fundi					✓		
Communication media	8	9	10	11	12	13	14
<i>Yahoo Groups</i>	3	0	0	0	4	4	3
<i>WebCT</i>					4	1	
<i>Yahoo Messenger</i>	1				4	3	2

Annexure C: Roles Matrix

Week 5

15 – 21 August 2002

Roles	15	16	17	18	19	20	21
Learner							
Administrator	✓	✓				✓	✓
Change agent							
Coach / Guide	✓	✓		✓	✓	✓	
Communication expert							
Co-presenter							
Facilitator							
Instructor	✓	✓					
Jovial nag					✓	✓	
Knowledge navigator							
Learning catalyst							
Listener							
Manager							
Mediator							✓
Mentor							
Moderator							
Personal muse							
Role player							
Social supporter	✓	✓				✓	✓
Starter							
Subject matter expert		✓					
Tutor							
Technical fundi							
Communication media	15	16	17	18	19	20	21
<i>Yahoo Groups</i>	4	5	0	1	2	2	1
<i>WebCT</i>	2	3	0	1	0	2	0
<i>Yahoo Messenger</i>	4	2	2	5	4	4	2

Annexure C: Roles Matrix

Week 6
22 – 28 August 2002

Roles	22	23	24	25	26	27	28
Learner							
Administrator		✓	✓			✓	✓
Change agent							
Coach / Guide			✓			✓	✓
Communication expert							
Co-presenter							
Facilitator							
Instructor							✓
Jovial nag							✓
Knowledge navigator							
Learning catalyst							
Listener							
Manager							
Mediator							
Mentor							
Moderator							
Personal muse							
Role player							
Social supporter		✓	✓				✓
Starter							
Subject matter expert						✓	
Tutor							
Technical fundi							
Communication media	22	23	24	25	26	27	28
<i>Yahoo Groups</i>	0	1	5	0	0	2	3
<i>WebCT</i>						3	
<i>Yahoo Messenger</i>	4	0	2	2	1	7	2

Annexure D: Self-administered questionnaire on the online facilitator

Please do the following:

- Think back and reflect on the *CyberSurviver* module in terms of the Online Facilitator ...
- Indicate **your** level of importance to each indicator in terms of Baseline, Moderate, High or Extreme.
- From each competency, select the **three** most important indicators.
- As evidence for selecting these three indicators, provide three examples why you selected these specific indicators.

People Competencies	Indicator	Baseline	Moderate	High	Extreme
Leadership	Providing direction				
	Empowering				
	Motivating others				
	Developing others				
	Attracting / developing talent				
Interpersonal	Interpersonal sensitivity				
	Teamwork				
	Building and maintaining relationships				
	Flexibility				
	Stress tolerance				
	Tenacity				
	Cross cultural awareness				
Integrity					

Thinking Competencies	Indicator	Baseline	Moderate	High	Extreme
Analytical	Judgement				
	Information gathering				
	Problem analysis				
	Objective setting				
	Management control				
	Written communication skills				
	Technical skills and competence				
Business awareness	Organisational awareness				
	Strategic perspective				
	Commercial orientation				
	Cross functional awareness				
	Innovation				
Career / self development					

Energy competencies	Indicator	Baseline	Moderate	High	Extreme
Dynamism	Self confidence				
	Impact				
	Decisiveness				
	Drive				
	Initiative				
	Persuasiveness				
	Oral communication skills				
Operational	Concern for excellence				
	Customer service orientation				
	Execution				

Annexure E: Interview schedule for the online facilitator

Question 1:

Describe your **experience** being the online facilitator.

- What did you do that the learners really liked? Mention your 'moments of truth'.
- What did you do that really made the learners angry, upset or irritated?

Field notes	Analysis

Question 2:

How did you, as online facilitator, **establish** rapport with the group?

Field notes	Analysis

Question 3:

How did you, as online facilitator, **maintain** rapport with the group?

Field notes	Analysis

Question 4:
In what way did you guide the learners?

Field notes	Analysis

Question 5:
What **roles** did you play?

Field notes	Analysis

Question 6:

What did you as online facilitator do that was **unique** to your personality?

Field notes	Analysis

Question 7:

What sort of tricky situations did you encounter?

- How did you handle these situations?
- Did you have to call in help at any stage?

Field notes	Analysis

Question 8:

How often did you consult with your Mentor?

- What type of advice did he give you?

Field notes	Analysis

Question 9:
How hectic or difficult was this course to facilitate?

Field notes	Analysis

Question 10:

If you have an opportunity to implement this course again, will you do things differently? Yes/No

If Yes:

- What will you do differently and why?

If No:

- Why will you not change it?

Field notes	Analysis

Question 11:

What was your motivation for **not** using a co-facilitator for this course?

Field notes	Analysis

Question 12:

What was your motivation for **not** introducing a help desk function for this course?

Field notes	Analysis

Question 13:

What is your opinion about online facilitation as a team effort, rather than an individual effort?

Field notes	Analysis

Question 14:

In your opinion, what **qualities** should an online facilitator possess?

Field notes	Analysis

Annexure F: Interview schedule for the focus group interview

Question 1:

What was your **experience** of the online facilitator?

- What did she do that you really liked? Mention the 'moments of truth'.
- What did she do that really made you angry, upset or irritated?

Field notes	Analysis

Question 2:

How did the online facilitator **establish** rapport with the group?

Field notes	Analysis

Question 3:

How did the online facilitator **maintain** rapport with the group?

Field notes	Analysis

Question 4:

In what way did the online facilitator **guide** you?

Field notes	Analysis

Question 5:
What **roles** did the online facilitator play?

Field notes	Analysis

Question 6:

What did the online facilitator do that was **unique** to her personality?

Field notes	Analysis

Question 7:

What could the online facilitator have done **differently**?

Field notes	Analysis

Annexure G: Informed Consent

8 May 2003

Dear participant

Voluntary focus group interview for ORO CyberSurviver learners

Working title

The roles and competencies of an online facilitator (PhD (CAE)).

Your participation

This information will help you to understand the importance of this research. Should you have any questions, do not hesitate to ask the researcher. Your participation is extremely important and your co-operation in this regard is appreciated and valued for the planning of future eLearning courses.

What is the purpose of this study?

The purpose of this study is to establish what an online facilitator does in order to develop an online facilitator in terms of roles and competencies.

What is expected of you?

You are requested to participate in the focus group interview by answering the questions put to you with regards to the ORO Surfiver module. However, you may only respond when you want to, as a response is not compulsory.

What are your rights as a participant?

Your participation is completely voluntary and you can refuse to participate or walk out of the interview at any time without stating any reason.

Sources of additional information

If you have any questions regarding this study, please do not hesitate to approach one of my supervisors or myself:

Supervisor: Prof JC Cronjé
012 420 3663

icronje@up.ac.za

Co-supervisor: Dr I Eloff
012 420 5503

ieloff@hakuna.up.ac.za

Researcher: Debbie Adendorff
082 557 5295

debbiea@absa.co.za

Confidentiality

All information retrieved during the course of this study / interview will be treated as strictly confidential. Data that may be reported on in the research report will not include information that identifies you as a participant in the study. Your informed consent form will be filed in a safe place and it will only be accessible to the research team.

Informed Consent

I hereby confirm that the researcher, Mrs DE Adendorff, has informed me of the nature of this study. I have received, read and understood the *Voluntary focus group interview for ORO Surfiver learners*.

I understand that:

- My identity will remain anonymous during the analysis, processing of data and reporting of the study.
- I am free to withdraw from the interview at any point, without giving any reason for my termination of the interview.
- My verbal descriptions and interpretations of my experiences during the ORO Surfiver module will be analysed for this research.
- I will have sufficient opportunity to ask questions.

I, _____, declare myself prepared to participate in the study.

Participant's name: _____ **(Please print)**

Participant's signature: _____

Date: _____

Name of witness: _____ **(Please print)**

Signature of witness: _____

Date: _____

I, Mrs DE Adendorff, hereby confirm that the participant has been informed in full of the nature and the manner in which the focus group interview and study will be conducted.

Researcher's name: _____

Researcher's signature: _____

Date: _____

Annexure K: Transcribed and verified transcript of focus group interview

<p>Lack of planning</p>	<p>Q What was your experience of the online facilitator?</p> <p>Nobody wants to make eye contact with me all of a sudden. I think sympathetic, if I can use the word. Sympathetic. I would like to add to that, although it started off sympathetically, I, later on, what I thought about this whole thing was that it could have been planned better, because due to a lack of good planning, it resolved in some experience in a negative way. But from the instructor's point, she was always very sympathetic.</p> <p>Q: So what should have been planned better?</p> <p>The whole course. The whole presentation. The whole thing wasn't well planned. For example, tribe 5, the language was just off. What happened to those students? They just disappeared. It was wrong.</p>
<p>Learning about process</p> <p>Feeling of being insecure in the beginning</p> <p>Need for face-to-face contact</p>	<p>Q: So there were loose ends?</p> <p>Ja. I haven't been at any of these focus groups before, but the first thing that strikes me about this study of the whole thing, is that we were actually learning about online learning through online learning. So I don't know what that says to research, but there must obviously be some issues around that. I think in terms of planning. I thought it was the best course that I've done, certainly in a long time, because of what we learnt. But we were not learning things, which could have been scripted beforehand. So I think that was part of – it was about process for me, in any case, it was about process, and not the actual content and hard skills, like learning to program in HTML. That was not the point, so I think from that point of view, it was fine. I think a lot of people felt insecure in the beginning. That was partially solved by a face-to-face session, which I think went a long way to ... people's fears. And being involved myself now with e learning, I've seen that this is a problem. People would like to have face-to-face stuff before they just go online.</p> <p>Q: So what did Linda do to facilitate this process that you talk about?</p> <p>Well, there was a lot of communication, but I think it depended on the individual. I mean, I know that Willem here wanted to</p>

<p>Need to have more structure</p> <p>Facilitator in background was experienced as positive</p>	<p>study e-mails. The e-mails tell a very small part of the whole story. I had very long conversations and arguments with Linda about Yahoo Messenger, and I don't know if those logs were kicked, but – unfortunately that was not – everyone was not gripping to those arguments and debate.</p> <p>Q: But you would have liked us to be?</p> <p>Ja, no, it would have been fine. I think it would have been quite interesting. I mean, obviously on Yahoo Messenger you can choose to exclude other people from your conversation, which is a nice thing. I think what we were learning about was also as I said, about, perhaps what the pitfalls were of online learning.</p> <p>[Let's just focus you back to Linda. We're talking about Linda, and we're talking about the role that she played.]</p> <p>Looking at the planning that Willem has mentioned, you can't plan some dynamics and things that happened there. You cannot predict them either. I must disagree there. The fact that up front everybody knew that those who were evicted would be landing in this specific tribe, and nobody asked the question: but what will happen with these students? And I mean it was a growing tribe in terms of numbers, and nothing happened there. So that was a problem, and I know that Linda was aware of that, for somebody else told her up front. Long before this module started, somebody did mention it to her. So she knew about that. I would also like to comment on the learning that took place. All right, I agree, a lot of accidental learning took place due to this method, but we would have accomplished more if it was structured in a more, maybe behaviouristic manner. There's no sense in instructing hours and hours and hours, figuring out how to do something and then do it, and now when I tried to do it again, I still can't do it. There's no sense to that, I mean personally, that's my –</p> <p>That's why I think it's about the process, and not about what you're actually learning.</p> <p>Ja, but it is about Linda's role here. I would –</p> <p>So you would like her to give more structure, to be more structured.</p> <p>The online course must be well structured and well planned.</p> <p>I can see –</p> <p>Sorry, I think I felt the fact that Linda didn't interfere when we had our discussions on yahoo, the bulletin board, she didn't take over any discussions that happened among ourselves, which I thought was a good thing as well, because learning took place between us, and it wasn't led by Linda.</p>
---	---

<p>Knowledgeable</p>	<p>Just two points, I think the metaphor of the survivor game – unfortunately I think there were certain pitfalls, and I’ve foreseen that point, um, in terms of what happened to the people that were thrown out of the tribe – but I think you’ve just actually answered the effectiveness of the programme, if you have learned that online courses need to be more thoroughly planned, then the programme has succeeded. And hence my argument – I have a different question, because, what’s a good teacher? Because I can’t find an answer to say: okay, if he has great eyes, a great smile and so on, a list of – then he’s a good teacher. I can’t answer that. So can we answer what a good facilitator is? Or are we dealing with other issues like planning the course, which is not the facilitator.</p> <p>Let’s then talk about – she said what was positive for her. Let’s talk about what Linda did as a facilitator that you experienced as positive. What was positive that Linda did?</p> <p>I experienced her as very clued up.</p> <p>She’s clued up, she’s sympathetic.</p>
<p>Control/reflective observant</p>	<p>She knew what she was doing.</p> <p>She knew what she was doing.</p> <p>She watched things. Throughout the whole thing, I felt that she was in control, and she did something for a reason. Some of the things.</p> <p>What did she do that made you feel that she was in control?</p> <p>The way that – the type of things that we had to do, and the way everything worked.</p> <p>I think –</p> <p>No, I think that direction was provided to a certain degree –</p> <p>Ja</p>
<p>Gave guidance on a weekly basis</p>	<p>In the sense that, those weekly things that we needed to do. I liked the fact that it was on a weekly basis and that we didn’t receive it all at once in the beginning, for example.</p> <p>So in a way, she did structure it.</p> <p>It was structured.</p> <p>Ja, it was structured.</p> <p>So, whenever we got that weekly plan, or whatever you’d like to call it, we knew what was expected of us for that week.</p> <p>For the week, but just for the week.</p> <p>Ja, we didn’t know what to expect for the next week, but you –</p> <p>You know what, online, I –</p>
<p>Keeping students on track through feedback and measurable outcomes/clues</p>	<p>Sorry, what I liked, I can’t remember how regularly she did it, but I can recall that at times she said: by now, you should have done this and this. And then she’d make a list, and that would remind me of what I haven’t done yet.</p> <p>Ja, stuff like that.</p> <p>And what was that – was that positive, or was it less positive?</p>

Transparent Available	<p>No, I thought it was positive for me personally. So she reminded you continuously? Although I think in certain cases it was because of pleas of desperation. Oh, probably yes, from her side, but – I think it could be, ja. I needed it. It helped me. I think what happened there was, on all the questions asked to her, be it via yahoo messenger, she replied to the whole group using the bulletin board. When she picked up, there were a number of questions that came up, like frequently asked questions that came from the students. Then she answered it using the bulletin board. So, which was, I felt, also quite positive. And she was always available. Yes, that's what I wanted to say</p>
Respectful	<p>Always available She was always available. And sometimes I wondered, you know, if she sleeps. And she always made it sound as if she was only speaking to you. She never gave you the idea that she was actually talking to ten other people also. She made it personal That was – at the end of this thing, she wasn't available. Did you pick that up? Really Lindie, I didn't – And when we got to the last – at some stage I could sense it, because on yahoo you could see the smiley faces and who is online. And she was away, I didn't know that. She was away on leave. You're right.</p>
Separation anxiety in the end	<p>The moment the course ended, it was like Linda ended. She was not there anymore. Because I wanted to do things afterwards. I just – I can remember that I was looking for Linda. Eventually I picked up the phone and called the Technikon to find out where's Linda, and they said that she was in a conference, or she was on leave. And that I experienced in a negative sense. Oh, it was when we had to do our articles. I had to do it online. Yeah, you're right. And, so I needed to get in touch with her. So the course didn't end, because we still had to do our articles afterwards. So for me – But the communication – I wished to communicate with Linda, but she wasn't available. But you see, the articles were Johannes's part. Ja. No, but still, I mean, to get –</p>

