

SAPS
Synchronous Allocated Peer Support

Installatie- en gebruiksinstructie SAPS-systeem

Datum:
26 januari 2009

Fontys Hogescholen

Inhoud

Inhoud 1
1 Inleiding 2
2 Algemeen 2
3 Installatie SAPS-client 2
4 Gebruik 4
4.1 Rollen en vensters 4
4.2 Inloggen 4
4.3 Bijhouden studievoortgang 4
4.4 Vragen 5
Stellen 5
Het SAPS-mechanisme 6
Online peer: chatten 6
Offline peertutor gevonden 9
5 Problemen 11

1 Inleiding

In deze instructie is beschreven hoe je SAPS (Synchronous Allocated Peer Support) op je computer moet installeren en gebruiken tijdens de cursus 'Onderwijstechnologie'. In deze cursus is SAPS het systeem dat je gaat gebruiken voor begeleidingsvragen over de cursusstof, de opdrachten, etc. Dit geldt zowel voor het stellen als het beantwoorden van vragen aan/van je medestudenten. Mocht er na het lezen van deze instructie iets niet duidelijk zijn, stuur dan een mail naar g.debakker@fontys.nl.

We maken in deze instructie rijkelijk gebruik van schermafdrukken om de beschrijvingen te illustreren. In de voorbeeldschermen komen ook versienummers voor; die nummers wijken af van de versienummers van bestanden die jij gaat installeren.
De vormgeving van de voorbeeldschermen kan afwijken van de vormgeving op je eigen computer. Dat heeft te maken met de Windows-versie en de instelling van de Eigenschappen voor het beeldscherm. De schermafdrukken zijn gemaakt van een computer met Windows XP en de vormgeving 'Zune theme'.

2 Algemeen

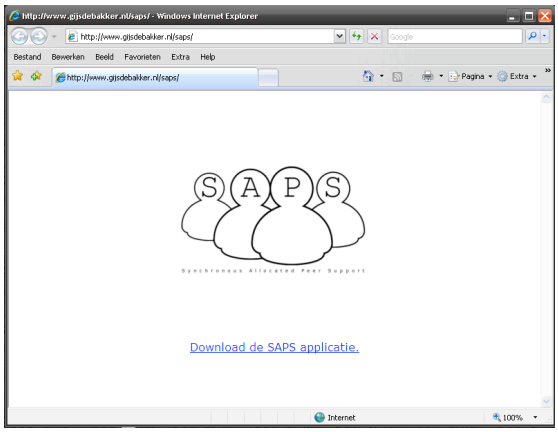
Tijdens de cursus 'Onderwijstechnologie' ga je gebruik maken van het SAPS-systeem om vragen aan je medestudenten te stellen als je problemen hebt. Uiteraard zijn er ook andere manieren om met elkaar in contact te komen. Om na te gaan of SAPS een goed systeem is om elkaar te helpen doen we een beroep op je om zo min mogelijk tot geen gebruik te maken van andere communicatiemiddelen, zoals telefoon, directe mail, discussiegroep. We verzoeken je om jouw vragen tijdens de cursus 'Onderwijstechnologie' in SAPS te stellen. Alleen zo kunnen we goede data verzamelen over het gebruik en de werking van het systeem.

In dit experiment willen we onderzoeken of SAPS nuttig is en voldoende tegemoet komt aan de wensen van de studenten en docenten. Voor dit onderzoek zullen gegevens worden geanalyseerd. Voor de goede orde wijzen we je erop dat alle chatcommunicatie door het projectteam voor analyse gebruikt kan worden. Uiteraard worden bij een rapportage alle gegevens geanonimiseerd. We zullen nagaan welke vragen er zoal worden gesteld, of de beantwoording hiervan voor de ontvangers bevredigend is en van welk niveau, en of het systeem effectief is in gebruik. Om hierachter te komen zullen we je tijdens het experiment ook benaderen om je bevindingen met het systeem aan ons door te geven. We zullen dat doen in de vorm van vragenlijsten.

