

**MONGHADI AS SIMELANE, MODULASETULO WA LEKGOTLA LA  
YUNIVESITHI YA AFRIKA BORWA  
PULO YA SEMMUSO YA YUNIVESITHI LE MOKETE WA DIKGAU  
KHAMPHASE YA SEHLOOHO  
La 14 Hlakola 2020**

Motsamaisi wa Lenaneo, kea o leboha bakeng sa ho ntumella ho bua kopanong ya bohlokwa tsatsing lena, la Pulo ya Semmuso ya Yunivesithi. Pulo ya semmuso ya yunivesithi kamehla ke ketsahalo ya bohlokwa bophelong ya yunivesithi efe kapa efe. Kamehla ke kopano ya mekgabo le mabenyane moo borathuto ka dipurapera tsa bona tsa thuto ba kgothatsang baithuti le baeti mabapi le melemo ya thuto, ha ba ntse ba bapatsa le ho supetsa boleng setjhabeng le moruong ba yunivesithi jwalo ka sebaka tshebediso ya mahlale le ditshekatsheko moo diphapano tsa mehopolo di kgothalletswang le ho tjhoriswa. Ho feta moo, ke moketeng ona moo setjhaba sa yunivesithi se kopanang mmoho, moo boetapele ba yunivesithi bo arolelanang dintlha mabapi le tshebetso ya setsi le ho fana ka meralo ya selemo. Meralo ena ke kenyeletsa peho ya dipakana le tlhwao ya ditshupiso tsa tshebetso ya setsi. Ke ka nako ena moo teng setjhaba sa yunivesithi se bolellwang ka mathata ao yunivesithi e kannang ya kopana le ona selemong seo. Ho feta moo, ke moketeng o tjena moo ditho tsa moifo tse sebeditseng ho feta phellong ya mesebetsi ya bona ba

fuwang kananelo le ho putswa bakeng sa tshebetso ya bona e tswang pele ho faneng ka tshebeletso e tswileng matsoho ho Unisa le ho balekane ba yona ba bohlokwa. Motsamaisi wa Lenaneo, ke tla tsepamisa puo ya ka kajeno hodima dintho tse tsheletseng.

Selemong sena, jwalo ka ha VC a se a boletse, e tla ba selemo se maphathaphate, hobane Komiti ya Boleng ba Thuto e Phahameng (HEQC) e tla be e etsa tlhahlobo ya yunivesithi ho bona hore na disistimi tsa rona, dipholisi le mekgwatshebetso di tsamaellana le meralo ya ntlafatso ya boleng jwalo ka ha e beilwe ke setheo sena sa bohlokwa sa molao.

Motsamaisi wa Lenaneo, ena ke tshebetso ya bohlokwa hape e kgahlisang, mme ke thabile hore yunivesithi e bone ho lokela hore e meme Commonwealth of Learning (COL) ho tla etsa tshebetso ya teko ka 2019 ho re thusa ho lokisetsa hlahlobo e tlang ya HEQC. Jwalo ka Lekgotla, re labalabela ho fumana le ho sekaseka dikateng le ditlamorao tse tla hlaha ho tswa ho tlaleho ya ho qetela ya hlahlobo ya COL. Basebetsimmoho, boleng, le matsholo a ho e ntlafatsa a bohlokwahadi ka ha ke motheo wa seo re leng sona.

Ntlha ya bobedi eo ke batlang ho e hatella, Motsamaisi wa Lenaneo, ke hore re phethela dilemo tse hlano tsa pele tsa ho kenya moralo wa Unisa 2030 tshebetsong. Jwalo ka ha VC a se a bontshitse, re tlo lekola moralo wa hajwale botjha hore o nyallane le mathata ao yunivesithi e shebaneng

le ona hammoho le ho netefatsa hore re tsepama haholo ho feta ho ho ba setsi sa nnete sa boAfrika sa ODeL. Mohato wa ho kenya mmotlolo wa OdeL tshebetsong o bohlokwahadi, haholo ha ho shebilwe tlhoko ya ho akaretsa Phetoho ya Bone ya Indasteri eo ho buuwang ka yona haholo.

