

FAQ

Kunden FAQ

1. Wie erlange ich Zugang zur App?

Beim Verwenden der App ohne erstelltes Benutzerprofil wird ein entsprechendes Menü angezeigt, welches die Zugangsdaten abfragt. Wenn Sie sich noch nicht registriert haben, tippen Sie bitte auf „Register“ auf der linken unteren Seite des angezeigten Feldes. Dort müssen Ihre persönlichen Daten eingegeben werden. Verwenden Sie eine gültige E-Mail-Adresse Ihres Unternehmens und merken sie sich das vergebene Passwort. Die E-Mail-Adresse und das Passwort sind fortan Ihre Logindaten, mit welchen Sie sich zukünftig Einloggen.

2. Was ist die Idee der App?

Die App StepUp bietet die Möglichkeit „Lessons“, also Teilgebiete eines Themas zu erlernen. Die Lernenden können sich dabei an eine als helping Hand markierte Person bei aufkommenden Fragen wenden. Das soll die Motivation der Lernenden fördern, da sich eine soziale Eingebundenheit positiv auf die Lernmotivation auswirkt. Ein Team, welches sich untereinander unterstützt anstatt Wissen für sich zu behalten, erreicht bekanntlich mehr als ein Einzelgänger und genau das ist die Idee der App.

3. Ist die App gebührenpflichtig?

Nein. Die App StepUp ist für Sie völlig kostenlos. Viel Spaß beim Lernen!

4. Wie lösche ich eine Nachricht?

Damit eine Nachricht eines anderen Benutzers gelöscht werden kann, ist zuerst ein Tipp auf den Reiter „Messages“ in dem Menü auf der linken Seite der App notwendig. Die jetzt angezeigte Seite ist der Briefkasten in welchem sich neue, gelesene oder ungelesene Nachrichten befinden. Durch einen Tipp auf „Delete“ unterhalb der zu löschenden Nachricht, kann diese gelöscht und somit aus dem Briefkasten entfernt werden.

5. Wie sehe ich eine neue Nachricht?

Auf der Startseite „Home“ wird eine ungelesene oder neue Nachricht durch ein grünes Briefsymbol auf der rechten oberen Seite angezeigt. Durch ein Tippen auf das Briefsymbol öffnet sich der Briefkasten. Hier werden die neuen, ungelesenen und bereits gelesenen Nachrichten angezeigt.

6. Wie kann man auf eine Nachricht antworten?

Damit eine erhaltene Nachricht eines anderen Benutzers beantwortet werden kann, ist zuerst ein Tipp auf den Reiter „Messages“ in dem Menü auf der linken Seite der App notwendig. Die jetzt angezeigte Seite ist der Briefkasten in welchem sich alle bereits gelesenen oder ungelesenen Nachrichten befinden, falls diese noch nicht, von dem Benutzer selbst, gelöscht wurden. Eine zweite Möglichkeit beschränkt sich nur auf ungelesene Nachrichten. Auf der Startseite werden zusätzlich ungelesene Nachrichten durch ein grünes Briefsymbol auf der

rechten oberen Seite angezeigt. Durch ein Tippen auf das Briefsymbol öffnet sich der Briefkasten.

Um auf eine Nachricht zu antworten, muss unterhalb der jeweiligen Nachricht auf „Reply“ getippt werden. Anschließend öffnet sich ein neues Fenster mit einer Texteingabe. Dort kann die beliebige Antwort eingegeben und anschließend versendet werden.

7. Was ist eine helping Hand?

Eine helping Hand ist eine Person, welche sich dazu bereit erklärt anderen Lernenden für Fragen zur Verfügung zu stehen. Sobald man sich in einem Kapitel fit genug fühlt, kann man sich unter dem Menüpunkt Lesson durch ein Tippen auf die zwei Hände mit der Unterschrift „Click to become a helping Hand!“ als helping Hand markieren. Damit wird die Person ab sofort allen Lernenden der Lesson, in welcher sich die Person als helping Hand markiert hat, angezeigt, wenn auf „Show helpers“ getippt wird, und erklärt sich somit bereit anderen bei Fragen zu helfen. Lernende können sich zu jedem Kapitel anzeigen lassen wer als Helfer zur Verfügung steht und diese Personen anschreiben und um Hilfe bitten.