Je kunt het systeem gebruiken voor al je vragen die je tijdens het studeren hebt, of het nou om vragen bij het hoorcollege gaat of problemen die je ondervindt tijdens het maken van de cursusopdrachten. Om te kunnen bepalen waar de vraag over gaat, selecteert het systeem op twee criteria, cursusonderdeel en/of vraagthema. De cursus is opgebouwd uit een aantal cursusonderdelen (hoofdstukken, die weer in subniveau's zijn onderverdeeld) en voorafgaand aan de cursus zijn thema's opgesteld waar vragen over zouden kunnen gaan. Bedenk dus wanneer je een vraag stelt bij welk cursusonderdeel je vraag hoort en/of wat het thema van je vraag is.

3 Installatie SAPS-client

Om met SAPS aan de slag te kunnen, moet je eerst de zgn. SAPS-client (een computerprogramma) downloaden en installeren op je computer. Hieronder lees je hoe je dat doet. Om de SAPS-software te downloaden, ga je naar deze link: http://www.gijsdebakker.nl/saps/. Het volgende scherm verschijnt dan:



Klik op ‘Download de SAPS applicatie’ waarna de volgende ‘pop-up’ verschijnt.



Klik op ‘Uitvoeren’ waarna een beveiligingswaarschuwing verschijnt die wijst op Onbekende uitgever.



Je kunt gewoon doorgaan door op ‘Uitvoeren’ te klikken. Je komt dan in het volgende scherm waar je de instructies op het scherm dient te volgen om de SAPS-software te installeren.



Tijdens de installatie wordt SAPS toegevoegd aan je opstartbestanden. SAPS start vanaf dan elke keer automatisch wanneer Windows wordt opgestart. Zo vergeet je niet online te komen voor je medestudenten.
Je kunt SAPS op meerdere computers installeren. Dat is handig, want dan heb je de mogelijkheid om op verschillende (werk)plekken gebruik te maken van het SAPS-systeem. Je kunt echter slechts op één werkplek ingelogd zijn, nl. op de computer waarop je het laatst hebt ingelogd. Als je op een computer gaat inloggen terwijl je ook op een andere computer bent ingelogd, log je automatisch uit op de computer waarop je was ingelogd. De gegevens blijven centraal op onze server bewaard. Let op: het is niet mogelijk om te switchen naar een andere computer als je in SAPS bezig bent met een chatsessie (bezig met vraag stellen en beantwoorden).

4 Gebruik

Rollen en vensters

In het SAPS-systeem zijn er verschillende rollen:
- de student die de vraag stelt: de tutee
- de student die de vraag beantwoordt: de peer-tutor

Het SAPS-systeem kent twee verschillende hoofdvensters:
- het SAPS-client venster: hierin kun je inloggen, je studievoortgang bijhouden en vragen stellen.
- het chatvenster: hier vindt de daadwerkelijke uitwisseling van vraag en antwoord tussen studenten plaats. Het chatvenster komt pas tevoorschijn als er een koppeling tussen twee studenten is. Het chatvenster heeft twee verschillende verschijningsvormen: de online chat en de offline chat. Let op: het chatvenster verschijnt links van het SAPS hoofdvenster. Soms kan het zijn dat het chatvenster buiten het zichtbare beeld op je scherm komt te staan. Het lijkt dan alsof er geen chatvenster is geopend. Het is daarom aan te bevelen om het SAPS hoofdvenster niet fullscreen te zetten en ook niet aan de linker kant van het beeldscherm.

Inloggen

Als SAPS niet vanzelf opstart, kun je het opstarten via het Startmenu van Windows. Wanneer SAPS start, kom je automatisch in het inlogscherm. In dit scherm is je studentnummer zowel de Gebruikersnaam als je Wachtwoord. Vul je studentnummer in de twee velden in en klik op 'Login', waarna je wordt ingelogd.