Potso eo re hlokang ho e botsa ke hore na, re hlahisa moralo wa dilemo tse hlano jwang tikolohong e dulang e fetofetoha jwalo ka ya thuto e phahameng? Karabo ya ka ke hore moralo wa rona ha o wa ema nqa e le nngwe empa, ke tokomane e phelang e lokelang ho shejwa botjha neng kapa neng ha boemo le maemo a fatshe a hloka seo, kapa ha dikarolo tsa ona di se di felletswe ke nako. Ho lekolang botjha moralo wa Unisa 2030, ho bohlokwa hore re lemohe maikutlo a Geschwind (2019: 383)<sup>1</sup> ha a re ho manolleng phetoho, e susumetsang tlhahiso ya moralo ofe kapa ofe, kutluisiso e tebileng ho feta ya mohopolo wa nepahalo ke tlhahiso e thusang leha e le e pharaletseng ya manollo. O tseka hore nepahalo ke “kgopolo e akaretswang kapa qeto ya hore diketso tsa setheo di a batleha, di hantle, kapa di loketse kahara sistimi e ahilweng ya setjhaba ya *ditlwaelo, boleng, ditumelo, le ditlhaloso*”. Ho nna, ditlwaelo tseo ho buwang ka tsona, ke mekgwa eo yunivesithi e e sebedisang ho hlahisa moralo. Ka ha ha se kgetlo la pele yunivesithi e hlahiswa moralo, ho bohlokwa ho utlwisisa se sebeditseng nakong e fetileng le ho sa sebedsang. Sehlohlolong sa ditlwaelo tse sebeditsweng nakong ya ho

---

<sup>1</sup> Geschwind, L. Legitimizing Change in Higher Education: Exploring the Rationales Behind Major Organizational Restructuring, *Higher Education Policy*, 32: 381–395

feta, ke hore tshebetso efe kapa efe ya ntshetsopele ya moralo e tlameha ho kenyelletsa tshebetso ya ho tshohla hore e tle ebe ya boholo ba baamehi. Jwalo ka Lekgotla, re se re na le tlhokomelo e holang, leha e batla e tswenya, ya hore dilemo tse hlano tsa pele tsa moralo wa hajwale di ne di sa amohelwa ka ho lekana le ho ananelwa ke boholo ba baamehi. Ho hlakile hore, boemo boo ha boa dumelleha mme ho ya pele, re hloka ho netefatsa hore ditshebetso di a tshohlwa hore moralo o tle o amohelwe ke ba bangata.

Mabapi le *ditumelo*, ke dumela hore ditumelo tse re tla qetella re di amohela di tlameha ho ba tse loketseng mme di tsamaisane le morero le pono ya setsi. Ho feta moo, ditumelo tsena di tlameha ho ba karolo ya mesebetsi yohle ya yunivesithi, e leng hore, re tlameha ho di “phela”. Ke sisinya hore re sebedise sesebediswa ho etsa teko ya hore na re phela ditumelo tsena. Teko ena e lokela ho lebisa ho hore re be yunivesithi ya seAfrika e le kannete hape e senang bokoloniale, e leng lehae la bohle ho sa natswe morabe, bong le maemo.