8. Wie wird man zur helping Hand?

Bevor man eine helping Hand werden möchte, muss man sich selbst hinterfragen, ob man die jeweilige Lesson beherrscht und sich kompetent genug fühlt um bei aufkommenden Fragen zu der Lesson zu helfen. Eine helping Hand wird man, indem man sich unter dem Menüpunkt Lesson durch ein Tippen auf die zwei Hände mit der Unterschrift „Click to become a helping Hand!“ als helping Hand markiert. Nach einem Tipp auf die beiden Hände werden diese grünbläulich gefärbt und die Unterschrift „You are now a helping Hand!“ erscheint.

9. Was mache ich, wenn ich das Produkt nicht mehr verwenden möchte?

Wenn Sie das Produkt nicht mehr verwenden möchten, können sie sich abmelden und es von Ihrem Handy deinstallieren. Bei der Abmeldung können Sie wählen, ob all ihre Daten gelöscht werden sollen oder für eine eventuelle spätere Verwendung gespeichert werden sollen. Stellen Sie vor einer gänzlichen Abmeldung sicher, dass Sie das Zertifikat erhalten und gespeichert haben, falls Sie dieses benötigen.

10. Eine als helping Hand markierte Person antwortet nicht, was kann ich tun?

Bitte fragen sie zunächst bei der Personalabteilung oder auf der jeweiligen Station nach, ob sich die kontaktierte Person im Urlaub befindet oder erkrankt ist. Ist die Frage dringend kontaktieren Sie bitte eine andere helping Hand.

11. Eine als helping Hand markierte Person beantwortet meine Frage mehrfach falsch, was kann ich tun?

Sie können Personen, die mehrfach falsche Antworten geben, melden. Bitte haben Sie jedoch Einsicht und melden Sie nicht sofort eine Person, wenn diese einmal eine falsche Antwort gibt. Fehler sind menschlich, weisen Sie die Person daraufhin und lernen Sie gemeinsam aus den Fehlern.

12. Eine als helping Hand markierte Person fällt negativ auf, was kann ich tun?

Sie können Personen die wegen einem falschen Verhalten mehrfach negativ auffallen melden. Bitte haben Sie jedoch Einsicht und melden Sie nicht sofort eine Person. Im Normalfall möchte

Ihnen die als helping Hand markierte Person lediglich helfen. In dem Arbeitsumfeld stehen Personen häufig unter dem Einfluss von Stress.

13. Ich habe mein Passwort vergessen

Wenn Sie das Passwort für Ihren Login vergessen haben, schauen Sie bitte zuerst in Ihre Unternehmens E-Mail-Adresse mit welcher Sie sich registriert haben. Dort finden die eine E-Mail mit ihrem Logindaten. Ist auch die E-Mail nicht mehr auffindbar wenden Sie sich bitte an Ihre zentrale IT-Abteilung.

14. Ich habe meine E-Mail-Adresse vergessen

Ihre E-Mail-Adresse entspricht Ihrer E-Mail-Adresse welche Sie im Unternehmen verwenden. Ist die E-Mail-Adresse auch nach diesem Tipp weiter unbekannt, so wenden Sie sich bitte an Ihre zentrale IT-Abteilung.

15. Meine personenbezogenen Daten enthalten Fehler oder sind unvollständig, wie kann ich meine personenbezogenen Daten verändern oder ergänzen?

Die personenbezogenen Daten können jederzeit selbstständig verändert oder um Angaben ergänzt werden. Dazu ist ein Tipp des Benutzers auf das Feld „Profile“ in dem Menü auf der linken Seite der App notwendig. In den dann angezeigten Textfeldern können die fehlenden oder sich geänderten Angaben eingetragen werden.

16. Kann ich mein Profilbild ändern?

Dazu ist ein Tipp des Benutzers auf das Feld „Profile“ in dem Menü auf der linken Seite der App notwendig. Dort kann ein neues Profilbild hinzugefügt werden.

Stakeholder FAQ

1. Warum gibt es die Funktion helping Hand?

Nach den Motivationspsychologen Deci & Ryan wirkt sich soziale Eingebundenheit positiv auf die Lernmotivation aus. Die Funktion helping Hand knüpft genau daran an, indem sich eine Person als helping Hand meldet, wenn sich diese kompetent genug fühlt anderen bei Fragen helfen zu können. Durch den Kontakt zwischen der Fragenden Person und der als helping Hand gemeldeten Person wird die soziale Eingebundenheit gefördert. Für die helping Hand entsteht dabei der positive Nebeneffekt, dass diese durch das Beantworten der Fragen das eigene Wissen kräftigt und bestätigt und dabei gleichzeitig anderen weiterhilft.