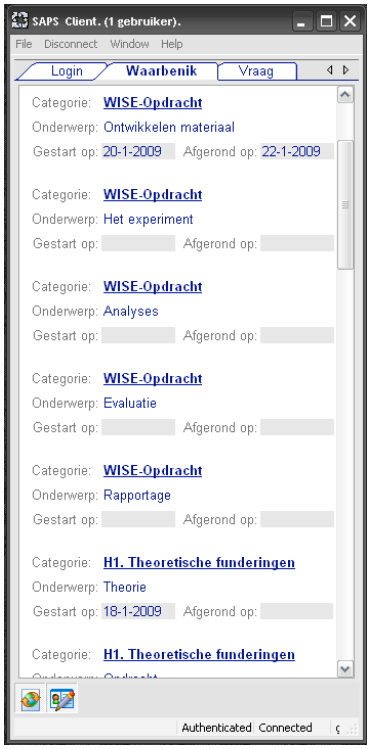


Wanneer je per ongeluk uitgelogd raakt (bv. door een verbroken internetverbinding), kun je opnieuw naar het inlogscherm gaan door onderin het scherm op het tabblad 'Login' te klikken. *Wanneer een tabblad niet zichtbaar is, druk je op de pijltjes naar links of naar rechts tot het gewenste tabblad beschikbaar komt.*

Bijhouden studievoortgang

Nadat je bent ingelogd, kom je automatisch in het voortgangsscherm om je studievoortgang op te geven (tabblad 'Waarbenik'). Het voortgangsscherm kent een indeling die de structuur van de cursus 'Onderwijstechnologie' volgt. Bij de start en afronding van een onderdeel/taak van de cursus dien je dit altijd op te geven.
Aangezien het SAPS-mechanisme dient te weten waar de studenten zich bevinden in de studie, is het heel belangrijk dat je aangeeft aan welke onderdelen je momenteel bezig bent en wat je al hebt afgerond, zeker bij het eerste gebruik van het SAPS-systeem. Ons verzoek is om dat zo snel mogelijk te doen als je met SAPS start.

Als je al begonnen bent met de cursus, vragen we je om de start- en einddata van de studietaken die je al hebt afgerond in te vullen. We kunnen ons voorstellen dat je niet meer precies de datum weet waarop je een bepaalde studietaak bent gestart en hebt afgerond. Je kunt dan het beste zo goed mogelijk inschatten wanneer je de studietaken bent gestart en hebt afgerond en die data invullen.
Je kunt dat doen door in het tabblad 'Waarbenik' per studietaak aan te geven wanneer je gestart bent met die studietaak en wanneer je ze hebt afgerond.



Je kunt de studievoortgang op een later tijdstip invullen dan de daadwerkelijke start- en einddata. We verzoeken je echter de voortgang zo actueel mogelijk bij te houden. Op deze manier weet het SAPS-mechanisme waar iedereen zich op een bepaald moment bevindt en werkt het systeem dus het beste.

NB: Het SAPS-mechanisme probeert ook studenten te koppelen die momenteel aan eenzelfde onderdeel bezig zijn. Daarom vragen we je ook je voortgang te updaten als je start aan een onderdeel, niet alleen wanneer je het hebt afgerond.

Vragen

Het doel van SAPS is natuurlijk het kunnen stellen van vragen aan je medestudenten.

Stellen

Als je via SAPS een vraag wilt stellen, ga je naar het tabblad 'Vraag'. Je komt nu in een scherm waarin je de vraag kunt formuleren in de box onder 'Mijn vraag:'. Daaronder kies je uit het rolmenu 'Mijn vraag heeft betrekking op' het cursusonderdeel waar de vraag bij hoort en/of het rolmenu 'Thema' het thema van je vraag. Als je alles hebt ingevuld, klik je op de knop 'Vraag'. Het SAPS-mechanisme treedt dan in werking.



NB Als je per ongeluk een cursusonderdeel of vraagthema hebt gekozen, kun je het betreffende veld weer leegmaken door op de knop ‘leegmaken’ te drukken.