Mabapi le *ditumelo*, ke kgothaletsa hore re sebetse ka potlako ho netefatsa hore ka nnete re fetoha setsi se felletseng sa ODeL se sebedisang theknoloji ho fana ka tshebeletso tsa maemo ho baithuti ba rona le baamehi ba bang. Lebaka la sena ke hore, ke tumelo ya rona hore tsela e le nngwe feela ya hore re be le tlhodisano mme re fihlelle thomo ya rona ya setjhaba, ke ka ho ba setsi se phethahetseng sa ODeL se

fihlillehang ho bohle ho sa natswe moo ba leng teng. Ya ho qetela, ke tumelo ya ka e tiileng hore e le hore re fihlelle maikemisetso ana a hlomphehang, ho bohlokwa hore re fihlelle tumellano e “lekaneng” mabapi le *ditlhaloso* tse ding tsa bohlokwa tse tswelang pele ho nyenyefatsa pono ya rona ya ho ba *yunivesithi ya seAfrika e bopang bokamoso tshebeletsong ya botho*. Tse ding tsa ditlhaloso tse re lokelang ho di manolla di kenyeletsa mantswe a ka reng, *Africanisation*, tloso ya bokoloniale, ODeL, phethahalo, le a mang a mangata. Ntle leha ho ka ba le ho hlaka mabapi le mehopolo ena eo ke e totobaditseng, menyetla e ya fokola hore moralo o tla be o na le bonnete mahlong a baamehi ba fapaneng.

Taba ya boraro ya bohlokwa bakeng sa 2020, ho tswa ntlheng ya Lekgotla ke hore yunivesiti e sebetse ka matla ho ntlafatsa boiphihlelo ba moithuti, ho akga ho etsa hore disebediswa tsa rona di fihlellehe, di bolokehe, di sireletsehe, hape di loketse tshebetso. Dilemong tse mmalwa tse fetileng, re fumane ditletlebo tse ngata ho tswa ho baithuti mabapi le mathata ao ba teanang le ona Unisa. Lekgotla le kgathatsehile hore yunivesithi e bonahala e thatafallwa ke ho kenya tshebetsong mehato e loketseng ho ntlafatsa boiphihlelo ba moithuti. Ke kopa botsamaisi ba yunivesithi hore bo fihlelle disistimi tsohle, dipholisi, le ditheo, ho kenyelletswa disebediswa tse sebetsanang le ntlafatso ya boiphihlelo ba moithuti.

Ntlheng ena, tjhebo tsa Dougherty, K.J. le Natow, R.S. (2019: 15)<sup>2</sup> di ka qholotsa le ho kgothalletsa tekolo ha ba tseka hore jwalo ka yunivesithi, re tlameha ho hlalisa dipotso tse ngata mabapi le thuso e hlalosang ya mohopolo wa bo-neoliberal oo re o amohetseng le ho o sebedisa mabapi le boiphihlello ba moithuti.

Ba hlalosa hore leha disistimi tse ding tsa neoliberal, dipholisi le ditheo tse amohetsweng di bonahala di “hlalisa dintlafatso ditshebetsong tsa thuto le tshehetso ya baithuti, tsamaiso ya dipatlisiso, le tlhahiso ya diphuputso tsa lekala, hona le bopaki bo bonyane ba hore, ka hohlehole hona ho hlalisa poloko e betere ya baithuti le dikgahla tsa ho fumana digrata”, di boetse di hlalisa “ditlamorao tse ngata tse sa rerelwang” tse moralo wa neoliberal o sa di natseng boholo. Moralo o supa hantle ho ditjheo tsa tatelo le ho fokotseha ha boleng ba tse tswang empa o hloleha ho lemoha ditlamorao tse ding tse sa lebellwang tse jwalo ka kamohelo e fokotsehileng ya baithuti ba kojwana di mahetleng, ho kgineha ha maikemisetso a ditsi, ho eketseha ha tlhokeho ya tekatekano ditsing tsa thuto e phahameng, keketseho ya diphapang tsa maemo bathong ba sebetsang lekaleng la thuto, le tlhokeho ya ho kgothala hara basebeletsi ba thuto e phahameng.

---

<sup>2</sup> Dougherty, K.J. & Natow, R.S. 2019. Performance-based funding for higher education: How well does neoliberal theory capture neoliberal practice? *Higher Education*.