Separation anxiety	<p>Ja, no, I understand. Together, they're responsible for that module. So Linda could have said: okay, this is where I end. Any questions regarding the article go to Johannes. You expected her to still be available.</p>
Immediate feedback	<p>I expected her. I was like: joe-hoe, where are you? Then, cyber space-like, she didn't come back to me. Guillome, you wanted to say something.</p>
Promptness	<p>No, I wanted to say previously, but that was now before Lindie, what I wanted to say, what I experienced very positively during the whole thing, is the promptness of her replies. If you sent her – okay, first of all, if you got her on yahoo messenger, which was always, she would reply straight away, and either say to you: yes, she can help you now, or say to you: listen, I'm busy. Send me an email. If you sent her an email, within a day, you got a reply. So that to me, I think, that to me was very positive, because I think it can be extremely frustrating if you can't get hold– if you're in the middle of a course, having to do stuff, and you can't get hold of your facilitator.</p>
Humour	<p>I want to add to that she was really available, and she accommodated us. I was doing it in the day from my office, and was not available after hours, and most of them worked after hours, and I mean, she accommodated all of us all the time. I mean, I recall, when I sent her an email during the day, it wasn't a minute, and I got a reply back. I think she was – She was so prompt. She was sitting in front of this thing all of the time. First of all, she has humour, which I find very important. She brought that in. the second thing is something that they've said, and I'm putting it in a different way: I find her – the conversation you were talking about, okay – I wanted her to make a conversation with us, beside the individual task, beside the group task, I thought it was a good opportunity to discuss the things that were happening. You mean the technical stuff? Not the technical stuff. Something more valuable, like the a-synchrony situation. Let's talk about – I wanted to talk, and that didn't happen. There were some debates about that. Ja. But one-on-one. Not as a group. Ja And I find that she needs to make a group discussion. It's one of the rules – I see it – in the e-learning situation. But you know what, there was another thing that I've picked up: we were very – well, I felt very stressed during that time period,</p>

<p>Continuous re-evaluation and planning</p>	<p>so the moment Linda asked questions about – she just threw the question: what is asynchronise learning? I was just like quickly look it up and sending it through, so that I've done that part. I now need to carry on. That's maybe something negative, so, because I didn't really go into thinking about those types of questions, because of the time constraints that was placed on us. Very superficial. I think if we had more time to work through the stuff, I think we could have gone deeper into those discussions, but there wasn't really time to go into deep-deep discussions regarding a certain point. So is that then a constraint on Linda's side, or -? No, I think it's on the student's side. A lot of what you were learning – but you were learning – depended upon yourself. How much you learn, how deep you learn, and how driven you are yourself. I have to disagree there, because I didn't react to those, because I knew that...and I just printed out, I learnt it. So I didn't bother. I didn't stress, I didn't bother, because I knew they were going to respond to it and give us the correct answer. So I didn't worry about that. So the way in which she presented the questions was actually well planned in a way. I don't know. I think, I'm just wondering about the value of those questions in terms of learning from it. You see, I think – Because still I feel Linda should be aware the next time about the time constraints that are placed on the learners for achieving so much without really being provided with the necessary tools to do what you should do by the end of each week. So I feel if you want to learn that way, then there should be more time available for us to go through all those questions.</p>
<p>Process of submission</p>	<p>I just want to – Let's just remember that we talk about Linda. Let's focus on Linda. The positives, and the less positives. I would like to – what they said about not being able to plan a thing like this, what I found positive of Linda, is that I think she kept ...I got the idea that towards the end, she saw that the amount of work that she had planned for us, was too much, and I got the idea that she re-looked at her weekly tasks and made it less, for more students to be able to cope with that.</p>
<p>Game = Linda thing</p>	<p>She customised the course halfway through. What I wanted to say about Linda, and this is quite a neutral statement: she obviously got into this whole survivor thing with</p>

<p>No feedback</p> <p>Separation anxiety</p> <p>Lack of feedback General problem in literature</p> <p>Need more feedback and alliance of interviews between facilitator and students – good motivator</p> <p>Researcher</p>	<p>her mind set, because this is her thing now. None of us know from which point of view she entered into this. So we don't know what her intentions was with this and that. Maybe it's something that we experienced as bad, but intentionally done so because she wanted to see what the reaction would be. I don't know. I don't know whether any of us know, but I just think I was constantly aware of her reacting in a certain way, but there is an agenda which we're not aware of.</p> <p>She's got a plan.</p> <p>She's got a plan. What it is, we don't know.</p> <p>Ja, but what about, for example, we talked about her reaction to all kinds of small situations, but we didn't give feedback for the things that we have done. In a class situation, we do get feedback from our teachers. Do we need feedback here?</p> <p>I didn't find it necessary for me to have feedback, because I was not critical. But in a way the atmosphere was, it's an atmosphere where you don't know what the other side wants.</p> <p>That's not clear. Let me just, can I just welcome the people that came in just now. We're talking about the online facilitator. We're talking about positive and less positive aspects of the online facilitator.</p> <p>I must agree with Michelle that I also experienced that as negative. Once the course ended, or her part of the course ended, that was it. You didn't get any feedback. The first I saw anything of that course again was at the end of the year when I got my final mark from the university. I would have liked a bit of feedback. I like feedback.</p> <p>You would like feedback.</p> <p>I need feedback. Yes.</p> <p>You see, we had a session –</p> <p>To come back to what they've said in the beginning, that it was about a process. I'm sure maybe all of us realise by now it wasn't about the actual technical stuff –</p> <p>Yes, but you see now –</p> <p>I know what you're saying, and I agree.</p> <p>Yes, you see, we're doing it for a different reason that she did it.</p> <p>Ja.</p> <p>We're doing it to get a good mark to be able to get a good job one-day once we've got this.</p> <p>She did it to do research. So I think that she should have seen our side as well. That we need to know, for me to get a good mark at the end of this module, I need to know whether I'm on the right track or not. And –</p> <p>You need feedback.</p> <p>I need feedback. Yes.</p>
---	--

<p>Process not product</p>	<p>You said that she was there continuously. And so I don't understand you say you want feedback, but she was there. What kind of feedback? She was there if you wanted to ask her something, but once you did a task and you put it on the web, or you did it where ever, you never got feedback to say: right, you did it right, or it was sort of okay, or you did it wrong. Ja, I think only when you asked, because I think that's actually where I feel the motivation part of her came in. I feel she was a good motivator as well, because a few times you read there: hang in there and "moenie moed opgee nie" type of thing. But for example that one time with that Java script scroll type of thing which we had to do. I don't know how long I – I think it was one o'clock that evening, when eventually I got it right, and I was like: aha! And immediately I went into yahoo to see if Linda's there, and I saw her, and I said: go to my site, go have a look and see. And she was like: wow! It was something small for me, but she acknowledged the fact that I've gone through all this trouble to eventually get this on there, which was a good motivator for me. But it's not the same as feedback on the quality of your work. No. Ja, but isn't that what Dave said? It wasn't about the work. It was about the process: experiencing an online course. Yes. Okay, but what's an online course? Isn't feedback part of it? An instructor doesn't give you feedback? He should do. I think he should do, 'cause it's not just a way of...what happens to you? But I think the course fills the process. This may sound contradictory, but I actually had a long discussion again over Yahoo with Linda about some of the work that we've done, and about the quality of the web pages I think it was at that stage. And I said to her: you know, this is about process, and she said: yes, it is about process, but she also wanted quality in the web page. And if you wanted feedback, I mean, if you really want to learn HTML, you should go to one of these colleges and write in for a three-day course or something. That's how I feel about it. So I felt that it was entirely about process. And I don't think that you really need Linda to tell you that your web page was nice, was pretty. What would have been nice, is if you really had some interesting or controversial contents, which was about online learning or something like that. And there may have been a debate about that, but I think the feedback was – and maybe it's just because I argued so much – but I had enough feedback. Any other positives about Linda?</p>
<p>Flexibility and accommodating Sufficient feedback Set clear limits and expectations</p>	<p>(This column contains the same text as the first column, as it is a single continuous transcript.)</p>

<p>Humour</p> <p>Inhibiting factors – more support / structure for those who could not perform – lost focus – task orientated and not learner orientated</p> <p>Group 5 = deserted</p>	<p>Once I had, I was very disturbed, and it was late at night, and I opened Winnie the Pooh, and I thought I'd send it on to her, I thought okay. And she replied back. And I found it very funny. Did we mention flexibility? We all missed our time deadlines, and she was just so flexible and accommodating. She was flexible and accommodating. What else? What did you experience as positive?</p> <p>Ja, the constructive approach to the whole thing. In a way she was very strict. At first she was very strict, and I found it as a positive thing. You have to hold the group. Let's look at less positive aspects. You've already mentioned a few. Anything else that you would like to add?</p> <p>As a teacher I think...represent a teacher. In a group where I teach, I would like to ...know it worked up towards the end, but the way this course was structured, it was in such a way that they encouraged people to drop out right in the beginning. You say that she encouraged people?</p> <p>Yes.</p> <p>What specifically did she do?</p> <p>The way it was structured.</p> <p>The way it was structured.</p> <p>Not she.</p> <p>Oh, so the way the game was structured?</p> <p>The planning. I think it boils down to the planning.</p> <p>Ja.</p> <p>Ja, unfortunately it meant that if you were not great at HTML, then you couldn't participate in the first part, so you dropped off, and landed in a group with other people who couldn't do HTML either, so all the people who really needed help, all ended up in the same group. And as I've said: it's not about HTML, it's about – if there's a negative, it's definitely –</p> <p>And what would that be less positive for Linda if you look at Linda as facilitator?</p> <p>I think she should have seen that if people dropped off, and they go and they all stay in one tribe, that, she should have built in something to either give them a different type of assignment then to do, but also to enable them to finish the course then. Because once you dropped off, I think the chances that you could finish the module, was slim.</p> <p>I think in that sense it stopped being learner centred. It was really focussed around the survivor thing, and she lost focus there a bit.</p> <p>On the learner's –</p>
--	---

<p>Stick to the same groups</p>	<p>On the learner's side.</p> <p>On the whole group of learners? Ja, I think that as a whole, the focus was task-orientated, and not learner-orientated. I think the strategy maybe could have been changed as well in terms of maybe keeping – as you've said – a back-up plan. Maybe have kept the learners in their groups, and never let them go out. Let them stay, because when we were divided into groups, we started off with who's strong – what was it – when we stand in that row –</p> <p>Ja The groups were evenly divided to begin with. So we should have been kept in those groups. Maybe vote off the person, but the person can come back on again by doing certain things. Like suggestions, ja. Ja, I feel she should have been, she should have picked that up and maybe think of another way of approaching it, and not let the others – laat hulle nie aan hulle self oorgelaat is en niks verder leer uit die proses nie.</p>
<p>Better planning for those who fell out – need for more deeper cognitive discussions</p>	<p>I was thinking about the ethical side of that. If a student pays a full course, something like that. Don't they have –? I think here again this whole course is structured somewhere along the lines of an MBA or that kind of course where you're actually at certain times put under pressure, and having just started work in the field now as it were, you are either gonna sink or swim out there. So it's perhaps not entirely a hundred per cent correct to say this, but perhaps that's some of the things you have to learn on the course as well, it's the sink or swim part. So what does that say for Linda? If you think of positive aspects and less positive aspects of her as a facilitator.</p>
<p>Facilitator – good planning</p>	<p>I would still say that those people should have been accommodated. And perhaps just learned a lesson by having been the first to be put into another group or whatever. I think Linda was an excellent, excellent facilitator. It was only this thing that she could have – wat kon geword het. It was the planning of it. It was, some of us knew up front what was going to happen, and she must have been aware of that as well. Any other less positives? Anything that she could have done differently? She could have planned better. She could have looked after the people that fell out during the first phase of the game. What else? What could have been done differently? More feedback? More discussion. More discussions.</p>

<p>Problem - Deeper online discussions</p>	<p>Ja, deeper discussions.</p> <p>Deeper discussions. You said some more cognitive discussions. Ja, I agree with Michelle. I think the... learning that should have taken place, well maybe it did take place in the end if you look back at it, and then it took place in a constructive way. But also, I really felt that time, you know, that I miss discussing this, and to be able to say what I've learned from this, or what I haven't learned from it, while it was taking place, and not only just -. We would have had time, but –</p>
<p>Discuss online learning</p>	<p>I think that the course equipped you very well to sit and have a discussion with someone on online learning and what it's about, where as if it had been a very structured behaviourist course, here's the first guide in HTML: follow these tutorials –</p> <p>No, that's not what I –</p> <p>No, I'm just saying. So obviously there are two extremes that we are looking at.</p> <p>If you look at Linda as a facilitator – 'cause she's a person – what was unique about Linda specifically as the facilitator that you had for this module?</p> <p>The fact that she never slept.</p> <p>Imaginative.</p> <p>She must have been very motivated.</p> <p>Creative.</p>
<p>Creative</p>	<p>Ja, very motivated</p> <p>She must have been very motivated.</p> <p>Very creative.</p> <p>Creative, yes.</p> <p>I felt her energy and her – if I can imagine her in class, it would be the kind of teacher who jumps all the time, and get things happening. That's the kind of teacher.</p> <p>Anybody else that would like –</p> <p>And then you know if you're a teacher...the learners...they seek out what you wish to give them. What are you doing-</p> <p>But the other tribe –</p> <p>What if it was not online?</p> <p>Ja.</p>
<p>Inability to read non-verbal behaviour – less sympathy</p>	<p>She would see the faces of the other people. What would she –</p> <p>What you're saying, is that online she can't see all the faces, and she can't see that some people don't understand, or some people feel neglected.</p> <p>Ja</p> <p>Or left out.</p> <p>Yes.</p> <p>And, because you talked about her energy and that she was positive.</p>

<p>Pre-requisites Bridging course</p>	<p>I think what should have been done, is to post a set of prerequisites before you start this course. You need to be able to do this and this and this.</p> <p>And when you can't, would they have supplied us with – Then they should give a bridging course for the people who can't do it.</p> <p>I just want to, you at the back, yes?</p> <p>You know, I think that certain things... what I wanted to do is...other things is out of your control, because if you were a student there at a specific time, if your telephone was not working, it was out of reach.</p> <p>Okay, what is the – that's, we discussed that during a focus group a few weeks ago. What does that say about Linda specifically?</p> <p>No, what I'm trying to say is she gave us the terms of communicating on whatever. We never received any form of it. We even asked her to give us that, because we were really interested in that online thing. And we missed it, and we're really, really –</p> <p>Because of the technical problems.</p> <p>Ja, because of the technical problems.</p> <p>I know Telkom presented some problems your PC was stolen. Some people didn't have PC's.</p>
<p>Motivator Supporter Researcher Strategist Facilitator Project manager SME Administrator Instructor Guide</p>	<p>What roles did Linda play?</p> <p>She definitely was a motivator – when she said things like jy moenie nou moed opgee nie and she always supported us. Yes, so there must be a role like a supporter of something like that. I do not have the exact title, but she looked after us. I often spoke to her on Yahoo Messenger and she was always supportive, not only in terms of the course work. She wanted to know how I was doing. She definitely played the role of a researcher. This survivor thing was a Linda thing. I also told her at a stage to put this information into your thesis. Students get lost in space and also document it in your research that you get stupid students. She was a type of a strategist to design a game like this – it was strategy that made you win. She was a facilitator – that is what she was named, because she did give guidance what to do and even provided us with screen prints when to ftp etc. She also played the role of an administrator where she told us to keep our diaries open for the Inter Wise session and to go and vote. Won't that be a project manager rather?</p>

	<p>We were flooded with those messages and all the assignments that we had to hand in and when she was looking for all the assignments. Can we say that she was also a SME – she knew a lot about eLearning and to make the face puzzle and all the games that we had to play – she knows the Internet. I don't know where she sometimes got all her ideas from. That Morse code exercise for example. Perhaps she could also be seen as an instructor/teacher. At a stage I was very confused with the mindmap and then she gave our group ideas what to look for. Remember she also said that we were doing things wrong – on the mindmap. Then I spoke to her on Yahoo Messenger and she gave us examples of what to do. Perhaps that could also be seen as a guide – she definitely did guide us on our way. Yes, this will be a guide function – if she was an instructor she will tell us exactly what to do. This might be the IP address story, for example. Linda told us exactly what we need to do on the PC to get to a IP address.</p>
--	---

5421 words

Annexure L: Transcribed and verified transcript of face-to-face interview with the online facilitator

Interviewer: 'Linda is very pleasant to speak to, often smiles and uses her hands to get the message across!'