Het SAPS-mechanisme

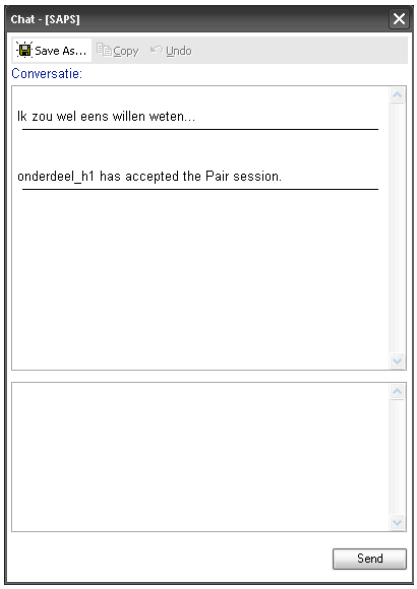
Het SAPS-mechanisme geeft twee mogelijke uitkomsten bij een SAPS-verzoek:
- er is een online peertutor beschikbaar
- er is een offline peertutor beschikbaar

Online peer: chatten

Als een online peertutor gevonden wordt, krijg je te zien dat een geschikte peertutor online beschikbaar is. Je kunt aangeven dat je met de peertutor wilt chatten door te klikken op de knop ‘Chatten’.



Beantwoorden
Wanneer je als peertutor geselecteerd bent, krijg je na een pop-up rechtsonder in je scherm, via het SAPS-venster het verzoek als peertutor op te treden. Door te klikken op de knop ‘Accepteer’ verschijnt een chatvenster om de vraag te beantwoorden.



In het chatvenster kun je nu tekst intypen in de ruimte boven de knop ‘Send’. In dit venster kun je de vraag verder verduidelijken en heeft de peertutor de mogelijkheid je vraag te beantwoorden. Door op de knop ‘Send’ te klikken of op ‘enter’ te drukken op je toetsenbord, verzend je je boodschap. Op die wijze kan een discussie ontstaan die hopelijk tot een aanvaardbaar antwoord leidt.
Met de knop links boven in het chatvenster kun je de chat sessie opslaan als een txt-bestand.

Je kunt de chatsessie beëindigen door in de SAPS-client op de knop ‘Afbreken’ te klikken. Je krijgt dan de melding dat je eerst nog moet beoordelen. Dat kan via de knop ‘Beoordelen’. Deze knop kun je overigens ook meteen gebruiken wanneer je wilt afsluiten.



Het chatvenster wordt automatisch gesloten als er ge-rate wordt (zie verderop). Dit geldt zowel voor tutee als tutor.

Beëindigen kan alleen gedaan worden door de tutee, dus door degene die de vraag heeft gesteld, omdat alleen die kan aangeven of een bevredigend antwoord is verkregen. Zo'n antwoord dient tijdens de sessie gegeven te kunnen worden. Wil je toch als peertutor de sessie beëindigen, bijvoorbeeld omdat je er samen niet uitkomt, dan is de beste manier dat je via het chatvenster aan de tutee vraagt of die de sessie als eerste wil beëindigen. Daarna kan de tutor ook afsluiten.

Natuurlijk kan het wel eens voorkomen dat je op een moment dat je een vraagverzoek krijgt geen tijd hebt en niet ingaat op het verzoek. Wij willen je echter vragen zo veel mogelijk de vraagverzoeken te behandelen. Alleen op die manier kun je elkaar allemaal helpen tijdens het studeren.

Als een peertutor niet reageert, krijg je als vraagnsteller na een bepaalde tijd de vraag wat je wilt doen: een nieuwe peertutor zoeken of stoppen. In het eerste geval gaat het SAPS-systeem op zoek naar een andere peertutor. Kies je voor stoppen dan wordt het zoeken naar een geschikte peertutor afgebroken.

Rating
Na de chatsessie worden beide deelnemers aan de chatsessie gevraagd een aantal beoordelingen te geven. De beoordelingen die je als tutee dient te geven zijn anders dan de beoordelingen die je als tutor geeft.



Beoordeling door tutee

Deze beoordeling wordt geanonimiseerd gebruikt in de evaluatiefase van het experiment.
Als tutee geef je een beoordeling van:
- het proces: hoe is de vraagafhandeling verlopen (op een vijfpuntsschaal,1-5)
- het product: wat vind je van de inhoud van de vraag en antwoorden (op een vijfpuntsschaal, 1-5)
- de zwaarte: hoe zwaar, moeilijk is de kwestie die in de vraag en het beantwoorden ervan aan de orde is geweest (driepuntsschaal, 1-3).