Motsamaisi wa Lenaneo, kea dumela hore re hloka tekolo e nang le nnete mme e tebileng ya ditlamorao le melemo ya ditjeo tsa matsholo a kentsweng tshebetsong, le ho netefatsa hore a tsamaellana le maikemisetso a rona, pono le ditumelo tsa rona, hammoho le moralo wa rona ha re ntse re hatela pele. Boemong bona, mosebetsi wa mabatowa jwalo ka sebaka sa pele sa boiteanyo le baithuti ba yunivesithi bo bohlokwahadi. Ke na le tshepo ya hore Mmotlo wa Mabatowa o sa tswa amohelwa, hammoho le diphephetso tsa ona tsa disebediswa, o tla kenngwa tshebetsong ho ntlafatsa bokgoni ba yunivesithi ba ho ntlafatsa boiphihlelo ba baithuti.

Taba ya bone eo ke batlang ho bua ka yona ke tsepamo e mabapi le ho ntlafatsa katleho le ho fumana digrata, ho kenyeletswa le bokgoni ba baithuti ba ho fumana mesebetsi. Tsona di bohlokwa hobane di amana le thomo ya rona ya setjhaba. Kaofela rea lemoha hore Unisa ha e sebetse hantle jwalo ka ha ho lebelletswe dintlheng tsena. Ke kgothaletsa hore yunivesithi e be le katamelo *ya bonkakarolo ho katleho ya baithuti*. Boemong bona, Chang, London le Foster (2019: 481)<sup>3</sup> ba supa hore, “dikatamelo tsa bonkakarolo ho tlhophiso le tokiso ya katleho ya baithuti e kanna ya fana ka diphephetso tse amehang le tsa arabelang ho feta tsa katleho ya baithuti le ho tataisa ditshebetso tsa mokgatlo bakeng sa ho fihlella ditabatabelo tsena tse kgolo”. Ba tseka hore “mehopolo e teng

---

<sup>3</sup> Chang, E., London, R.A. & Foster, S.S. 2019. Reimagining Student Success: Equity-Oriented Responses to Traditional Notions of Success. *Innovative Higher Education*, 44:481–496

hajwale ya katleho ya baithuti e supa dikgahleho tse fapaneng tse kanna yaba ha di supa hantle ditlhoko, ditshepo kapa ditabatabelo tse boletsweng tsa baithuti ba kenang ditsing tsa thuto e phahang le/kapa lekala le moifo o ikemiseditseng ho ba sebeletsa” (Chang, London & Foster, 2019: 482). Baithuti bana ba hlwaile mefuta e meraro ya ditshebetso tse ba dumelang hore di reretswe ho fihlella “mehopolo e hodimodimo ya katleho ya baithuti”. Tsona ke ho amohela *ditheo tsa makala le diphapusi tsa boithutelo ho sebediswa dikatamelo tse arabelang setso* sa ho ruta; ho kenya *dikatamelo tsa bonkakarolo, tse kgannwang ke baithuti tsa ntshetsopele ya lenaneo*; mme tse arabelang *boikutlo ba ho ba karolo ya khamphase*” (Chang, London & Foster, 2019: 489).

Maikutlo a hlahisitsweng kahodimo a tshehetswa ke tsepamo ya rona ya ho atametsa boAfrika le ho tlosa bokoloniale yunivesithing, ho kenyelletswa le disistimi tsa yona, dipholisi, mekgatshebetso hammoho le ditshebetso tsa yona. Jwalo ka karolo ya tshebetso ena, re tla hloka ho sebetsana le ditlamorao tse rerwang tsa dipholisi tsa neoliberal tse kentsweng tshebetsong yunivesithing ya rona.

Motsamaisi wa Lenaneo, ke hlahisa dintlha tsena tse tharo hobane haeba re hlolwa ke ho sebetsana le tlhokeho ya tekatekano setsing tsa rona, re ke ke ra atleha ho fihlella thomo ya rona ya setjhaba, e leng ho fana ka



tekatekano ya phihlello, monyetla, le diphetho ho moifo, baithuti, le baamehi ba bang, ho kenyeletswa le phihlello ho tsebo e fapafapaneng.