<p>Positive experience – it can work</p> <p><i>Looks pleased</i></p> <p>Process of learning and change</p>	<p>Q Wat was jou belewenis van hierdie online fasilitering?</p> <p>A My hele werksopset is mos so dat ek moet die ander ouens heelyd oortuig daarvan dat dit die manier is om dit te doen. En ek kry die heelyd terugvoer van die ouens af wat sê: ja, dit sal werk, maar dit sal nie vir my werk nie. Ja, dit sal werk, maar dit sal verseker nie werk nie. En ek dink die grootste – as ek terug dink aan daai ervaring, is dit vir my die een bewys van: maar dit kan werk. Alles wat ek gedink het is moontlik, is moontlik online. Ek sal wel 'n hele – daar's 'n horde goed wat ek weer – as ek dit weer moet doen – wat ek anders sal doen. En 'n ou leer maar. Ek dink elke keer wat 'n ou so iets aanbied, gaan jy nog goed kry, en, verbeter half. Dis maar daai hele aksie –</p>
<p>Formal qualification / recognition leads to external motivation</p> <p>Look at theory</p> <p>Proper prior planning – feeling of accomplishment and satisfaction</p>	<p>Q Was dit ook vir jou 'n leerervaring?</p> <p>A Ook, ja. Kyk, ek het al van tevore kursusse aangebied, maar hierdie was nou half op 'n groot skaal, en dit was deurlopend. Ek het al baie keer informele dit gedoen vir opleidingskursusse wat die ouens nie eers 'n sertifikaat voor kry nie. So die deelname en die commitment was op 'n ander vlak. Dit was vir my nice dat hierdie 'n formele kursus is, met 'n formele kwalifikasie, en as hulle dit nie kry nie, gaan hulle nie kan aangaan met iets nie. So daar was daai half eksterne motivering wat hulle verplig het om deel te neem, al was hulle – dink ek – baie keer lus om uit te val as gevolg van werksdruk en kostes en – Sommer net alles. So ja, vir my was die lekkerste van die hele ding, die feit dat ek half aan myself bewys het dat die goed wat ek in teorie vir ander mense sê, is goed wat regtig kan werk. En al waarop dit neerkom, is net goeie bestuur. 'n Ou moet net weet wat jy gaan doen. Jy moet beplan, en jy moet op 'n ander manier dink as wat jy dink wanneer jy voor 'n klas staan. So jy kan nie met jou klasstyl in 'n online ongewing instap en dink jy gaan sukses hê nie, want jy gaan miserably vaal. Jy moet maar net sekere goed anders doen.</p>
<p>Excitement / motivation based on continuous feedback and communication curiosity</p>	<p>Q Wat was vir jou lekker? Of wat was vir jou lekker was, het jou online leerders ook van gehou?</p> <p>A Wat was vir hulle lekker? Ek dink daar was min goed wat vir hulle lekker was.</p> <p>Vir my. Die excitement was vir my daarin om elke keer as ek aan log, te sien: ah, hier's kommunikasie. Hier's nuwe ouens wat nou gereageer het. So ek het gebrand van nuuskierigheid om elke</p>

<p>Process of immediated feedback</p> <p>Motivation based on observed success and motion. Stumbling blocks more time needed for assignments</p> <p><i>Smiling</i></p>	<p>keer te kyk wat het nou gebeur in die tyd wat ek nie online was nie. Ek dink hulle sal ook vir jou gesê ek was so te sê feitlik heelyd online. Wel ek was bedags by die werk anyway. Ons het 'n permanente lyn. So as daar iets nuuts was, kon ek onmiddellik sien, en ek my GroupWise was op notify, so as daar e-pos aankom, het ek dadelik daarvan geweet en het ek onmiddellik gesprong en dit gelees. En dit was vir my nogals lekker om daar onmiddellike kommunikasie te hê. En in die aande het ek 'n R7 deal by die huis. So as ek by die huis kom, klaar die kinders gebad het en in die bed gesit het, dan sit ek aan, en dan's 'k aan vir die aand, dan doen ek ander werk, en ek doen my goed, en as daar 'n ander iets kom, sien 'n ou dit ook maar. Vir my was die lekkerte daarin dat, ek dink dit gaan maar saam met die vorige punt van dat ek ervaar het dat sekere goed werk wat mense nog nie in glo nie, wat nog nie die goed probeer het nie, my besweer het sal nie werk nie. So dit was vir my lekker, die feit dat daar suksesse was in daardie opsig. Ek dink daar's baie goed wat ek op 'n ander manier sou struktureer sodat 'n ou meer in diepte met van die goed kon gaan. Daar was leemtes wat ek gedink het 'n ou graag sou wou aanspreek. Goed soos, om byvoorbeeld meer tyd te spandeer aan byvoorbeeld 'n spesifieke week se assignment, sodat die ouens bietjie meer diepte kon kry in die onderwerp, eerder as net 'n breë oppervlakkige 'vat nou, en hier's die volgende ingedatum'.</p>
<p>Stumbling block – game and gebrek aan insig and betekenis in the game</p> <p><i>Hands do a lot of talking</i></p>	<p>Q Sê vir my, as jy moet dink aan wat jy gedoen het, wat jy kon agterkom, wat die studente van gehou het. Wat was 'n moment of truth?</p> <p>A Ja, 'hou' is ook baie selektief, want wat party ouens baie van gehou het, het ander ouens pertinent gehaat. Die speletjie idee was presies dit. Een van die genuine totaal onbelangrike assignments in een week – ek dink dit was die eerste week, was waar hulle 'n game moet gaan speel op die Internet, waar hulle diere moet afneem/fotografeer, elke keer as die diere oor die skerm hardloop. As jy klaar afgeneem het, kry jy ekstra film, of jy kry langer tyd of wat ook al. Die idee was nie om die speletjie te speel vir enige – wel, my idee was meerledig. Ons praat nou – dis nou sommer detail wat ek nou praat, wat dalk nou regtig nie die punt is nie, maar die idee met die speletjie was byvoorbeeld, met daar spesifieke een, was om vir hulle te wys daar's goed op die web wat baie oulik is en baie cute is, en as jy nie gaan soek daarvoor nie, gaan jy dit nie kry nie. In die tweede plek, om vir hulle ervaring te gee van 'n online speletjie, dat hulle kan weet dat dit deel is van hulle e-learning. Dat hulle kan weet dat daar gaan elektroniese speletjies wees, of simulaties of goed wat hulle moet gaan gebruik, en hierdie gee net vir hulle ervaring van wat die</p>

<p><i>Big smile</i></p>	<p>effek is – beide in terme van die koste en die tyd wat ‘n ou daaraan spandeer – en ek wou ook vir hulle die gevoel gee van ge’hook’ raak, want party mense en kinders raak eenvoudig ge’hook’ daaraan en kan nie ophou nie, en ek het dit ook so ervaar.</p> <p>Q Was dit vir hulle goed? Het party van hulle dit geniet? A Party van hulle het dit verskriklik geniet, soveel so dat party van hulle vreeslike massiewe scores opgemaak het, wat ek nie in my lewe gedink het moontlik is nie. Ek bedoel, ek het self die game al ‘n paar keer gespeel. So ek kon sien dat hulle moes gehook geraak het, maar hulle het heeltemal buite proporsie tyd daaraan spandeer, want dit was – in die groter game – net iets om vir hulle immunity te gee. So die ou wat die eerste, wat die beste en die hoogste gescore het, sou vir daai week immuniteit gehad het, so hy sou nie afgevote kon word nie. So dis eintlik irrelevant. Jy moes eintlik maar tyd en jou aandag aan die amptelik opdragte spandeer het wat, waarvoor jy gaan punte kry. Hierdie was maar net immunity geleentheid as jy bang was die ouens skop jou uit en dan moes jy nou maar moeite doen met speletjie. En die ouens het heeltemal buite verhouding tyd en aandag daaraan gaan spandeer.</p>
<p>Yahoo = continuous contact and communication</p> <p>“Medium” sharing of personal experiences and joining outside “study” context</p>	<p>Q So jy het die idee gekry dat hulle baie daarvan gehou het? A Wel, van hulle het.</p> <p>Q Waarvan het hulle nog baie gehou as jy nou dink aan oomblikke? A Wel, toe ons die Yahoo Messenger gelaai het en daai kommunikasie oopgemaak het, het hulle nogals regtig baie positief beleef, want voor dit het hulle net die e-pos kommunikasie gehad, wat asynchronies was, maar toe Yahoo kom, en hulle sit in die aande laataand, elfuur of twaalfuur, en hulle kan as hulle onlog, sien hulle hier’s drie ander van hulle palls wat ook op is, en ek is op, dan het hulle baie keer sommer het gesê ‘hi’ en dan het ons sommer net baie keer oor ditjies en datjies gepraat – ek onthou ek en een vrou, het een keer lank gesels oor die kibbutz-ervaring en waar ek in Israel was want sy kom van Israel af. Sy’t ‘n Labrador gehad wat baie vet was in daai tyd, en ek het ‘n Labrador wat oud en siek was - ‘n mens het sommer net so oor en weer gepraat, nie eers oor werkgoed nie, en dit was, dink ek, vir hulle lekker om so te kuier. Lekker om bietjie oor iets anders te praat.</p>

<p>Availability of facilitator motivates the process</p>	<p>Ja, maar nie net met my nie, maar met mekaar ook. Om net te kan sien maar daar is ander mense ook wat hierdie tyd van die nag sit en werk, en so dit was vir hulle dalk 'n aangename ervaring. Baie van hulle het die kompetisiefaktor baie geniet, party het dit gehaat. Party het baie gehou van die feit dat hulle in groepe kon saamwerk en dat hulle baie geleer het by die ander mense. Party groepe was weer onfunksioneel, of disfunksioneel, en dan het hulle dit weer gehaat en dit het gelei tot groot frustrasie. So ek dink dis moeilik vir my om te sê of daar een spesifieke ding is wat almal van gehou het. In meeste van hierdie goed was die mense of baie positief of baie sterk daarteen - min het nie 'n opinie gehad nie.</p>
<p>Onsekerheid oor die feit dat fasiliteerder onbekend is</p>	<p>(Dit is die goed wat in die leerprogram ingebou was, maar spesifiek)</p> <p>Q Wat jy gedoen het wat hulle van gehou het?</p> <p>A O, as 'n fasiliteerder? Ek dink die feit dat ek daar was. Die feit dat ek beskikbaar was as hulle my nodig gehad het. Alhowel, ek dink daar's miskien van die studente wat gaan sê hulle het nie genoeg hulp gekry nie, en dit was ook met 'n rede. Die ouens wat van die begin af aktief was, het ek onmiddellik op gerespond. Die ouens wat vir my 4 weke na die deadline van die eerste assignments vrae gevra het oor die eerste assignment en sê hulle is ook nou by, hulle doen nou die tribal assignment vir assignment one, en dan't ek vir hulle kortaf geantwoord en gesê maar ons is nou by tribal assignment 4, en jy kan nie 'n tribal assignment as 'n individu doen nie, so jy weet, vergeet daarvan en gaan aan met hierdie goed, sou hulle miskien weer 'n negatiewe ervaring daarvan gehad het. Ek weet nie. Ek dink ek was approachable. Hulle kon my vra as daar iets was wat hulle onseker oor was. Ek is onseker oor die waarde daarvan dat ek half agter die skerm was, want hulle het my nie persoonlik geken toe ons die kursus begin het nie. Hulle het my net die eerste keer gesien, toe nooit weer nie! Hulle kon nie op my persoonlikheid aanklank vind nie. Hulle moes bloot gaan wat hulle op skrif gesien het. Ek het die gevoel gekry dat die ouens met gemak vir my vrae gevra het, en ek het baie moeite gedoen om die ouens onmiddellik te antwoord, en so deeglik as moontlik, maar ek wou ook nie alles met spoon feeding vir hulle gee nie. So ek sou vir hulle baie duidelike riglyne gegee het, maar ek het nie vir hulle 'stap 1 doen dit; stap 2 doen dit' gegee nie. Dit was ook vir my belangrik.</p>

<p><i>Frowning</i></p> <p>Pressure as way of motivation to perform</p> <p><i>Agitated – money issues</i></p> <p>Process of continuous internal reflection for facilitator</p> <p><i>Upset about learner's response</i></p> <p>Clear guidelines and expectationis regarding marks and assignments</p>	<p>Q Wat het jy gedoen wat hulle kwaad gemaak of ge-irriteer het?</p> <p>A Ek het hulle hard laat werk. Ek het hulle genuine gedruk. Ek gee dit absoluut toe! My uitgangspunt was nog altyd – en dis 'n vreeslike verkeerde uitgangspunt om te hê, maar ek, dis 'n persoonlike benadering, en ek voel dat hoe meer jy het om te doen, hoe meer kry jy gedoen. En ek voel dat as jy vir ouens te veel tyd gee, dan dra dit nie by tot die kwaliteit nie. Dis nie asof hulle dieper in goed grou omdat hulle meer tyd het nie. Hulle doen nogsteeds die oppervlakkige goed, maar hulle het net meer tyd om dit oppervlakkig te doen. Terwyl, as jy vir hulle baie stres gee, en die lading swaar maak, dan oorpresteer party ouens party keer, en dis fenomenaar wat daar uitkom. So ja, ek dink hulle was baie dikwels ontsteld oor die feit dat wat ek van hulle gevra het, het hulle online tyd gekos, wat tyd is, maar ook kostes. Die feit dat hulle weg van hulle families was, en hulle het net 'n week tyd gehad om sekere goed in te doen. As die week verby is, dan is dit verby. Ek het die druk op hulle gehou – daar was nie so 'n ding soos ek het hierdie naweek 'n ding met my kind aan, maar ek sal volgende naweek inhaal, nie. Daar was nie 'n volgende naweek nie. Ek dink baie van hulle het geaffronteerd gevoel daarvoor. Ek weet Bartho het op en af gespring en gedink als wat ek doen, doen ek vir my swottings. En dit het my vreeslik geaffronteer, want ek het nie vir een oomblik – wel, ek sal nie sê vir een oomblik nie, maar ek het regtig – my uitgangspunt was hoegenaamd nie om data te kry vir 'n studie nie. As ek nou teruggedink daaraan, dink ek: shucks, ek moes dit gedoen het, of ek moes dalk daai gevra het, of as ek dit nie op hierdie manier gedoen het, kon ek nou dit gesê het, of wat ookal. So ek voel half dit was klein bietjie onregverdig, maar hy was definitief kwaad daarvoor. Hy, en ander, was kwaad oor, toe hulle hulle punte kry, die eerste rondte, om te sien maar daar's sekere assignments wat hulle glo hull't gepos op die regte plekke, en op die regte plekke gesit het, wat dan nie 'n punt voor was nie. Nou ek het baie eksplesiet vir hulle gesê dat ek is lenient en gaaf en 'kind', so dat as daar iets is wat ek nie kon kry nie, die punt is nie nul nie, die punt is nul tot tyd-en-wyl ek dit sien, en as ek dit sien voor die einde van die kursus, gee ek vir hulle hulle regmatige punt daarvoor. So, in die eerste plek was ek upset dat hulle nou so 'n bohaai maak as hulle weet hulle gaan anyway hulle punte kry. In die tweede plek het ek met elkeen van die assignments, het ek regtigwaar baie pertinent gesê presies wat dit is wat hulle moet doen, presies hoe dit opgeskryf moet word, en presies waar dit gepost moet word.</p>
--	---