Als tutor geef je een beoordeling van:
- het proces: hoe is de vraagafhandeling verlopen (op een vijfpuntsschaal,1-5)
- de zwaarte: hoe zwaar, moeilijk is de kwestie die in de vraag en het beantwoorden ervan aan de orde is geweest (driepuntsschaal 1-3).

Bij de beoordeling van het product en het proces is 1 slecht en 5 goed; bij de beoordeling van de zwaarte is 1 gemakkelijk en 3 moeilijk.

Met het invullen van de beoordeling en het klikken op de knop 'Versturen' wordt de SAPS-sessie afgesloten.

Offline peertutor gevonden

Als SAPS geen geschikte online peertutor vindt, krijg je drie mogelijkheden. Je kunt:
- doorzoeken naar een andere peertutor
- kiezen voor een offline peertutor
- kiezen voor een nieuwe zoekopdracht

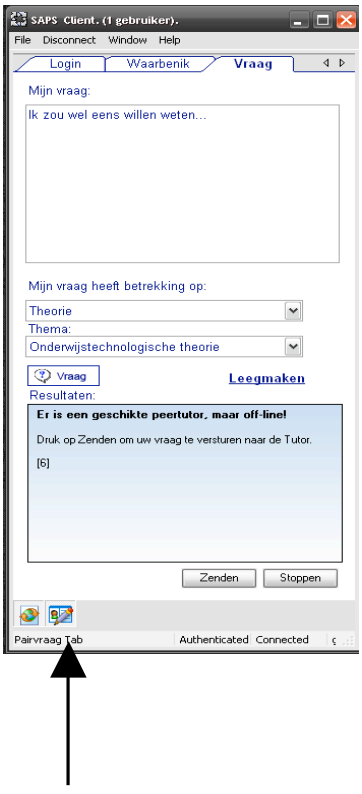


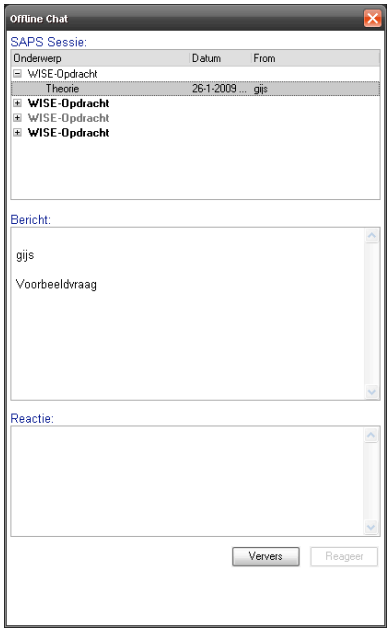
Als je klikt op ‘doorzoeken’ gaat het systeem verder zoeken naar een peertutor die wel online is. Je kunt aangeven hoe lang je het systeem wilt laten doorzoeken.

NB Wil je het doorzoeken stoppen en een andere vraag stellen, dan kun je opnieuw beginnen door een andere vraag in te typen in het vraagveld en opnieuw op ‘Vraag’ te klikken.

Als je kiest voor ‘een offline peer’, kun je de vraag voorleggen aan de gevonden peertutor door op de knop ‘Zenden’ te klikken. De vraag wordt nu via het Offline chatvenster afgehandeld. Je kunt naar het Offline Chat venster gaan door op de Offline Chat knop te drukken (linksboven, tweede knop onder ‘File’).

NB het Offline Chat venster komt automatisch op als je inlogt in het SAPS-systeem en er ongelezen berichten zijn.