Ntlha ya bohloko eo ke batlang ho e totobatsa jwalo ka ya bohlokwa bakeng sa kopano ena e mabapi le ho sebetsana le maemo a ditjhelete a setsi, ho kenyelletswa le botsitso ba ditjhelete. Ena ke phephetso e kgolo ho botsitso ba yunivesithi empa e boetse e le yona e tsekwang ka ho fetisisa ka lebaka la maemo a sa dumellaneng a nkilweng ke baamehi ba fapaneng kahare ho yunivesithi, ho bolelang hore ha hona kutlwisiso e tshwanang ya maemo a yunivesithi a ditjhelete. Ditseko tse di ile tsa hlahiswa ka matla nakong ya ditshekatsheko tsa hajwale tsa mekgolo tseo ka bomadimabe di ileng tsa hloleha ho fihlela boemo boo di ileng tsa fihla ho bona dibekeng tse pedi tse fetileng. Ke kopa botsamaisi ba yunivesithi hore bo be le puisano ya nnete le mekgatlo ya basebetsi, hammoho le boetapele ba baithuti ho arolelana tlhahisoleseding ka taba ena. Ke boetse ke ipiletsa ho ditho tsa basebetsi ba nkang karolo Lekgotleng hore ba rute setjhaba se akaretsang sa yunivisithi mabapi le hore na diqeto di nkwa jwang dikopanong tsa Lekgotla mabapi le ditjhelete tsa yunivesithi le hore na botsitso ba yona ba ditjhelete bo ka netefatswa jwang. Jwalo ka Lekgotla, re lemositswe ditjeo tse dulang di eketseha tsa bahiruwa mme re hlahlobile merero ya botsamaisi ba yunivesithi ho shebana le sena, empa ho hlaka hore maiteko ana a fana ka diphetho tse re di batlang. Re hloka boitlamo ba setsi ho tswa ho bohle ho netefatsa botsitso ba ditjhelete ba setsi sena sa bohlokwa. Ha hona tsela e nngwe.

Boemong bona, boemo ba UKZN hanghang kamora ho kopanngwe nakong tsa bo 2005 bo ka re fa thuto ya bohlokwa rona bohle.

**Ntlha ya botshelela** eo ke batlang ho shebanang le yona e amana le seriti sa yunivesithi. Motsamaisi wa Lenaneo, nakong ya selemo se fetileng, yunivesithi e bile ditabeng bakeng sa mabaka a fosahetseng. Ho ne ho swabisa hore boholo ba dipale tse hlahileng dikoranteng di ne di fanwe ke ditho tsa moifo tsa kahare, ba neng ba utlwa ba sitetswe ke yunivesithi ka mokgwa o mong kapa o mong. Ke ipiletsa ho ditho tsohle tsa moifo hore ba ise ditletlebo tsa bona ho yunivesithi ba sebedisa ditshebetso tsa kahare mme ba netefatse hore metjha yohle ya kahare e lekilwe pele ba mathela koranteng kapa pele ba bapatsa mathata a bona marangrang a setjhava. Diketso tsa baamehi ba bang, jwalo ka baithuti, baithuti ba nako e fetileng le mokgupi tsa ho fana ka tlhahisoleseding ya sephiri ho boraditaba hammoho le ho di bapatsa ho dibae tsa marangrang a setjhaba di lokela ho nenwa. Hona le metjha ya kahare e ka latelwang ha motho a utlwa ekare ditokelo tsa hae di hataketswe. Ka kopo latela motjha ona pele o tlontlolla yunivesithi mme o bile o senya seriti sa yona. Ke hlahisitse taba ena ya ho fana ka tlhahisoleseding ya sephiri ho boraditaba ka tsela eo ke entseng ka yona, hobane e se e tswa taolong. Re hloka ho e emisa. Haeba ho bolela hore re lokela ho lekola botjha pholisi le mokgwatshebetso wa rona wa kgalemo, re kampa ra etsa jwalo, ho sireletsa seriti sa yunivesithi.