<p>Inisieel onmiddellike kontak en terugvoer as wyse om kontak en belangstelling te behou</p>	<p>So ek het byvoorbeeld gesê: gaan skryf 'n verslaggie oor hierdie freebie wat jy nou ondersoek het, en sê wat is die moontlikhede daarvan in die onderwys, van plus-minus soveel woorde. Save dit as 'n HTML-dokument, en laai dit op na 1: jou shelter toe, en 2: na die collaborative site toe. So het het dit baie eksplisiet so uitgespel.</p> <p>Q So het jy die goed opgetel? Jy't opgetel wanneer hulle ge-irriteerd en kwaad was oor goed, en dan het jy dit aangespreek. Ja, jy weet, hulle het byvoorbeeld gemoan daarvoor as daar nie punte is vir die goed nie, want hulle het dit dan gedoen. Maar ek het spesifiek gaan kyk. Daar, het ek gesê moet hulle dit pos, dat ek daar gaan kyk, en as dit nie daar is nie, dan is dit mos nou nie daar nie. Dan kan ek mos nou nie 'n punt daarvoor gee nie. So ek weet baie keer was die ouens, wel, nie baie keer nie, daar was 'n keer of twee wat die ouens gesê het: maar ek het dit gedoen! Maar ek het! En dan, as hulle na die tyd gaan kyk, dan sien hulle maar hulle het nie. Of hulle het dit op die verkeerde plek gesit, of wat ookal. So daar was, 'n paar keer was ouens bietjie upset oor sulke goed.</p> <p>Q Wat was daar nog wat hulle kwaad gemaak het wat jy gedoen het? Kwaad of ge-irriteerd of omgekrap?</p> <p>A Buiten die kostes, buiten die tyd, miskien was hulle kwaad oor ek nie vir hulle meer duidelike riglyne gegee het nie. Meer handjie-vat riglyne. Jy weet, stap-vir-stap-tipe goed gegee het nie.</p> <p>Q Hoe het jy aanvanklik rapport met hulle bewerkstellig as 'n online fasiliteerder?</p> <p>A Die heel eerste naweek het ek so half – ek was die heelyd online, en ek het gewag vir daai response wat moet kom, ek ek was geweldig bekommerd toe ek sien niks gebeur nie, want ek weet mos nou hulle het net die week, so as hulle 'n naweek laat verbygaan is daar net drie dae, en dan is die week klaar. Jy weet, want dis van 'n Donderdag tot 'n Donderdag gewees. En dit het my groot laat skrik. En die Maandag toe die ouens so begin praat, het ek onmiddellik gereageer, en onmiddellik probeer terugvoer gee, en onmiddellik, jy weet, as ek agterkom 'n ou is nie lekker op spoor nie – die ou vra byvoorbeeld: wat is hierdie chat room assignment wat ons het? Dan het ek dadelik gewonder maar wat is dit wat hy nie verstaan nie? Dit was byvoorbeeld vir my 'n ding? Dan het ek onmiddellik ge-e-mail en gesê: Wat is dit! As jy nie die opdrag het, hier moet jy dit kry. As jy dit nie verstaan nie, dit is wat jy moet doen.</p>
---	---

<p>Initial confusion during induction <i>Smiling</i></p>	<p>So, jy't baie uitgeklaar met hulle? Ek het nogals probeer. So jy kon deur jou onmiddellike optrede en uitklaring wanneer jy nie verstaan wat hulle nie verstaan nie, het jy rapport bewerkstellig? Ja. Aanvanklik? Dit klink of jy vir hulle 'n opdrag gegee het, of -? Ja, op die heel eerste aand het ons mos die kontakssessie gehad wat Johannes so half vir my die geleentheid gegee het om net vinnig te sê waaroor dit gaan, en om hulle in groepe in te deel, en om die bal net aan die rol te sit. En op daai eerste aand toe hulle nou in hulle groepe ingedeel is, toe sê ek vir hulle: OK, as groep moet julle nou na die web toe gaan. Onder daai hofie lê nou julle eerste week se assignment. En dit het die ouens nie gehoor nie. So daai hele eerste naweek se stilte en stilswye en histerie toe hulle nou actually agterkom wat hulle alles moet doen, was onnodig gewees. So ek sal dit byvoorbeeld –</p>
<p>Initial confusion during induction My mistake! <i>Pointing to herself</i></p>	<p>Q Wat het gemaak dat hulle nie daai boodskap gekry het nie? A Weet jy, ons het 'n fisiese oefening gedoen om hulle in die groepe in te deel. Ek het hulle in 'n lang ry laat staan, van heel Internetvaardig en capable, tot totaal-en-al 'n leek wat die Internet aanbetref het. En daar was soos 'n skuiflyn. Jy moes jouself maar so posisioneer het min of meer waar jy was. En dan't ek hulle getel: een, twee, drie, vier, so af, een, twee, drie, vier, jy weet, en dan het ons die ses groepe so, jy weet al die een's bymekaar, en al die twee's bymekaar. Sodat elke groep iemand het wat 'n totale leek is, en iemand wat 'n totale – jy weet, dat daar 'n goeie balans was. En dan moes julle bymekaar gaan staan. So ek dink dit was 'n kinetiese oefening want hulle het rondbeweeg en in groepies gestaan, en ek dink die excitement van . oe!, ons moet nou 'n naam uitdink, en 'n motto, en al daai goed, en ouens was in 'n motto van eerder uitsorteer, eerder as om ontvanklik te gewees het. So my fout was twee-erlei: ek kon of een, vir hulle al die opdragte gegee het voordat ons die oefeninge gedoen het, sodat ek nog hulle onverdeelde aandag gehad het, of alternatiewelik, moes ek vir hulle weer 'n e-mail onmiddellik daai aand uitgestuur het. 'n E-mail. Maar die groot verwarring by my het ingekom. Yahoo groups het 'n web presence, maar hy't ook 'n opsie wat jy as individu kan dies om te sê dat as ouens met mekaar kommunikeer in Yahoo se web presence, dat dit as 'n e-mail na jou toe gestuur word. So dis eintlik 'n bulletin board wat hier op die web aangaan, maar jy kon vra dat dit as 'n email na jou toe kom. En die ouens wat die email gekry het, het nooit na die website gaan kyk nie.</p>

<p>Proses van kontak – initial contact – later on continuous feedback provided support</p>	<p>En ek, dom wat ek is, wat van die kant af inkom, ek gebruik nie Yahoo – ek gebruik WebCT as ‘n reël met my goed. Dis Johannes se kursusspasie. So ek verstaan nie. Ek kom as ‘n guest lecturer in en gebruik nou maar sy tools. Ek gaan in, sien hier’s ‘n bulletin board, skryf my boodskappe daar, post my goed onder file, so ek neem aan almal is in daai omgewing. En dit was eers later, hier by die tweede helfte, jy weet, hier by die Maandag of die Dinsdag rond, wat ek toe agterkom, maar die ouens is nie op die web nie. Die ouens kry hulle boodskappe per e-pos, en dit was ‘n groot probleem, want ek het ge-antisipeer dat as ek sê dit is in jou website, gaan hulle presies weet waar. Maar hulle weet nie, want hulle kry ‘n email wat sê watse website. Want hulle het nie eers, baie van hulle het nie eers geweet dat daar ‘n web site is wat aan daai email gekoppel is nie.</p> <p>So jy het hulle aanvanklik gesien – as ek nou terugkom na die vraag toe – dat jy establish rapport. En hoe’t jy dit gedoen? Jy’t hulle gesien, fisies –</p> <p>Ja.</p> <p>Tydens die sessie, en dan het jy wanneer hulle met jou gekommunikeer het, het jy onmiddellik terug gekommunikeer en goed uitgeklaar wanneer hulle dan agterkom die ou is nie op die regte spoor nie.</p> <p>Ja, ek het probeer om ondersteunend te wees en vir hulle te wys dis nie ‘n moeilike omgewing nie, dis net ‘n kwessie van ‘n ou moet mekaar verstaan en uitsorteer. So ek het probeer veral in die begin om nie kwaai te wees of streng te wees nie, maar om maarhalf ‘n gemoedelikheid daar te stel laat hulle – ek weet nie, dis vir my nogals belangrik om aan die begin die klimaat reg te kry ek ook vir hulle aan te moedig om vrae te vra.</p> <p>Q So, hoe het jy hierdie klimaat gelyk gehou? Ons het nou gepraat oor hoe jy dit bewerkstellig het. Hoe het jy dit gehou dat dit aaneenlopend is? Dat jy die rapport aaneenlopend hou?</p> <p>A Ja, ek dink dit gaan maar oor kommunikasie en die verskillende aspekte daar rondom. Op ‘n stadium was daar byvoorbeeld een van die studente wat ‘n baie negatiewe briefie gestuur het oor hierdie games ding wat sy moet speel, en online tyd, en dan verdwyn die skerm, en watse sotlikheid is hierdie? En my eerste reaksie was om onmiddellik in te klim en vir haar ‘n verduideliking te gee van hoekom is dit belangrik, en wat is die waarde daaruit in ‘n e-learning omgewing wat gaan oor e-learning, en wat is dit wat sy daaruit kan dra. En toe’t ek gedink hou terug, hou terug, en kyk of hulle nie mekaar uitsorteer nie, en dit het wel so gebeur.</p>
--	--

Facilitate group dynamics by keeping back	<p>Ek meen die een na die ander e-mail het ingekom waar die ouens hetsy of saam met haar gestem het, of vir haar ge-reprimand het, en hulle het mekaar half uitgesorteer.</p>
Group dynamics and pressure	<p>Q Soos wat het jy gedoen? A Op sekere tye het ek onttrek. Met sekere doelbewuste voorbedagte rade nie gereageer het nie, om te kyk of kan hulle onder mekaar met half 'n peer support of 'n peer dissiplinerende mekaar uitsorteer eerder as wat dit noodwendig my rol was. So ook, as die ouens nie gereageer het nie, en nie in die tribes aktief was nie, dis nie my tribe nie, dis hulle tribe. Hulle moet hulle tribe funksioneel hou. So ek het nie vir – as daar 6 ouens op 'n tribe was en 4 was nie aktief – het ek hulle nie gekontak nie. Ek het die wat wel gekla het daarvoor, het ek moreel ondersteun. Ek sou byvoorbeeld vir hulle gesê het ja, ek verstaan dis moeilik as jy 'n werksopdrag het wat 6 mense eintlik aan moet werk en jy doen dit nou op jou eie, want die ander is nie aktief nie. Maar doen maar jou gedeelte, en stuur ten minste vir my jou gedeelte, en doen dit na die beste van jou vermoë, en hier kan jy hulle adresse kry. So ek het met praktiese raad probeer help, maar ook met ondersteuning van half 'n begrip, of net van ek verstaan, moenie stres daarvoor nie, ek sien dit raak, en ek sal dit akkommideer dat dit jy alleen was in plaas van die hele tribe.</p>
<i>Speaking with a slight grin</i>	<p>So jy't 'n ondersteunende rol gehad, maar jy't nie vir hulle goed geoden nie.</p>
Facilitate a process of adult learning – reflective thinking and exploration questioning	<p>Ek het niks vir hulle gedoen nie. Niks namens hulle gedoen nie. Ek het, op die beste het ek vir hulle, as hulle regtig nog nie teen die derde of die vierde keer reggekome het met iets soos ftp of so nie, sou ek dalk vir hulle – ek het ook – screen dumps gemaak van hoe dit lyk, met 'n pyltjie van waar hulle moet klik en wat hulle moet doen en so. Jy weet, dan het ek meer intensiewe raad gegee as ek sien dit – die oppervlakkige goed – nie help nie. Maar ja, daar was definitief vir my 'n verskil tussen supportive en motiverend en begrip toon aan die een kant, en aan die ander kant tips gee vir hoe hulle die fisiese take moet doen en help. Ek wou gehad het hulle moet maar op 'n manier struggle ook, want dis hoe jy leer! As jy exploreer, gee iemand nie vir jou die padkaart en sê loop hierdie roete en dis klaar beplan nie. Jy leer nie daaruit nie. Jy leer dat hierdie tipe van sand is sand waarin jy wegsink as jy eers een keer daarin getrap het en jy't moeilikheid gehad en jy besef wat die redes is, dis dieselfde rede hoekom ek hulle daai online toets laat skryf het. Dit was hoegenaamd nie om punte te kry nie, ek bedoel ek toets nie op so 'n manier nie – nie op meestersvlak nie. Dit was meer om vir hulle die ervaring te gee van 'n online toets.</p>
<i>Smiling and using hands to explain the process</i>	

	<p>As 'n leerder, wat is die stres wat jy deurgaans, hierdie tydsbeperking, hierdie monkey puzzle vrae, hierdie invulvrae, my tikvermoë.</p> <p>So hoe jy rapport amper deurentyd ondersteun het, is deur vir hulle tipe van werkstukke te gee wat hulle half uitlok om sekere interaksies met jou aan die gang te sit.</p> <p>Ja, alhoewel, die interaksies moes nie regtig, was nie regtig gerig daarop dat hulle met my moes – die interaksie was dat hulle as 'n groep mekaar moes ondersteun en saam moes werk om iets daar te stel.</p>
Facilitate group dynamics on cohesion	<p>Q So wat het jy gedoen – jy't mou amper hierdie vraag klaar beantwoord – wat het jy gedoen om vir hulle guidance te gee, begeleiding te gee? Wat het jy gedoen om hulle te begelei?</p> <p>A Wel, ek het onmiddellik gereageer as daar vrae was. As daar 'n pertinente vraag was, het ek gewoonlik die pertinente vraag geantwoord. Baie keer het ek agtergekome daar's vrae, maar hulle het my nie pertinent gevra nie. Dan het ek hulle nie geantwoord nie. So ek het gewag tot hulle my baie eksplisiet vra vir my raad of hulp, of kom kla by my, en dan het ek vir hulle antwoorde gegee. En dit was met hoofrede so, want anders neem 'n mens die rol oor van, jy weet, hulle hoef nie met mekaar te praat nie, vra vir Linda en sy sal antwoord. En dis juis nie. 'n e-leer omgewing is 'n klimaat waar jy wil hê die groepe moet mekaar ondersteun en werk. Jy weet, jy moet maar net half die rigting gee in daai rigting, maar hulle moet daar kom. So ek het baie dikwels glad nie geantwoord as daar – ek kom agter daar's 'n probleem, maar dan wag ek, hou hom terug, en kyk of hulle dit onder mekaar uitsorteer, en as hulle my eksplisiet gevra het, het ek gereageer. Daar was kere toe ek gesê het, OK, maar die ouens is almal van die wa af. Op 'n stadium het ek die een of ander opdrag gegee waar hulle moes bladsye skep waarin die konsepte van e-leer alles in 'n – wat is tog nou die woord wat ons gebruik het? – maar amper soos 'n, jy weet, 'n blomdiagram, moes hulle al die goedjies neersit, en dan bietjie in diepte ingaan, en ek het agtergekome, almal van hulle in een groep het gedink dis bloot net konsepte wat hulle moet plot, eerder as om 'n beskrywing en 'n detailed, jy weet, substansie, te gee. So, in daardie geval, het ek gesien maar hulle gaan mekaar net van die wal in die sloot in help, so daar het ek byvoorbeeld onmiddellik ingespring en gesê maar: dit klink vir my of julle op hierdie spoor is. As dit so is, moet ek julle reghelp. Dis wat ons eintlik soek. As dit nie so is nie – gaan terug ...</p>
Provide guidance and framework	<p>So, jy't hulle deurgaans baie fyn dopgehou om te kyk wat regtig aangaan en waar moet jy help en waar moet jy los?</p>
Awareness of the 'untold story'	