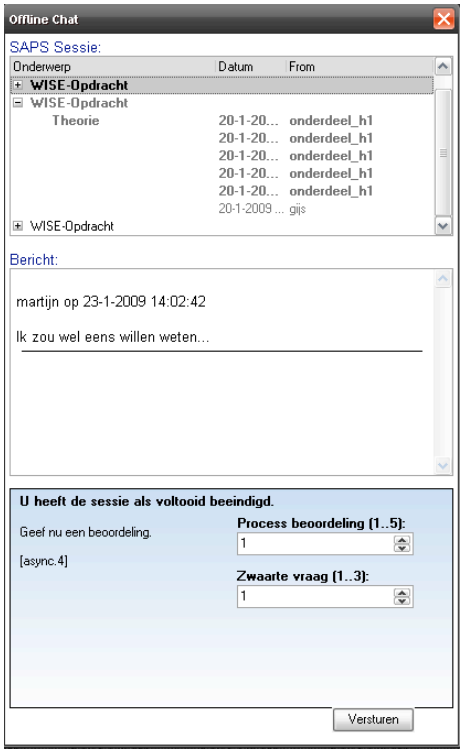




Om er zeker van te zijn dat alle berichten zijn bijgewerkt, raden we je aan om regelmatig op de knop ‘Ververs’ te drukken.
Alle berichten worden getoond, ook de eigen. Klik op het + teken voor de thread. Naar keuze kun je afzonderlijke berichten of de gehele thread bekijken. Ongelezen berichten staan altijd in **vet**. Als de berichten gelezen zijn of als je meer dan drie seconden op een onderdeel hebt gestaan, verdwijnt het **vet**. Daarmee wordt aangegeven dat het bericht gelezen is. Je kunt een bericht altijd weer als ongelezen markeren door met de muis op het onderdeel te gaan staan, rechtermuisknop klikken, ‘Markeer als Ongelezen’ klikken. Het onderdeel wordt dan weer **vet**.

Zodra de Offline peertutor online komt kan hij het offline bericht lezen en erop reageren door een antwoord in te tikken in het venster onder Reactie. Om te kunnen reageren moet je niet de hele thread aangeklikt hebben, maar moet je het onderwerp zelf in de thread aanklikken en dan de tekst intypen. Als het bericht is opgesteld kun je op de knop ‘Reageer’ klikken. Let op: de knop ‘Reageer’ wordt actief zodra er tekst in het venster onder Reactie wordt getypt. Op deze wijze kun je contact hebben met een offline peertutor. Bedenk wel dat je nu afhankelijk bent van het moment dat je peertutor online komt. De offline SAPS-sessie kan dus meer tijd vergen om tot een aanvaardbare oplossing te komen.
Beëindigen van de offline sessie kan zowel door de tutor als de tutee gedaan worden. We raden aan pas te stoppen als de vraag naar tevredenheid is opgelost. Stoppen doe je door te raten (zie hierna).
Omdat je medestudent offline geen bericht krijgt als je gaat raten en afsluiten, dien je dit even via de Offline chat aan te kondigen.

Rating
Na de chatsessie, kunnen beide studenten een aantal beoordelingen geven, net zoals bij de online chat. ***Alleen gaat dit op een andere manier. Je gaat in het chatvenster naar de thread of het onderdeel en klikt op de rechtermuisknop en klikt op ‘Beoordeel’.*** Er verschijnt dan een scherm waarin je een beoordeling kunt geven. Dit gaat op dezelfde wijze als voor online chat.



Als je de beoordelingswaarden hebt gekozen klik je op de knop ‘Versturen’. Nu wordt de thread en de onderdelen van de thread lichtgrijs; er kan geen actie meer plaatsvinden.

5 Problemen

Ondanks uitvoerige tests, kan het natuurlijk voorkomen dat er zich problemen voordoen bij het gebruik van SAPS. Mocht het programma vastlopen, dan kun je de SAPS-client via het startmenu, optie SAPS, altijd opnieuw opstarten.

Werkt er iets niet naar behoren, of is er iets onduidelijk tijdens het gebruik van SAPS? Neem dan contact op met Gijs de Bakker via g.debakker@fontys.nl. Je opmerkingen zullen zo snel mogelijk in behandeling genomen worden.

Je kunt het ook via chat proberen via mijn website www.gijsdebakker.nl, onder het tabblad ‘contact’. Als er in het ‘chat with me’-venster op de site wordt aangegeven dat ik online ben, kun je direct met me chatten en je probleem met SAPS voorleggen.