Jwalo ka Lekgotla, re tshwenyehile ka tshenyo ena e tswelang e sa feleng ya seriti sa yunivesithi. Lekgotla le tshwenyehile ka ho ntshwa ka ditlahlabo hobane seo se senya boleng ba projeke ya yunivesithi ya thuto, ho kenyelletswa mangolo a yona. Ho tshwenyang ke hore ho bonahala re hloleha ho e kgaotsa esale kapele. Leha re sebedisana mmoho le mabotho a naha a tshireletso, bothata bona bo sa le teng. Na hoo ho bolela hore hoo ke bothata bo amanang le tsela eo dihlahlobo di rerwang le ho tsamaiswa yunivesithing, ho kenyeletswa le kgetho ya bahlahlobi tsa dihlahlobo? Haeba ho le jwalo, na re nahanne ka tshetjhisong ya ditho tsa rona tsa moifo, hammoho le ho kgethwa ha matitjhere jwalo ka bahlahlobi? Taba ena ya morao e tla ameha, hafeela, bothata bo hlaha tshebetsong ya bahlahlobi. Ke ipiletsa ho botsamaisi ba yunivesithi ho hlahisa mekgwa e bohlale ya ho sebetsana le taba ena mme e fele. Re ka se be le ho ntshwa ho hong ha dipampiri tsa ditlahlabo ka 2020.

Motsamaisi wa Lenaneo, ha ho bolele hore ha ho letho le entsweng nakong e fetileng ho sebetsana le bothata ba seriti sa setsi sena. Re labalabela ho amohela tlaleho ya kamo eo ditshebetso tsena di bileng le yona ho sebetsaneng le seriti sa yunivesithi. Ke na le tumelo ya hore e le hore re sebetsane le tshenyo ya lebitso le seriti, re hloka ho sebetsana le tikoloho e tjhefu ya setsi le ditso tse seng di entswe setlwaedi mona yunivesithing. Re hopoditswe ka ditso tsena tse tjhefu le hore na di entswe setlwaedi jwang ke phuputso e entsweng ka 2018 ke Khomishene

ya Ditokelo tsa Botho (SAHRC) kamora kopo e tswang yunivesithing. Khomishene e fane ka ditlaleho tse latelang, hara tse ding:

- Hona le diphephetso tsa moralo le tsa setsi Unisa tse ke keng tsa lokiswa ka mokgwa o le mong wa tshebetso.
- Unisa e tswelapele ho ba le maemo a hodimo a diqwaketsano tsa merabe, ditshosetso, kगतello ka lebala la bong, le kgethollo ka mabaka a sa dumellwang a morabe le bong, leha ho na le melawana e thibelang seo.
- Tlholeho ya ho kenya melawana tshebetsong (tlhokeho ya ditlamorao bakeng sa ditlolo tsa melao) le tlhokeho ya boikitlaetso ho phetoho.
- Ho bonahala ho na le nnete menyenyetsing ya hore hona le moetlo wa kgethollo ya mmala, kगतello ka lebaka la bong, tlhekefetso le ditshosetso kahare ho Unisa.
- Ditheo tsa puso kahare ho Unisa ha di sebedisane ka ho phethahala ntlheng ya ho thusa ho hlahisa phetoho.

Tsena ke ditlaleho tse tshosang. JWalo ka Lekgotla, rea lemoha hore yunivesithi e hlahisitse mananeo ho sebetsana le sena. Re lebelletse tlaleho ya hore na botsamaisi ba yunivesithi bo se bo hatetse pele haka tshebetsong ya tse ding tsa dintlha tsena hobane JWalo ka ha ke boletse, lebitso le seriti di amana le ditikoloho le meetlo ya setsi. Tshenyeho ya lebitso le seriti ke letshwao la setso se bodileng se sa amoheleng sa setsi.