<p>Expert Support Guidance Ability to deal with conflict Arbitrator Motivator</p>	<p>O ja, die ding is – dis die ding van online learning! Jy't niks anders as om te gaan op die clues wat jy kry nie. Dit is nie altyd net die woorde wat daar staan nie, maar dis die onderliggende gevoelens. So ek dink jy moet as 'n online fasiliteerder geweldig ingestel wees op, jy weet, die onderliggende goed, die sub text, jy weet, die boodskappe wat nie eksplisiet gestel word nie. Jy weet, 'n uitroepteken na 'n doodnormale sin, wat partykeer 'n bietjie frustrasie aantoon of 'n angsaanval aantoon, of 'n wat-ookal! Jy moet tussen die lyne leer lees - jy het nie liggaamstaal wat vir jou kan terugvoer gee, of 'n stemtoon wat vir jou 'n ding kan wys nie. Jy moet net gaan op dit wat daar staan. So, ja, dis hoekom jy die dinamika tussen mekaar ook moet dophou, want baie keer gaan ouens vir jou nie vir jou iets sê nie, maar hulle sal baie maklik vir mekaar iets sê. Ag en dis wat die medium so lekker maak. Dis omdat jy half agter 'n skerm sit, en jy voel so half anoniem, is jy baie – die ouens is – baie meer ekspressief as wat hulle in 'n klassituasie voor my ooit sou wees. So jy's in 'n bevoordeelde situasie as jy online fasiliteer, want jy kan hoor wat mense vir mekaar sê, terwyl as jy in 'n klaskamer is, sal hulle nooit daai openlike tipe gesprekke eers met mekaar gehad het nie.</p> <p>Q: So jy het deur onmiddellik te reageer, pertinente vrae te antwoord, ingestel te wees op die onderliggende boodskappe wat hulle stuur, en die dinamika tussen die groeplede, het jy nogal jou mense gelei en probeer begelei dwarsdeur die kursus.</p> <p>Q Watter rolle het jy gespeel? As jy moet dink aan 'n spesifieke rol wat jy gespeel het.</p> <p>A Daar was hordes van hulle. Ek sal nou maar net so vinnig dink. Ek gaan tien-teen-een 'n klompie uitlos, maar, wel, die rol as 'n ekspert, iemand met kennis wat hulle nie het nie en graag wil hê. Ja, miskien kan dit ook gesien word as 'n instructor – by tye het ek voorgestel wat om te doen, is dit 'n guide?</p> <p>Ekspert.</p> <p>'n Baie pertinente ondersteunende rol van ag, jy weet, ek verstaan. Moenie worry nie.</p> <p>So, ondersteuner.</p> <p>Ja, 'n baie sterk rigtinggewende rol van, jy weet, as ouens begin deurmekaar raak, of begin warra-warra, om te sê maar fokus hierop, dis belangriker. Ook om emosionale ondersteuning te gee. Ek het dikwels gesê die einde is amper daar of volgende week sal ligter wees.</p> <p>So, emosionele ondersteuner.</p> <p>Ek moes op 'n stadium konflik ook uitsorteer, so dit was miskien 'n</p> <p>–</p>
---	---

<p>Humor as a way to deal with stress and discomfort</p> <p>Process of reflectivity to maintain, build relationships with students</p> <p><i>Laughing</i></p>	<p>So, konflikhanteerder. Arbiter tipe rol. OK, arbiter. Motiveringsrol, van: moenie opgee nie, ek weet dis swaar. Kom weer. Ek weet nie of dit by ondersteuning inpas nie. Ek moes partykeer streng wees ook, so ek moes partykeer die rol van 'n disciplinarian – ek dink iemand wat so half, wat sê nee, maar stop hierdie nonsens. Kom, ruk jou reg. Ons gaan nie nou hieroor sit en sulk nie. Jy weet, fokus op hierdie en hierdie en hierdie. As ek nou bietjie gedink het, sal ek nou verder - Ons kan terug kom daarna. Ek gaan jou nou-nou weer vra. As ons tyd het, gaan ek alles weer vinnig deur run, as daar iets is waaraan jy kan dink. Daar was ook 'n sterk administratiewe komponent – deurgaans moes jy ouens herinner van goed wat gedoen moet word en dan kontroleer of hulle dit gedoen het. En ek het bekend gestaan as die kursus fasiliteerder.</p> <p>Q Wat dink jy, as 'n online fasiliteerder, is uniek van jou persoonlikheid, wat 'n rol gespeel het?</p> <p>A Ek dink miskien twee goed: die een is my sin vir humor, so ek het nogal probeer om partykeer 'n grappie of wat gemaak om dinge half te ontloot. Ouens is gestres en gespanne en as jy bietjie 'n smile kan bring, dan relax ouens weer en sien maar dis net werk. Dis nie die lewe en dood nie. Ons kan maar grapies maak ook. Dit, en die ander ding is: ek het probeer om gemaklik en relaxed te bly. Ek moet sê die online onderrigervaring is vir my baie beter as 'n face-to-face een, want in face-to-face, raak ek maklik hetig. As ouens my kwaad maak, sal ek dalk met 'n aggressie terug reageer, terwyl online, weet jy, jy skryf jou boodskap, en dan het ek baie dikwels in MSWord of in WordPerfect my antwoord in response, of as ek weet die ouens doen nou nie wat hulle moet doen nie, en ek moet hulle nou bietjie bymekaar kry, het ek dit eers in MS Word of in WordPerfect gaan – Jy weet, baie pertinent met die idee om te kan sê maar laat ek dit nou skryf soos ek nou voel, en dan kom lees ek dit nou-nou weer, en as ek nog so voel, stuur ek dit net so. As ek dan agterkom ek was dalk bietjie harsh of, jy weet, geneig tot sarkasme, of ek gaan ouens verloor deur hierdie of hierdie, dan kan 'n ou dit revisit en weer oor skryf en her-evalueer.</p>
---	---

<p>Create a climate conducive to eLearning</p> <p>Smiling</p> <p>Difficulty of dealing with students' external world and resistance</p>	<p>Q So jy was nogal selfkontrolerend gewees in jou interaksie met hulle?</p> <p>A Baie, baie ja. Daar was 'n keer of wat wat ek net gesê het: man, ek gaan nou dadelik respond, want dis nou hoe ek voel, en ek wil hê hulle moet weet hoe ek voel. Dit het ek ook gedoen. Maar daar was kere wat ek gedink het: OK, ek sien hierdie probleem kom, dit raak groter, ek moet dit aanspreek, maar ek moet dit op 'n manier doen wat – jy weet, so dit was vir my lekker: die feit dat 'n ou 'n kans gehad het om jou reaksie te kan check, voor jy spontaan dalk ingaan en ouens omkrap!</p> <p>So dit is uniek van wie jy is, dat jy nogal 'n sin vir humor het, dat jy dit gebruik het, en dat jy goed eers bietjie laat gaan voordat jy daarop sal reageer, en dat jy gemaklikheid tipe van oorgedra het. Ja, ja. Ek het gehoop dat hulle in 'n informele, gemaklike omgewing baie pertinente goed gaan kan formeel leer. Dit voel vir my dis maar met kontak ook so, jy weet, dat 'n ou 'n ontspanne atmosfeer moet skeep, en die kursus was nie ontspanne nie. Die kursus was geweldig, jy weet, al die game-elemente was stresvol. So ek moes baie hard daaraan werk. Ek dink dit was hoe ek dit reggekry het.</p>
<p>CONFLICT</p> <p>Learning contract</p>	<p>Q Watse tricky situasies was daar?</p> <p>A Ek dink die konflik was vir my nogal swaar. Wel, ek weet daar was konflik – ek weet nie of dit met my as persoon nie, maar met my benadering as fasiliteerder, of met die kursus gehad het – wat ek baie persoonlik ervaar het, omdat dit my kursus is, maar ook die konflik wat hulle tussen mekaar gehad het, was vir my moeilik, en dan ook die ouens wat 'n totaal ander benadering oor e-leer het as wat ek het. Dit was vir my moeilik om, of ek moes myself forseer om te verstaan van waar af hulle kom – jy weet, ouens wat die heelyd gemoan het oor geld. Ek het later, jy weet, ek wou deur die dak spring daaroor, want ek – jy weet, dis een module wat eksplisiet oor e-leer gaan – jy moet online wees om die ervaring te kan kry. En online beteken nou maar een maal geld, so, jy weet, as 'n ou nie kan nie, moet 'n ou maar ry universiteit toe, en daar gaan, gratis, maar die effort is op jou. Die onus rus op jou. As jy hierdie kursus doen, dan is dit waarin hierdie rigting is, dan moet jy dit maar doen. Dis ook een iets wat ek anders sal doen as ek 'n volgende keer doen. Ek sal baie eksplisiet 'n kontrak laat teken aan die begin van die kursus. Ek sal vir hulle sê daar is 3 goed wat jy onderneem, en as jy nie daai 3 goed onderneem nie, dan mag jy nie die kursus loop nie. En die eerste een is dat die ouens besef dat daar gaan tyd en effort, tyd, ingaan.</p>

<p>Inability to reach agreement / consensus</p> <p>Ability to change and adjust groups to facilitate the process</p> <p>Adult learners – make adjustments</p>	<p>Die tweede ding is dat dit nie gaan maklik kom nie. Dit gaan effort wees. Daar gaan goed wees wat gaan moeilik wees, en dis 'n stywe leerkurwe, en dis baie nuwe goed wat hulle gaan moet leer. En die derde is dat hulle baie pertinent bewus gemaak word van die kostes wat daaraan verbonde is. En as 'n ou daai 3 goed in plek het, dan sou die res van die kursus – jy weet, so dit het my nogal gefrustreer, maar wat is die vraag nou weer?</p> <p>Die vraag is tricky situasies?</p> <p>Ja, so dit het my –</p> <p>Jy't gesê dis konflik.</p> <p>Ja, so dit het my –</p> <p>Met jou benadering, konflik wat hulle tussen mekaar gehad het.</p> <p>Ja,</p> <p>En konflik met die tipe van e-learning, en dan die geld.</p> <p>Ja,</p> <p>Vertel vir my meer oor die konflik wat hulle tussen mekaar gehad het.</p> <p>Daar was in heelwat van die groepe was daar van die begin af ouens wat glad nie met mekaar kon saamwerk nie, en ouens wat weer glad nie wou saamwerk nie. So, daar's ouens wat wou werk, maar hulle bots, hulle werk so teen mekaar die heelyd. En dan is daar ander ouens wat weer net glad nie betrokke was nie, en wat geweldige frustrasie by die ouens was, want dan's daar byvoorbeeld 2 in een groep, waar die ander ouens 6 was wat almal saamwerk, en hulle is net 2, en hulle stamp koppe, so hulle is eintlik – ek het by daai een groep 2 tribal assignments gekry, wat een enkele persoon op sy eie aan gewerk het, bloot omdat hulle nie met mekaar kon saamstem nie. Daar was maar verskeie redes. Ek dink persoonlikhede was deel daarvan, maar ook maar een ou het net in die dag gewerk, en die ander ou het net in die aand gewerk, so hulle – en al kon hulle, voel ek, a-sinchronies ook maa rsaamgewerk het, was daar daai blok. So ek moes op 'n manier daai tipe van konflik hanteer, en ouens het baie keer agter die skerms by my kom moan en sê: maar hierdie een doen nie haar deel nie. Kan hulle nie asseblief in 'n ander groep wees nie, of hulle wil nou uitgevote wees.</p> <p>En hoe het jy dit dan hanteer?</p> <p>Ag, ek het ook gevoel ons werk met volwassenes, jy weet, dit help nie jy sê maar die reëls sê dit, en ons gaan nou by die reëls hou nie. So waar nodig, het ons aanpassings gemaak. Op 'n stadium, by die vierdie week, dink ek, het ons tribes ge-shuffle, ander ouens met ander ouens laat saamwerk. Dit het by party ouens histerie veroorsaak, want hulle het nou net lekker 'n comfort zone gehad, en hulle het nou lekker saamgewerk. Ander het weer gesê: maar uiteindelik werk en nou saam met iemand wat actually werk.</p>
---	---

<p>Initial anxiety and anticipation of week one</p>	<p>Ek kan nou ook iets leer en iets bydra, en dit word waardeer, en hierdie ouens doen ook, en ons gehalte van die goed is net soveel beter. So ja, dit was vir my, dis maar meer 'n ding van die benadering. Vir party ouens werk sekere goed, en vir ander ouens nie.</p> <p>En wat het jy gedoen wanneer jy die boodskap gekry het dat dit aanvaarbaar is vir party en nie vir ander nie?</p> <p>Ek het probeer om dit eksplisiet te stel wat my beweegredes vir goed is, so as ouens vrae gehad het oor die shuffling, het ek eksplisiet vir hulle gesê wat die redes daarvoor is. Ons moes reshuffle, want die ouens is uitgevote, uitgevote, uitgevote, Daar't te min oorgebly. Jy weet, nou moet tribal assignments moet 2 ouens dit doen, terwyl dit eintlik goed is wat 'n groep moet doen. So ek het maar vir hulle die rasionaal agter die goed probeer verduidelik. En meeste het dit dan nou maar so aanvaar, al het party dit dikmond aanvaar.</p>
<p><i>Frowning</i></p>	<p>Wat het jy nog gedoen met hierdie moeilike situasies, om dit te hanteer? Wat was nog wat jy –</p> <p>Nog 'n voorbeeld van so 'n moeilike situasie wat ek as stresvol ervaar het, is maar dieselfde as wat ek netnou gesê het: toe daai eerste week goed nie gebeur het nie, en ek kan nie verstaan hoekom gebeur goed nie, want ek het dan, jy weet, daar's so baie werk! Hulle moet met mekaar begin praat, en hulle praat nie. Sodat as ek dan agterkom wat die rede daarvoor is, het ek probeer om die rede te ondergang. Ek het partykeer agtergekom dat die kommunikasie tussen my en die studente nie altyd 'n lynregkommunikasie is nie, dat ouens, ek wil nou sê baie soos jy vandag, wat die e-mail, die eerste sin lees, en nie die res nie. Dan dink jy hierdie justice dit, en dan aangaan. Maar as hulle die hele e-mail gelees het, sou hulle die –</p> <p>So amper misverstand tipe ding?</p> <p>Misverstande wat kom oor mense nie gelees het nie. Want die goed was – ek het regtig moeite gedoen om die goed eksplisiet uit te spel omdat ek geweet het dis die enigste medium. En hoe't jy dit aangespreek?</p> <p>Wel, ek dink nie ek het dit noodwendig reggedoen in hierdie kursus nie. Ek sal dit met 'n volgende kursus regmaak. Hoe het jy dit hierdie keer gedoen?</p> <p>Byvoorbeeld om, ek het hierdie keer byvoorbeeld 'n lang e-mail geskryf, wat ek sê: die volgende goed moet ons aan aandag gee. En dan het ek nou gelys, hierdie ding van, jy weet, ons moet maar elke twee dae ten minste, aanlog. Jy moet maar commit om in jou groep met die ouens kontak te maak so gou as moontlik na die nuwe assignments gestel is, want, jy weet, die ouens moet saamwerk. Hierdie riglyn, daai riglyn. En dan het ek sê nou maar so 5 of 6 in die e-pos hanteer. En weet jy, dan't ek pertinent</p>

<p>Change – one e-mail at a time – read and concentrate on one thing/message</p> <p>Frustration and resistance</p>	<p>opgemerk dat die ouens miskien op die eerste 2 gerageer het, en nie op die res nie. It was just like that. So hulle lees nie. Daai hele ding van jy moenie meer as een onderwerp per e-pos hanteer nie. Jy moet eerder 3 e-posse hê, want dan moet ek hom kliek. Hy sien dis nog 'n nuwe email, hy lees en al lees hy net die eerste paragraaf, het hy die gist van dit. En dan moet die volgende mail die volgende belangrike punt vat. So dis een les wat ek definitief geleer het, ek sal my emails baie korter maak, en meer gekonsentreerd. Een onderwerp per e-pos. So ek gaan nie weer goed kombineer nie, want dan het ouens dit net eenvoudig nie gelees nie, en dan's ek gefrustreerd, want ek het dan gedink: maar ek het dit dan gekommunikeer. Wat's julle storie? En hulle dink weer: maar ons het haar gevra, nou maar hoekom reageer sy nie? Dis maar die medium. Dis die medium. Jy moet die medium verstaan as jy 'n online instructor is, en dit gaan nie – soos ek sê: dis nou 'n les wat ek geleer het, wat ek op 'n volgende keer hopelik sal fix.</p> <p>Q Het jy op 'n stadium iemand ingeroep om jou te help met hierdie tammeletjies? Om te praat oor hierdie –</p> <p>A Nee, ek het nie noodwendig uitgegaan nie, omdat daar min mense is wat ek ken wat dit op hierdie vlak doen. Johannes was die enigste ander persoon wat ervaring het hiervan, en ek dink hy het van sy kant af die kontak ge-inisieer. Toe hy op 'n stadium sien die ouens skryf vir my vreeslike lelike e-mails, het hy vir my baie nice supportive e-mails gestuur, wat sê: man, hulle leer alles wat hy wil hê hulle moet leer. Hy dink dis baie nice wat ons doen, en ek moet my nie steur aan kritiek nie, want dis alles data vir die 'D'. En so dit het vir my ongelooflik baie beteken. Ek het nie besef – So hy het van sy kant af eerste – want die volgende vraag is:</p> <p>Q How often did you consult with your mentor?</p> <p>Nee, ek het nie. Ek het nie met hom nie. Jy't nooit nie? Nee. Hy het jou gekontak? Ja. Ja, wel ek het een keer spesifiek 'n email na hom gestuur en gesê ek is bekommerd oor hierdie ouens wat hier in die 3de week en in die 4de week met assignment 1 se goed begin, en nou vreeslik in diepte raad soek. Ek vra vir hom: wat moet ek nou byvoorbeeld met hulle maak? Moet ek hulle support en probeer deurkry, of wat? Dis net vir my moeilik. Ek het my hande vol met die groep wat by is, en hulle vra oor daai onderwerp. Om nou</p>
--	---