2. Was ist die in Zukunft geplante Funktion „learning in baby steps“?

Nach den Motivationspsychologen Deci & Ryan wirken sich Kompetenzerleben und Autonomie positiv auf die Lernmotivation aus. Durch die Funktion ist es den Lernenden möglich mit wenig Zeitaufwand kleine Lektionen zu lernen. Im medizinischen Bereich ist der Alltag oft hektisch und stressig. Learning in baby steps bietet die Möglichkeit kleine Leerläufe oder Pausen produktiv zu nutzen und macht es dadurch auch für stets eingespannte Personen möglich kleine Lektionen zu lernen. Zudem sinkt die Hemmschwelle sich mit dem Lernen zu beschäftigen, wenn die Nutzer nach einem stressigen Arbeitstag keine Kraft mehr für eine längere Lektion haben.

3. Was bietet die für in Zukunft geplante Möglichkeit eines Videouploads?

Bereits gelerntes kann nochmal über die Funktion eines Videouploads innerhalb einer Nachricht an eine helping Hand gesendet werden. Die helping Hand kann sich daraufhin das Video ansehen und entsprechende Fehler und ebenso Schritte die gut ausgeführt wurden als Feedback zurücksenden. Inhalte werden zwar verstanden, die Übung an einer Puppe stellt sich jedoch oftmals als Unsicherheit dar. Hierbei soll die Option eines Videouploads Abhilfe schaffen, falls kein gemeinsamer Termin für eine Übung Vorort möglich ist.

4. Was sind die Risiken / Hindernisse bei der Entwicklung und Veröffentlichung des Videouploads?

Die Videouploadfunktion muss so gestaltet sein, dass das Hochladen im Rahmen der örtlichen Gegebenheiten möglich ist. Es muss beachtet werden, dass durch zeitweisen Ausfall des Internets diese Funktion manchmal nicht genutzt werden kann.

5. Wie messen wir den Erfolg des Produktes?

Durch das Feedback der Benutzer der App. Beispielsweise wird der Lernfortschritt der Nutzer und ihr Helferverhalten anonymisiert weitergegeben. Ebenso können Registrierungen und Downloads der App erfasst und ausgewertet werden.

6. Wie passt das Produkt in das Projekt?

Besonders im Rahmen der Corona-Pandemie in dem persönlichen Kontakt schwer zu realisieren ist, hilft das Produkt dabei die Lehrgänge trotzdem durchführen zu können. Zudem ist das Produkt bereits zukunftsorientiert, da es auf digitale Aspekte setzt.

7. Wie skaliert das Produkt im Falle, dass es ein Erfolg wird?

Es ist möglich das Produkt für weitere Projekte in dem Bereich zu adaptieren bzw. für mehrere Krankenhäuser zu verwenden.

8. Wie könnte das Produkt in ferner Zukunft aussehen?

Etabliert sich das Produkt könnte es auf den Trend der Visual Reality mit 3D Brillen anknüpfen. Gerade im medizinischen Bereich ist diese Technik bei Operationen in Zukunft eine große Hilfe für den Operierenden. Die App könnte dabei Lerninhalte in Form von einer Operation visualisieren und dem Anwender die Möglichkeit eines möglichst realistischen Testszenarios bieten.

9. Warum ist das Kundenproblem gerade wichtig?

In Äthiopien ist die Sterberate bei Neugeborenen im Vergleich zu hoch und wäre mit mehr Wissen vermeidbar. Die App soll die Krankenhäuser in Äthiopien dabei unterstützen, dass weniger Neugeborene sterben. Oftmals fehlt einfach das Wissen, was in bestimmten Situationen zu tun ist. Mit der App bietet sich den Lernenden in Äthiopien die Möglichkeit Lerninhalte durch Videos, das Lesen von Texten und durch die anschließende Beantwortung der Fragen, zu erlernen.

10. Warum haben wir das Produkt nicht schon in der Vergangenheit veröffentlicht?

Äthiopien gehört zu den ärmsten Ländern der Welt und ein Mobiles Netz oder der Zugang zu einem Internetanschluss ist bis heute nur in den großen Städten in einem Vernünftigen Maße verfügbar. Bis vor ein paar Jahren hätte die App wenig Sinn ergeben, da die App Updates in Form von neuen Eigenschaften und neuen Lerninhalten benötigt. Die zukünftige Funktion eines Videouploads muss nach Standort überprüft und gegebenenfalls für die Benutzer aufgrund von zu schlechter Internetanbindung gesperrt werden.