Ha ke phethela, kaofela rea lemoha hore ena ke Pulo ya ho qetela ya Semmuso ya Selemo sa Dithuto ya Hlooho ya Sekolo le Motlatsi wa Tjhanselara wa hajwale e leng, Prof Mandla Makhanya, eo esale a dutse setulong bakeng sa dilemo tse leshome (10) tse fetileng. Jwalo ka Lekgotla, re leboha mosebetsi oo a o entseng dilemong tse fetileng mme re labalabela ho fumana Hlooho ya Sekolo le Motlatsi wa Tjhanselara ya tla isa Lekgotla pele. Jwalo ka ha VC a bontshitse molaetseng wa hae wa kamohelo maqalong a selemo, Lekgotla le etelletse pele tshebetso ya ho batla, ho kgetha le ho beha VC e motjha. Setjhaba sa yunivesithi se tla bolellwa ka nako e loketseng ka tshebetso e ntseng e latelwa. Kahoo ha ho lebaka la ho tshoha. Ke nka monyetla ona ho ipiletsa ho bohle ba teng kwano, ho ntshetsapele thomo ya rona ya ho fana ka tshebeletso ya maemo ho baamehi ba rona ba mantlha, ha re ntse re emetse hore tshebetso ya ho kgetha Motlatsi wa Tjhanselara e motjha hore e phethahale.

Qetellong, moketeng ona, re tla be re fana ka dikgau, ho kenyelletswa Kgau ya Modulasetulo wa Lekgotla, ho ditso tsa moifo le baithuti bao e bileng baemedi ba yunivesithi ka ho sebetsa ka thata ho feta moo mosebetsi wa bona o fellang le ho etsa karolo ya bona hore Unisa ebe yunivesithi e phelang ho latela ditumelo tsa yona. Re ba tlotla hobane re batla ho kgothalletsa ba bang ho latela mehato ya bona. Ho kgethwa ho fuwa kgau ke mofuta o hodimodimo wa kananelo e tswang ho mosupisi wa hao, basebetsimmoho, ho akga le tshebetso e tswileng matsoho

lengolong le itseng. Ke lakatsa ho lebohisa bohle ba amohelang dikgau kajeno le ho ba kopa hore ba tswelepele ho sebetsa maemong a hodimo jwalo ka tsela ya ho kgothalletsa ba bang bao ba sebetsang le bona hore ba etse jwalo le bona. Ke ha feela kaofela ha rona re sebetsa maemong ao a hodimodimo re tlang ho kgona ho sebetsana le mathata a Unisa a tshebeletso. Kea tseba hore matla a tshebeletso ya boleng a utluwa ha fela a etswa ke sehlopha eseng ke batho ka bo mong. Boemong bona, ho bohlokwa ho utlwisisa hore maemo a bareki a kgotsofalo a batla a tshwana le ditebello tse seng di ahilwe tsa hore na tshebeletso ya boleng e lokela ho ba eng. Ka mohlala

- Haeba tshebeletso e fanweng e hloleha ho kgotsofatsa ditebello, bareki ba nka tshebeletso eo e le tlaase ho maemo.
- Haeba tshebeletso e fanweng e kgotsofatsa ditebello, moreki o kgotsofetse.
- Haeba tshebeletso e fanweng e feta ditebello, moreki o tsamaya ka maikutlo a hore phano ya tshebeletso e tswa pele <sup>4</sup>

Re ananela basebetsimmoho bana hobane ba lemoha nnete ena e bonolo e mabapi le tshebeletso. Ho ditho tsena kaofela tsa moifo le baithuti, ke re kea le lebohisa mme le natefelwe ke meputso ya lona.

Kea leboha.

---

<sup>4</sup> Joseph, M., Yakho, M. and Stone, G. 2005. An institution's quest for service quality: Customers' perspective. *Quality Assurance in Education*, 13 (1): 66 - 82.