<p>Next time</p> <p><i>Grinning</i></p> <p>Need to be supported</p>	<p>weer terug te dink aan daai goed en hulle is agter. Verstaan, dis nie – nou's die moral support van die groep nie meer daar wat hulle mekaar help nie, so ek moet al die hulp voorsien. Dit was net vir my onmoontlik om – en dis die ouens wat regtig niks weet nie – om van stap 1: 'n Browser is 'n ding waarmee jy die Internet oopmaak. Internet Explorer is Netsurf. Gaan na Start, Programs, Soek vir Internet Explorer en click daarop. Maak die website oop. Nou tik hierdie adres in. Dit was daai tipe van stap-vir-stap goedjies wat ek vir hulle so moes pertinent eksplisiet op skrif stel, want ek kan nie met hulle praat nie. So ek sou dit – dit sou net soveel tyd gevat het, ek het net nie kans gesien nie. En op daai stadium het ek vir Johannes ge-mail en gesê hy moet help. Wat maak ek met hierdie ouens?</p> <p>En wat het hy vir jou gesê</p> <p>Sy raad was: Dis op M-vlak. As die ou nie by is nie, is hy uit. So, dis nie noodwendig my spel nie. Ek dink ek is van nature meer akkommoderend. Ek sou probeer het om maar te probeer nice wees en te probeer gaaf wees, maar hy't so half vir my die carte blanche op daai stadium gegee om te sê jy moet maar by bly. As jy nie bybly nie, is jy nie op M-vlak nie, en dan hoort jy nie hier nie. Dan moet jy maar volgende keer die module weer doen, dan kyk ons of jy dit dan kan doen. Want dan's daar minimumvereistes, en 'n ou gaan dan dalk eers by die minimumvereistes kom, en as jy dalk dan nou daai goed onder die knie het, kan jy dalk dan nou weer probeer. Maar ja, dit was vir my soos 'n berg wat van my skouers af was. Om te weet maar ek gaan – hier's dit nou op skrif. Ek hoef nie te worry oor die wat afval nie. As hulle afval, val hulle af, dan hoort hulle nie hier nie. Ek werk met die wat by is, en dis dit.</p> <p>En dit het jou baie beter laat voel?</p> <p>Baie. En ook daai email wat ek van hom gekry het wat hy supportive was. Ek dink nie ek het besef – mens is so involved, jy besef nie hoe nodig jy het dat iemand vir jou positiewe terugvoer gee nie. Die studente doen dit nie. Hulle vra vrae en hulle moan en hulle raas en hulle is histeries, en hulle is gestres, en ek stres oor hulle stres, so ek probeer net almal se stres manage, dat jy nie tyd het om te besef: maar dit is 'n definitiewe behoefte. Maar ek het nie eers besef dis 'n behoefte voor Johannes nie die behoefte vervul het nie. En vir my gesê het maar hier's 'n tap op jou skouer. Jy's oraait, jy's reg, jy's op die regte pad!</p> <p>Hoeveel keer het hy dit vir jou gedoen?</p> <p>Ek kan nie uit my lop uit onthou nie, maar ek vermoed dit was ten minste so twee keer wat ek emails van hom gekry het, en dit was vir my so –</p> <p>Hoe lank was hierdie kursus?</p> <p>Ses weke.</p>
---	---

	<p>Ses weke. En waar in hierdie 6 weke het jy hierdie supportive terugvoer gekry? Ek dink dit was hier bydie 3de week omstrent, en toe een keer daarna later ook weer. Maar dis soos ek sê, ek het nie besef hoe nice dit was toe dit kom om te weet: aah, okay, so – want ek was gestres. Ek was gestres oor my rol, en doen ek dinge reg, en ek gaan nou maar op my gut feeling hier, en ek vertrou half op my gut feeling. Maar is my gut feeling wat nou regtig is wat moet? So dit was vir my nice om te weet. En die ouens het my hammering gegee. So, en om te weet: dis maar reg, hulle kan my maar hammering gee, want dit wat ek doen is gemotiveerd en kan gesubstansieer word.</p>
<i>Smiling</i>	<p>Q Hoe maklik of moeilik was dit om hierdie kursus te fasiliteer? A Dit was beide maklik en moeilik. Soos ek sê: by my persoonlikheid pas die online omgewing soos 'n handskoen. Ek dink dit het tog met 'n ou se persoonlikheid te doen! Ek raak vreeslik opgewonde daarvoor as ek emails kry van studente af, of as ek sien daar's interaksie. Dis vir my so exciting. So dis vir my so lekker. En dis vir my baie lekker om te kan respond op goed. En dis vir my heerlik om half die struktuur uit te werk waarbinne jy aan alles moet dink. Jy kan nie net 'n assignment uitdink nie. Jy moet dink: hoe gaan die student wat dit lees, dit ervaar? Hoe gaan hy dit interpreteer, en jy moet onmiddellik vir hom scaffolding inbou op verskillende plekke. Dit was vir my 'n baie nice intellektuele ervaring. Jy weet, die hele bou van die kursus. Die aanbied ook. Dit was stresvol, maar dit was lekker. Die moeilike deel is: ja, dis anders as waaraan 'n ou gewoond is. So 'n mens moet lateraal dink! Jy moet dink: dis wat ek in die klas sou gedoen het, hoe gaan ek nou op aarde vir die ouens hierdie goed verduidelik? So jy verduidelik die goed in woorde, dan besef jy maar dis nie genoeg nie. Dan maak jy screen dumps van goed en jy laai dit op, en dan kom jy agter hierdie en hierdie is probleme. Dan gee jy vir hulle 'n opsie waar hulle byvoorbeeld hulle eie links kan opsit, of wat ookal, sodat dit maklik – ag, jy weet, net om planne te maak, om die logistiek uit te sorteer en dinge makliker te maak. Dit was aan die een kant moeilik, maar dit was lekker. So ek weet nie. Moeilik en lekker, en maklik en nie lekker nie, is dalk in hierdie geval –</p>
<i>Chuckle and smiling</i>	
Old & new paradigm	<p>So daar's goed wat lekker is, en daar's goed wat minder lekker is, maar altwee maak dit – hoe is die algemene gevoel wat jy kry oor hoe dit was vir jou om hierdie kursus te fasiliteer?</p>
In summary	<p>O, dit was vir my heerlik. Ek het elke oomblik daarvan geniet. Selfs die stresvolle gedeeltes was vir my nice, want ek het gevoel</p>

<p>Exciting/enthusiasm – initiating creative and reflective thinking skills – lateral thinking</p>	<p>ek leer daaruit en ek groei as 'n online fasiliteerder. So ja, as ek terugdink aan dit, dan was dit vir my 'n baie positiewe ervaring. Dat ek baie goed baie anders sal doen omdat ek baie geleer het, is vir my goed, dis vir my nice.</p>
<p>Contribution to own personal growth</p> <p><i>Thinking with a frown</i></p>	<p>Q Wat sal jy anders doen? As jy nou weer hierdie presiese kursus kan aanbied? Wat sal jy dieselfde doen, en wat sal jy anders doen? Wat sal jy dieselfde doen?</p> <p>A Dieselfde is: ek sal dieselfde tipe druk op die stelsel hou. Die ouens sal – ek dink dis die meeste klagtes wat ek gekry het. Die ouens skryf vir my 'n email, en dan begin hulle met: ek is nie die tipe wat gewoonlik kla nie, maar regtig! Jy weet, en dan weet ek die ouens is moedeloos, maar as jy dan – ek het dit een week gedoen, ek het vir hulle ekstra tyd gegee vir 'n projek. Nou weet jy, dit het niks gehelp nie. Daai ekstra bietjie tyd het net vir hulle bietjie verligting gegee in terme van tyd, maar dit het nie die gehalte van die werk verbeter nie. So die druk sal ek op die stelsel hou, ek sal die kursus so vol hou as wat dit is. Wat ek wel sal anders doen, is ek sal van die begin af baie meer eksplisiete, logistieke riglyne gee. Goed soos byvoorbeeld: This is how to log in. Hier is waar jy al jou goed gaan kry. Hier is dit wat ek van jou verwag. Hier is dit wat jy van my kan verwag. Die ground rules. Ek het tog gedink ek het dit gedoen, maar ek het nie – daar's sekere goed wat ek gesien het gaps was, so ek sal die ground rules meer eksplisiet stel, en ek sal seker maak, van die begin af, dat die ouens actually weet waar die ground rules is, want daar's ouens wat eers hier teen die 3de, 4de week die ground rules eers vir die eerste keerraakgesien het. So, ek dink ek sal aan die begin baie meer scaffolding gee, en ek sal dit aan die einde – jy weet, ek sal dit wegneem. Daar moet maar ook 'n stadium wees wat die ouens voel hulle sink, sodat hulle kan agterkom maar hulle kan swem. Dis die enigste manier. Maar ek sal aan die begin, dink ek, my scaffolding heelwat meer maak, en dan – as ek sê aan die begin, is dit die eerste week of twee maksimum. En dan sal ek dit baie sterk afsyfer, en laat hulle maar die selfstandigheid inbring.</p>
<p>Maintenance issues</p> <p>Different planning in beginning</p>	<p>Nog iets wat jy anders sou doen? Jy't nou-nou gepraat van 'n kontrak? Dat jy die mense 'n kontrak sal laat teken met die kostes en commitment en –</p> <p>Ja, met 'n commitment in terme van tyd, en 'n commitment in terme van effort, dat hulle beseft dit is 'n leerkurwe, want ouens het vir my gesê: maar ek kan nou nie meer nie. En dan dink ek: maar dan moet jy nie hier wees nie. As jy nie meer wil wees nie, dan moet jy nie meer hier wees nie. Jy moet beseft dis 'n moeilike kursus, en dis 'n kursus met 'n – daar's klomp nuwe goed. Dit is</p>
<p>Signing of a contract</p>	<p>Ja, met 'n commitment in terme van tyd, en 'n commitment in terme van effort, dat hulle beseft dit is 'n leerkurwe, want ouens het vir my gesê: maar ek kan nou nie meer nie. En dan dink ek: maar dan moet jy nie hier wees nie. As jy nie meer wil wees nie, dan moet jy nie meer hier wees nie. Jy moet beseft dis 'n moeilike kursus, en dis 'n kursus met 'n – daar's klomp nuwe goed. Dit is</p>

Database of FAQ	<p>maar net so. Tyd, effort en kostes is die kontrak wat ek met hulle sal sluit. Wat ek dan ook sal doen, is ek sal tien-teen-een- 'n databasis van Frequently Asked Questions opbou. Beide nou gebasseer op die vorige kursus, maar ook as daar 'n vraag is wat nie daar geantwoord is nie, sal ek dit baie eksplisiet antwoord, maar ek sal dit dan stoor op 'n plek waar dit toeganklik is vir almal. En dan sal ek reëlins inbring. Dit sal deel wees van die kontrak, wat sê dat as jy vrae het, gaan kyk eers na die FAQ, soos byvoorbeeld, How do I ftp? Gaan kliek daar en kyk na die beskrywing. Werk eers daardeur. As jy dan nogsteeds sukkel, vra jou pelle. En as jy dan nogsteeds sukkel en julle kom niemand reg nie, dan vra jy my. Want dan sal dit dalk die kultuur van ons help mekaar en ons leer by mekaar bring, en dit sal daai ding van: maar ek moet maar eers self ok sukkel en probeer voordat ek net die maklike uitweg probeer, wat ek vra, en iemand vir my spoon feed. Maar ek het hierdie keer baie min spoon feeding gegee. Ek het hulle so-te-sê glad nie gehelp met die ftp nie. Ek het gesê dit wat jy moet doen teen daai tyd, en dis hoe dit moet lyk. Maar ek het nie vir hulle die stappe of die tools gegee nie. Hulle moes self gaan eksploreer en uitvind en by mekaar hoor en leer, wat met voorbedagre rade so was, maar as jy min tyd het, brand die ouens partykeer vas. So ek sal eers die ouens kans gee om dit self te doen, en as ek sien ouens brand vas, sal ek 'n ready-made pakkie gee. So ek sal dit nogsteeds nie van die begin af doen nie, maar ek sal, as ek soen ouens is nou on die edge en hier gaan senuwees nou eneenstort en huwelike nou skade ly, dan sal ek byvoorbeeld 'n meer stap-vir-stap riglyn gee. En ek sal bietjie aan die kursus ook herskeduleer. In plaas van dat 'n mens in weksiklusse werk, dalk eerder oor twee weke opdragte gee, maar dat die inhandigingsdatums nogsteeds elke week is, maar dat die projek oor 2 weke loop. So die inhandigingsdatum vir hierdie aktiwiteit is oor 2 weke, maar jy kry volgende week nog aktiwiteite wat weer ook 2 weke is. So, die druk gaan nogsteeds op die stelsel wees, maar dis net 'n meer sinvolle tyd om regtig meer intensief te gaan. En ek sal ook byvoorbeeld – maar dit het nou niks met fasilitering te doen nie – dis maar met die huldiging van die kursus. Dis goed soos: Ek sal Yahoo Messenger van die begin af implementeer. Dit sal van die begin af ons sinchroniese medium van kommunikasie wees, want dit help so ongelooflik baie as die ouens dit eers het. En ek sal ook nie meer van Yahoo groups gebruik maak nie, want dis volgens my te omslagtig, en dis online, en dis klomp advertensies, en dis 'n klomp schlep. Ek sal veel eerder van WebCT gebruik maak, wat 'n baie nice, stabiele, skoon, veilige omgewing is. Jy gaan in, en jy doen alles daar. So ek sal dit as die hub gebruik. Ek dink dat die ouens nogals op 'n stadium ervaar het dat 'n mens rondspring van een tool na 'n ander, en</p>
Initiate processes of reflective learning for adult learning	
Implement Yahoo Messenger from beginning with WebCT – more stable and secure environment	

<p>Training and utilising the 'tools'</p>	<p>hulle weet nie meer waar is hulle nou nie, watter tool het ons nou laas gebruik vir wat nie. So ek sal graag een baie vaste, sekure omgewing, jy weet, wat almal verstaan, en wat ek dalk ook sal doen is ek sal daai eerste sessie, as mens daai inleidingsgesprek met hulle het, bietjie van opleiding inbring. Face-to-face. Kontak. Nie opleiding oor wat hulle moet doen nie, bloot opleiding in die tools, sodat hulle die tools kan gebruik. So ek sal byvoorbeeld vir hulle 'n halfuur lank – net 'n halfuur – in a lab wil hê, ensê hier's die adres. Gaan in, en stuur een email vir die ander mense wat jy kan sien. Reply op een email, sodat jy kan sien hoe reply mens. Laai 'n dokument op, dat jy kan voel hoe werk dit, en skryf die toetsie, wat sommer iets sal wees soos hoe voel jy oor die kursus wat voorlê, of so iets. Net dat hulle die ervaring kry. Sodat hulle al die tools wat jy gaan gebruik in die kursus, dat ek net weet almal is daar.</p> <p>Net die basiese goed?</p> <p>Net die basiese. En dit hoef nie meer – ek vra nou 'n halfuur, maar 'n uur sal tien-teen-een genoeg wees om regtig almal gemaklik te hê in die omgewing wat 'n ou gaan gebruik. Dan is daar nie worries oor waar is die data nie, want hulle weet, hulle het in die klas gesien jy kliek daar, en daar lê die data. So ek dink dis 'n onnodige leerkurwe wat die ouens met hierdie sessie hoef deur te gegaan het. Hulle het tyd en mental energie spandeer op goed wat nie noodwendig oor e-learning gegaan het nie, maar oor trouble shooting van waar kry ek hierdie goed, en hoe kom ek daarby uit en so, wat ook 'n leer – ek voel half niks in die kursus van tydmors nie. Alles wat hulle ervaar het, maak van hulle in die toekoms beter e-learning fasiliteerders, want hulle het die goed aan hulle lyf ervaar.</p>
<p>Lesson learnt</p>	<p>Q Wat was jou motivering om nie 'n co-facilitator te gebruik nie?</p> <p>Ek het twee redes. Die een is: ek het nie geweet ek mag nie, of ek kan nie. Dis die maklike antwoord, en die eerlike antwoord is: ek werk baie beter individueel as wat ek in 'n span werk. So ek wil dit graag my manier doen.</p> <p>Dis interessant wat jy nou sê. Want omdat jy so fokus op die interaksie wat jy bewerkstellig het tussen die groeplede, en jy sê dat jy eintlik self –</p>
<p>Likes working alone Not a team player</p>	<p>Ek is nie so nie.</p> <p>– nie in 'n span werk nie.</p> <p>Weet jy, maar uit my eie studies uit het ek baie sterk, ek onthou die groepwerk was vir my as persoon, regtig 'n straf. Ek het gevoel ek het 'n bepaalde standaard wat ek wil handhaaf, en ek was geweldig gefrustreerd as ander ouens nie saamgewerk het nie, of as hulle ander idees gehad het wat ek nie mee</p>

<p>Acknowledge collaboration</p>	<p>saamgestem het of so nie. Maar ek onthou in een van die kursusse moes ons juis ook op so 'n lyn staan, in die een hoek die ouens wat van collaborative learning hou, en die ander ouens nie. En ek was die enigste een wat in die hoeke by individual learning gestaan het. En die ander was almal van die helfte af meer collaboratively. So uit my persoonlike ervaring – dis nou net 'n persepsie – weet ek dat my styl anders is, maar ek moet die meerderheid akkomodeer, en die meerderheid mense leer beter wanneer hulle interaksie het met ander. So ek glo in die waarde van collaborative learning, ek hou net nie persoonlik self daarvan nie.</p> <p>Q: So dit was vir jou eintlik makliker om hierdie – alhoewel, dit klink vir my nogal 'n tappende kurses vir die fasiliteerder – was dit op 'n manier vir jou makliker om dit alleen – Eerder. Ek sal veel eerder regtig suffer op my eie, as wat ek minder werk het, maar ek moet worry oor wat is die ander persoon se benadering. Stroom dit met wat hulle doen met dit wat ek graag wou bereik het? Help hulle nou ouens waar ek dalk sou teruggestaan het? Dis net vir my makliker om dit op my eie te gedoen het.</p>
<p>Struggle</p>	<p>Q Wat was jou motivering om nie 'n helpdesk funksie te hê vir hierdie kursus nie?</p> <p>Een van die goed wat ek baie pertinent oor en oor vir hulle gesê het, is op 'n meestersgraadvlak, is jy 'n selfgerigte leerder. Deel van die leer het gekom uit die sukkel uit. Dit was vir my 'n baie bepaalde invalshoek, en dis weer uit persoonlike ervaring uit. Dit kan ook nie noodwendig – ek sal maar moet gaan lees wat sê die navorsing daaroor, maar ek leer die beste as ek sukkel met iets, en ek moet planne maak om rondom my probleem te kom. En dan is daar baie insidentele leer wat plaasvind wat my as individu laat groei, terwyl, as ek 'n vraag het en ek vra vir jou en jy gee my die antwoord, dan het ek dadelik die antwoord, maar ek het niks anders geleer nie. Ek het slegs geleer dit wat ek wou. En ek moet sê die hele doel van hierdie kursus was daarop gerig om soveel as moontlik geleenthede vir insidentele leer daar te skep. Stupid voorbeeld van daai selfde game wat hulle die foto's moes neem van die diere wat oor die skerm hardloop, ek het vir hulle gesê hulle moet 'n bewys lewer van hulle score. So hulle kan nie net vir my hulle score tik nie, want dan kan hulle moes nou enige score uitdink. Hulle moes vir my bewys lewer. Nou die enigste manier hoe hulle bewys kan lewer, is om 'n screen dump te gemaak het, want jy kan nie die score download nie. So dis ook 'n leerkurwe. Jy kan leer wat kan jy van die Internet af download, en wat kan jy nie. En nou wil jy hierdie hele bladsy hê, want jy moet hom hê, maar wat, moet jy nou 'n foto van hom neem? So</p>

FAQ as helpdesk	<p>dis – ek wou hê die ouens moes self dink aan planne en dan uitkom op 'n ding, maar die enigste ding wat hulle kan doen is 'n screen dump, en 'n screen dump maak jy by front screen op jou key board. Dis goed wat baie mense, een, nie geweet het nie, en nooit sou geweet het as dit nie was vir die oefening nie. So terselfertyd, bo en behalwe die feit dat hulle nou deur die oefening iets moes leer, het blot die aktiwiteit van die oefening se terugvoer, het hulle insidentele goed geleer wat ek nie eksplisiet in die outcomes ooit sal skryf nie, maar wat baie pertinent vir my bydra tot hulle vordering as – of hulle groei – as e-leer omgewingspesialiste. So ja, ek wou nie vir hulle pertinent A-B-C alles uitspel nie, en hulle van die geleentheid om self te ontdek en te eksploreer en self foute te maak en self te leer, daai geleentheid ontnem nie. Dis hoekom ek in die volgende een definitief FAQ wat 'n tipe van 'n helpdesk sal wees, maar ek sal nie alles van die begin af daar sit , oop en bloot vir almal om te gaan kyk nie. Ek sal eers dat hulle deur 'n fase gaan wat hulle self eksploreer, en wanneer ek dan sien ouens brand vas en gaan nou heeltemal afval as hulle nie nou hulp kry nie, sal ek vir hulle die helpdesk leiding by gee.</p>
Need for technical support to enhance the process Assistance with technical questions	<p>Q What is your opinion about online facilitation as a team effort rather than individual effort?</p> <p>A Ja, so met enige team effort ding, dink ek as die rolle mooi uitgespel word, sal dit baie goed kan werk. Ek het nogals 'n behoefte gehad by voorbeeld aan iemand wat die tegniese vrae kan antwoord. Hoegenaamde nie omdat ek nie weet hoe nie, maar net omdat dit soveel tyd vat om die tegniese vrae te antwoord, terwyl ek eerder wil konsentreer op die leeruitkomste en die regtige e-leer omgewing goed, eerder as die, jy weet, kliek hier, kliek daar, maak dit oop, drag soontoe, maak so en so. So ek kan nogals miskien 'n student-assistent wat van daai tipe vrae, en: waar moet ek hierdie post, jy weet, daai tipe van admin tipe reëlins. So ek sou nogal gehou het van so 'n tipe iets, dat ek kon team-teach met iemand wat een persoon die adminstratiewe deel vat, en een persoon die leerfasiteringsrol vat. Ek sal versigtig wees om die leerfasilitering te split, tensy dit in mooi gedefinieerde ek-doen-hierdie-gedeelte-en-jy-doen-daai-gedeelte. Daar is verseker meriete daarin om te team teach, want die leerdere kry dan perspektiewe van 2 kante af. Veral as 'n ou dan dalk half juis kontrasterede invalshoeke het. Sodat jy die leeromgewing kan verryk met die ouens dan uit verskeie hoeke kan sien, maar dit kan ook baie teenproduktief wees vir 'n ou as hy nou hierdie boodskap kry, maar daai ou kry weer daai boodskap, en die konflik wat dit ook weer sal maak.</p>
Support administrative role	

Define clear roles	<p>So dit was ook 'n baie intieme tipe kursus? Dit was. Dit was vir my lekker om te weet die ouens – OK, so wat jy gesê het is dat jy 'n persoonlike verhouding eintlik half met elkeen van die leerders aangeknoop het, en dit sou moeilik wees as jy nou 2 leerders, of 2 leerfasiliteerders is. Dat dit vir jou makliker sou wees as jy byvoorbeeld 'n tegniese of 'n admin tipe ou het wat kan help met daai vrae. Ja, jy weet, dat die rolle net mooi gedefinieer is. As daai persoon al die tegniese vrae, al die admin vrae, al die logistiek hanteer, en jy hanteer die leeruitkomste gedeeltes. Dit sal baie lekker werk. Maar as 'n ou meer as een ou is wat op dieselfde gebied konsentreer, kan daar konflik wees, en ook dan is dit nou maar so dat 'n ou bietjie van die intimiteit, dat daar bietjie van 'n afstand kom tussen jou en jou studente. Nou is dit net ek, so hulle kan net op my rely. Hulle kan net vir my vra as hulle regtig vasbrand. Of kom raad vra, of – jy weet, die ouens het party keer gesê luister, ek sukkel met dierdie en hierdie ou in die groep. Hoe kan ek of wat kan ek, of hierdie is 'n probleem. Wat stel jy voor? So van die vrae wat daar was, was ook oor die interaksie tussen die spanlede en wat hulle daaromtrent moet doen? Ja, het net nogals, hulle het regtig probeer om dit op hulle eie uit te sorteer, maar as ouens op 'n punt gekom het waar hulle so gefrustreerd was, of so ongelukkig was, of so benoud was dat dit hulle eie punte en prestasie en hulle eie goed, jy weet, as dit swak gaan reflekteer op hulle, dan het hulle nogals oop kaarte gespeel, en gesê luister, ek het hierdie ding op my eie gedoen, want die ander ouens was nie daar nie. 'n Eksplisiete deel van bietjie dinamika! En dan, dit was net half vir my nog 'n bevestiging van dit wat ek anyway klaar raakgesien het. As 'n ou deel is van so 'n groep, jy sien baie duidelik wat die dinamika is, en wie deel neem, en wie nie. So ek weet byvoorbeeld hierdie ou het alleen aan hierdie goed gewerk, en as hy dit dan eksplisiet vir my sê, is dit vir my nice bevestiging van dit wat ek in elk geval geweet het.</p>
Sole responsibility <i>Smiling</i>	
Dealing with group dynamics	<p>Agtergekom het. Ervaar het. Maar die ouens sou nie altyd noodwendig, dink ek, as jy nie 'n baie persoonlike half oop ingesteltheid gehad het van dat hulle na jou toe kan kom met hierdie of hierdie probleem. En as jy sê dat hulle na jou toe kan kom, dit is nie fisies nie, nè? Dit is alles oor die – Nee, nee, nee. Ek het nie een telefoonoproep gehad van enige een van die lede nie. My enigste kommunikasie was met die fisiese kontakssessies wat ons gehad het, en die res van die goed was alles – En dit was net een sessie?</p>
NO f2f/telephone	<p>Nee, weet jy, ons het die eerste dag het ek, ag, seker 10 minute met hulle gepraat en hulle ingedeel in groepe, waarna daai eerste</p>
Difficult Week 1 – not aware of Yahoo	

<p>Group e-mail and website</p> <p>Following Thursday 2nd Face-to-face session to explain ground rules – stop worrying about money – you have to be online Explained the Introduction document</p> <p>Render immediate assistance – first aid</p> <p><i>Smiling</i></p>	<p>regtige radikaal moeilike eerste week plaasgevind het waarin die ouens nie op die goed was nie, nie op die regte plek gaan kyk het nie, nie tyd gehad het om die ding klaar te maak nie. Toe het ek dit goedgevind om met die tweede sessie – hulle het mos Donderdae-aande mekaar anyway ontmoet vir 'n ander deel van die kursus – het ek toe gevra of ek 'n kontaktyd in daai sessie kan hê. En in daai sessie het ek toe die ground rules gestel, wat ek gesê het: vergeet van die geld, jy gaan moet online wees. Vergeet van die en daai, commit tot hierdie, commit tot daai. Toe't ek so half dit wat ek in die dokument gesit het, eksplisiet gesê. Die goed wat hulle nie mooi verstaan het nie, het ek vir hulle verklaar en verduidelik. So half net die prentjie probeer – toe't hulle geluister. Die vorige keer was dit net: o, dis 'n kursus, en ja, ons gaan 'n game speel, en hier's ons nou in groepies, en goed het by hulle verby gegaan, terwyl met hierdie sessie het hulle nou 'n week se trauma, genuine trauma, agter die rug, en toe was hulle baie ontvanklik en oop, en toe't hulle acutally regtig geluister. Hulle was ontvanklik. So toe't jy bietjie aanpassings gemaak en dit so geakkommodeer? Kyk, ek moes. Dis nou maar die enigste ding. Ek sal nie in die vervolg weer nie, want ek sal dit vervang deur vooraf, in die begin, die goed baie eksplisiet te stel. Maar dit was noodhulp wat nodig was op daai stadium, anders het die ouens, jy weet, die stresvlakke was so hoog op daai stadium dat dit net nie – dit het meer ge-inhibeer eerder as bevorder. En toe heel aan die einde het ons die debriefing sessie gehad wat die ouens kon terugvoer gee en kon vertel.</p> <p>Q Die laaste vraag is watter kwaliteite moet 'n online fasiliteerder hê, in jou opinie?</p> <p>A Dis nou moeilik om dit nou half spesifiek op kwaliteite te mik, maar ek sal sê 'n mens moet akkomoderend en oop en approachable wees. Daai ding van mense moet weet hulle kan jou kontak. Wat beteken jy moet kan skerp en krities terugreageer, maar hulle moet weet dat hulle teenoor jou ook daai selfde – jy moet half 'n kultuur kan skep, en om 'n kultuur te kan skep, moet jy baie sensitief wees, so dis een van die karaktereienskappe. 'n Ou sal 'n baie sensitiewe ingesteldheid moet hê vir dinamika. En dis juis daai ding wat ek sê jy moet baie keer tussen lyne lees, eerder as die lyn self, want dit wat op die lyn staan, beteken niks nie, maar dit wat die implikasie is, is baie keer dit waarna jy moet oplet. Dan dat 'n ou se rol heetmal anders is en jy moet dit verstaan, so die – Hoe is jou rol anders?</p>
---	--

<p>Personality qualities: Accommodating, open, approachable, ability to set limits, read story of dynamics Writing skills</p> <p>Awareness of own communication – continuous own monitoring</p> <p>Begrip for mutual understanding Technical help</p> <p>Knowledge of hardware and software</p> <p>Watch how you communicate with the group</p> <p><i>Frowning</i></p>	<p>In die sin dat jy nie op jou persoonlikheid kan staatmaak nie. Jy moet op dit wat jy skryf, so jy moet baie pertinent dink aan die manier waarop jy goed skryf, en hoe jy goed oordra, dat mense nie sarkasme lees, sonder om te besef dat jy bedoel iets nou nie sarkasties nie. Ek weet, Johannes het op 'n stadium iets geweldig sarkasties ingegooi in die groep, en die mense het dit totaal gemis dat dit sarkasties was. Hulle dog toe hy's actually nice en help hulle. 'n Ou gaan heelyd bewus moet wees van hoe jy kommunikeer en wat die boodskap is wat jy ook oordra. Hetsy bewus of onbewus.</p> <p>So hy het ook met hulle gekommunikeer? Hy was baie selde daar, maar hy het met die ftp stories, omdat die server nie by my, die server het nie tegniese by my gewees sodat ek dit kon hanteer nie, was daar goed wat hy op die server moes groter maak. Hulle wou byvoorbeeld hulle shelters groter hê, want anders kon 'n mens nie die goed sien wat daarop is nie. Dan het ek vir hom email gestuur, en dan het hy nou toevallig ingekom en dan het hy gesien dat die gesprek daarvoor gaan, en dan het hy kommentaar gelewer byvoorbeeld. So dis was net tegniese goeters? Tegniese goed, ja! Vertel my nog van die – jy't nou gesê die persoon moet oop en akkomoderend wees. En jy moet amper dieselfde kultuur skep van dat jy op dieselfde vlak as die leerder is, en dat jy maar kan oop kommunikeer, en dat jy sensitief moet wees vir die goed wat gesê word, maar nie gesê word nie. En dat jy jou rol moet verstaan, en dat jy 2 keer moet dink aan die manier waarop jy eintlik terugkommunikeer.</p> <p>Ek dink 'n ander aspek wat geweldig belangrik is, is dat jy die heelyd jouself in die skoene van die leerder moet sit, want ek het baie keer 'n ding gestel, en aangeneem hulle rekenaarskerms lyk soos myne. En jy moet aanvaar dat as jy aan die anderkant sit, daar dinge kan wees wat anders kan lyk, hetsy oor operating systems wat verskil, of oor sagtewareprogramme wat die ouens gebruik wat jy nie gebruik nie. Konneksies. Iets wat jy onmiddellik kan sien omdat jy 'n goeie konneksie het, wat 'n ander ou weer mee sukkel. So, ek dink 'n ou moet baie bewus wees van die hardware en die sagteware wat jou studente mee sit, en baie belangrik: 'n ou moet bewus wees van die vlak waarop jou studente operate. Dit was vir my moeilik. Ek het net aanvaar almal is in die ... dit gaan oor rekenaargestunde onderwys. Ek het 'n minimum intreevlak geaanvaar, wat baie beslis nie so was nie. So dit was verseker, ek dink miskien kan 'n ou aan die begin dalk op 'n manier met 'n vraelys of iets daai tipe van informasie kry. Selfs met 'n opleidingsessie byvoorbeeld. So as jy wil hê hulle moet net leer hoe om die bulletin board te gebruik, kan jy vir julle sê, gaan skryf op die bulletin board watter</p>
--	--

<p>Questionnaire to obtain computer competence level Training session</p>	<p>rekenaarvaardighede het jy, wat voel jy gemaklik mee, en wat is nuut vir jou, watter rekenaar het jy? Het jy 'n Pentium, of sit jy nog met 'n 486, of wat ookal, sodat 'n ou net 'n bietjie beter begrip het, want as jy verstaan dat jou leerders dinge anders sien, dan maak dit van jou misverstande duideliker. Ek het partykeer by die ouens verbygepraat vir 'n goeie 3, 4 emails lank, voordat ek agtergekom het, maar die ou is nie op die regte plek nie. Hy's op WebCT in die opening page, nie in die WebCT kursus self nie. Hy's nou op 'n heeltemal verkeerde plek. Dis die dat hy nie sien wat ek sien en nie verstaan wat ek probeer verduidelik nie. Dus moet jy die heelyd in die skoene van die leerders sit, en dis hoekom dit baie belangrik vir my is dat 'n e-leerder fasiliteerder, moet altyd eers self in 'n e-leeromgewing 'n student gewees het voordat hulle hulself moet blootstel aan die fasiliteringsgedeelte, want slegs dan verstaan jy wat die impak is. Dis ook hoekom ek die hele kursus so aangebied het, dat hulle daai toets online moet skryf, want dis die eerste ding wat mense doen as hulle online gaan. Hulle sê: aah, ons kan laat die rekenaar my goed merk. Maar dan verstaan hulle nie die geweldige stres en spanning en lading en die onsekerheid wat dit by die studente ontlont nie. En dis hoekom, die feit dat hulle nou self in daai omstandighede was, gaan hulle net meer sensitief maak. Hulle gaan verstaan waaroor dit gaan. Hulle gaan antisipeer. Ag ja, en jy moet die heelyd vooruit dink. Jy moet dink: goed, jy't nou hierdie en hierdie assignments vir hulle gesit, en dan moet jy dink wat kan alles verkeerd gaan. Jy moet eksplisiet deur die oefening gaan, en sê goed, hulle kan dalk nie weet hoe om dit te doen nie. Dan moet hy 'n plan B hê. Of hulle gaan dalk nie met mekaar kontak kan maak nie, dan moet jy dit hê. Die tyd wat ek toelaat is dalk te kort. Watter plan gaan ek maak as hulle nie bymekaar uitkom in daai tyd nie? Wat ookal. So 'n ou moet die heelyd pro-aktief probleme antisipeer en klaar 'n plan B in plek hê, want anders stoomroller die goed net, en vang 'n mens dan net nie weer op nie.</p>
<p>Be an online student first</p>	<p>En is dit presies wat jy gedoen het? Ja, ja, ek moes, want anders sal 'n ou, soos ek sê, 'n week klink nou baie, maar 'n week gaan net so verby. As 'n naweek verby is, is jou week verby, en dan's daar 3 dae oor voor dit weer – Is daar enige iets anders wat so 'n e-learning fasiliteerder moet – Ek dink 'n ou moet baie gestruktureerd wees. Dis die een ding wat somer nou saamhang met die vorige een. Jy moet baie deeglike beplanning doen. Jy moet baie pertinent weet waarvoor jy jou inlaat. Jy moet antisipeer hoe lank goed vat om te neem. 'n Mens moet weet byvoorbeeld dat online discussions neem langer as 'n telefoongesprek. So waar 'n telefoongesprek 10 minute gaan neem voor 'n ding uitgesorteer gaan wees, gaan online dieselfde oefening dalk 'n week vat. 'n Ou moet die</p>
<p>Think ahead/plan</p>	<p>Need to have experienced the process yourself to be able to facilitate Work through the exercises and assignments</p>

Need for structured planning	<p>heelyd antisipeer wat die potensiaal vir moeilikheid is, en dit probeer ondervat.</p> <p>Jy het nou gesê jy moet weet waarvoor jy jou inlaat. Waarvoor laat jy jou in?</p> <p>Jy laat jou in vir iets wat totaal anders is as die klasomgewing. En dan is daar nou 'n klomp goed wat 'n ou kan lys. Goed soos byvoorbeeld, dat jy nie fisiese kontak het nie. Dat jy nie kan liggamstaal lees nie. Dat interpretasies van boodskappe, van text, anders ge-interpreteer word as wat dit bedoel is. Dat konflik ontstaan oor goed wat ... voordat leerders kan verder gaan en sonder konflik kan verder leer. Dat daar 'n mate van kompetisie is. EK het nou-nou weer een van die emails gelees waar die vroujie praat oor die taalkwessie van, jy weet, dat hulle sê moeilik om in 'n tweede taal, want nou, dis nou akademiese gesprekke wat die ouens hier voer, en hulle moet dit nou in 'n taal voer wat nie hulle eerste taal is nie. En ander ouens wie se tweede of derde taal dit ook is, moet nou lees en interpreteer en terugreageer. Dis 'n geweldige moeilik ding om by verby te kom. Dit is net so. O, ek toe sê sy ja, en veral as 'n mens in kompetisie is met ander studente. En toe dog ek: dis vir my geweldig interessant dat sy die woord kompetisie gebruik het, want die idee was nie om 1 student teen 'n ander af te speel nie. Die kompetisie was nie op 'n vlak van akademie nie. Dit was op die vlak van 'n speletjie en samewerking. So die kompetisie was, daar was baie meer bedoeling dat die ouens moet saamwerk en geïntegreerd bydra wat hulle kan tot 'n beter geheel, eerder as my kompetisie met 'n ander individu. So dit was net vir my interessante woordgebruik. Partykeer dat goed wat jy gladnie bedoel het nie, wel bestaan.</p>
Anticipate problems	<p>Ja.</p>
Language barriers	<p>Ja.</p>
Competition for collaboration	<p>Q Enige iets anders wat jy nog wil bysit? Moet ek vir jou die vrae herhaal en dan kan jy sê as jy nog kan dink aan iets?</p> <p>A Dink jy ons sal iets kan kry weer?</p> <p>Kan bysit.</p> <p>Ek praat so baie.</p> <p>Verseker. Ek het gevra hoe het jy dit beleef om 'n e-learning fasiliteerder te wees, wat het jy gedoen wat mense van gehou het, wat het hulle minder van gehou? Wat het hulle kwaad gemaak? Ek het gevra hoe't jy rapport bewerkstellig? Hoe't jy dit onderhou? Hoe't jy deurentyd leiding gegee? Watter rolle jy gespeel het? Wat was uniek? Jou unieke bydrae as fasiliteerder omdat jy uit jou eie persoonlikheid fasiliteer. Wat was tricky situasies? Hoe't jy dit hanteer? En ek het gevra of jy iemand ooit gevra het om jou te help. En toe't ek vir jou gevra oor jou mentor. Wat was sy bydrae? Ek het jou gevra oor wat hy vir jou gesê het</p>

	<p>moet jy doen. Dit wat jy hom moontlik kon vra. Wat was vir jou maklik en wat was vir jou minder maklik gewees met die fasilitering? Ek het vir jou gevra as jy dit weer kon doen, sal jy dit weer doen, en wat sal jy anders doen? Wat sal jy dieselfde doen? En jou motivering om nie 'n co-fasiliteerder te gebruik nie. En dit was basies dit. En dan't ons laastens gepraat oor helpdesk. Die rede vir nie helpdesk nie. Spanleer, om iemand te hê wat jou help, toe't jy gepraat van die tegniese of administratiewe persoon wat jou moontlik, wat moontlik 'n rol sal kan speel. En toe't ons gepraat oor die kwaliteite wat 'n online fasiliteerder moet hê. Dis 'n mondvul. Enige iets wat jy hier wil bysit? Enige iets wat jy aan kan dink?</p> <p>Ag, ek weet nie eers wat het ek als gesê nie. As daar nog goed is, as sy voel sy wil nog vir jou iets vra, dan moet sy maar doen. En as ek nou deur die goed werk weer, en ek kom weer op dit af, dan sal ek dit ook sommer vir haar aanstuur. Ek weet nie of dit dan deel is, of sy dit sal kan gebruik nie.</p> <p>Ja, nee ek dink so.</p>
--	--

14 754 words

Annexure M: Transcript of sound files

_____ sound file

Hi, this is _____. I really enjoyed my first week on Cyber Island. I really learned a lot of stuff, new stuff, working in Dream Weaver, learned doing new things using html, making sound files, like I am doing now, ftp-ing things I really enjoyed and so I must say I really had a good experience so far and learnt a lot of stuff. On the negative side, maybe I can just say it is taking up a bit of time and maybe a little bit of money, but in our work we have to deal with this so I really enjoyed my first week.

_____ sound file

On the positive side, I have learnt a lot about the online paradigm. I have learnt about the communication within the group, using an asynchronous tool like e-mail. What seemed easy at the outset proved rather difficult in reality. The only negative, and perhaps it is actually a positive, is accepting the criticism of others. I did not like peer evaluation. Everyone seemed to be applying different criteria for the evaluation of websites.

_____ sound file

I have been struggling tremendously with the technicalities, trying to understand the operation of the different programmes in which we have to work. At times I actually felt quite claustrophobic with all the e-mails coming in and not having enough time to read through and appreciate them all. However, I had a general feeling of a positive experience of all the wonderful people out there prepared to share their knowledge, including Johannes, the colleague, close to us.

_____ sound file

I am sure we will all agree that we have experienced true constructivist learning the past week. It was a big shock for a behaviourist like me, but I must say that I can see the positive influence of constructivist learning. The fact that your own knowledge is constructed with very little guidance makes sure that you really know what you are working with at the end. On the negative side I have heard from other team members that they are completely lost and I think that a little bit more guidance would be necessary to help everybody through.

_____ sound file

Treading on unfamiliar virtual territory, I was swept off my feet by the first weeks' assignments. It was hectic. Apart from my ignorance, our system went down and as time ran out, I hit panic stations. Luckily our deadline was postponed. On a positive note, however, I am on a steep learning curve and I love what we are doing!

Annexure N: Linda’s answers to competencies for the Online Facilitator

University of Pretoria etd – Adendorff, D.E. (2004)

- Indicate your level of importance to each indicator in terms of Baseline, Moderate, High or Extreme with a tick (✓).
- From each competency, select the three most important indicators. You should now have a list of nine indicators.

People Competencies	Indicator	Baseline	Moderate	High	Extreme
	Providing direction				✓
	Empowering			✓	
	Motivating others			✓	
	Developing others			✓	
	Attracting / developing talent			✓	
	Interpersonal sensitivity				✓
	Teamwork			✓	
	Building and maintaining relationships			✓	
	Flexibility			✓	
	Stress tolerance				✓
	Tenacity				✓
	Cross cultural awareness				✓
	Integrity				✓

Stress tolerance: In CyberSurviver practically everything that could go wrong did. Learners didn't listen properly to the instructions at the first f2f encounter we had, and this meant that the entire first week was chaotic. Learners didn't access regularly and missed deadlines due to confusion. Seeing how things can go horribly wrong, even when details had received careful planning and attention, means that an online facilitator needs to have a tolerance for stress that is almost supernatural.

Thinking Competencies	Indicator	Baseline	Moderate	High	Extreme
	Judgement			✓	
	Information gathering			✓	
	Problem analysis				✓
	Objective setting				✓
	Management control				✓
	Written communication skills				✓
	Technical skills and competence			✓	
	Organisational awareness			✓	
	Strategic perspective				✓
	Commercial orientation		✓		
	Cross functional awareness			✓	
	Innovation				✓
Career / self development			✓		

Written communication skills: As an online facilitator has to rely strongly on the written component of communication, it is important that he/she has the skills to communicate clearly in this manner. I found that often I first drafted a copy of my immediate reactions and comments in a Word document, left it on my computer whilst I break to have a cup of calming coffee, after which I would return, reread, rewrite and only then send a severely edited version of my initial reaction. I had to consciously be aware of the power of the written word in the absence of other indicators such as body language and intonation.

Energy competencies	Indicator	Baseline	Moderate	High	Extreme
	Self confidence				✓
	Impact				✓
	Decisiveness				✓
	Drive				✓
	Initiative			✓	
	Persuasiveness				✓
	Oral communication skills			✓ for synch comm	
	Concern for excellence				✓
	Customer service orientation				✓
Execution				✓	

Self-confidence: It is essential to belief in yourself, as any hesitance from a facilitator is immediately spotted by learners. If they don't experience you as 'in control' and confident, it is easy to lose the positive dynamics in the entire group. I battled the first week in particular, when nothing happened as I anticipated it would, and had a hard time masking my own insecurities as a facilitator. Afterwards it seemed that most learners thought the initial chaos was part of my well-planned introduction to elearning, which of course it was, however not at all on the scale as it eventually took place!

Annexure O: Ways to combat Cumulative Trauma Disorder (CTD)

Hochanadel (1995) and Kroemer (1989) suggest the following tips to combat CTD.

For the back:

Ensure that the chair backrest supports the inward curvature of the operator's spine in the lumbar region. Select a chair that is equipped with five casters for mobility and safety and has a swivel seat to maximise 'swing' space and minimise stress on the back, shoulders and arms (Raghurama *et al.* 2001:9).

For the arms and wrists:

Check that the operator's arms are positioned correctly in that the arms are at the keyboard height and kept close to the body. During keyboard use, the operator's arms are at a 90-degree angle and the upper arm is almost vertical. The operator's wrists are nearly horizontal and are not bent upward or downward at a sharp angle (Raghurama *et al.* 2001:9).

For legs and feet:

Ensure that the operator's feet are flat on the floor or supported by a footrest. There should be space between the back of the operator's knees and the front edge of the chair. There should be adequate 'swing' space between the operator's legs and the underside of the desk (Raghurama *et al.* 2001:9).

For the eyes:

Place the personal computer screen 30 cm from the operator's eyes. Tilt the screen back 10 to 20 degrees (unless the angle caused additional glare). Check that the top of the monitor is no more than 25 degrees at or below eye level. There is no glare on the screen face or mirror images on the screen. There is no light shining directly in the operator's eyes. Documents are located at eye level and near the monitor (Raghurama *et al.* 2001:9).

For the back and neck:

Ensure that all equipment and tools are within minimum reach. Place the monitor directly in front of the operator. Adjust the seatback and chair to ensure that the operator does not hunch his/her head, neck or back forward or lean backward (Raghurama *et al.* 2001:10).

In general, take a one-minute break every 20 minutes or at least a five-minute break every hour. In essence, pay attention to the ergonomics of the workstation (Hochanadel, 1995; Kroemer, 1989; Westmoreland, 1993).