

# TROTZ SOCIAL DISTANCING DAS CAMPUSLEBEN ERLEBBAR MACHEN

---

Eine App zur Stärkung der Community macht es möglich

**Die Corona-Pandemie hat das heutige Hochschulleben fest im Griff. Das Studium geht dank Hygienekonzept, Online-Lehre und Blended Learning-Formaten weiter.**

Aber was ist mit dem sozialen Leben, das eine Hochschule erst ausmacht? Die SRH in Nordrhein-Westfalen hat eine Lösung gefunden, die es Studierenden und Mitarbeitern ermöglicht, sich trotz Social Distancing aktiv in das Campusleben einzubringen.

Gemeinsam einen Kaffee in den Sozialräumen genießen, eine Party im Hochschulforum feiern oder mit Kommilitonen auf Exkursion gehen – was vor einem Jahr noch Alltag in deutschen Hochschulen war, ist heute stark eingeschränkt. Denn die Corona-Pandemie hat unser Miteinander massiv verändert.

Hygieneregeln und Social Distancing prägen das heutige Hochschulleben. Wir haben unsere sozialen Kontakte reduziert und verbringen so viel Zeit wie möglich zu Hause. Das Studium geht dank kreativer Konzepte wie Online-Lehre und Blended Learning-Formaten weiter und erste Ergebnisse zeigen, dass dies auch sehr gut funktioniert. Viele deutsche Hochschulen können den Betrieb digital aufrechterhalten. So weit, so gut. Aber was ist mit dem sozialen Leben, das eine Hoch-

schule aus Sicht der Studierenden auch ausmacht? Wie können Hochschulen trotz Social Distancing mit ihren Studierenden in Kontakt bleiben? Die Community aufrechterhalten?

Die Beantwortung dieser Fragen ist gerade für Hochschulen, die im Präsenzbetrieb lehren, essenziell. Zu diesen Hochschulen zählt die SRH in Nordrhein-Westfalen (kurz: SRH in NRW). Die Hochschule lehrt nach dem CORE-Prinzip. Wissen und Kompetenzen werden in Gruppen- und Planspielen, in Team-Teaching-Situationen oder im 1-zu-1-Austausch mit den Dozenten vermittelt beziehungsweise trainiert. Die Studierenden sind ein entsprechendes soziales Umfeld gewöhnt und brauchen es zum Wohlfühlen. Diesen Wohlfühlfaktor will die SRH in NRW auch in Zeiten von So-



Foto: Timo Beylemans

## **Dr. Julia Ingwald**

ist seit Anfang 2020 als Senior Consultant der ivaya GmbH tätig und ist für Projekte rund um Digital [Sales] Excellence zuständig.



Foto: EDE Fotostudio

## **Prof. Dr. Arno Lammerts**

ist seit 2018 Professor für Unternehmensführung und Marketing, Fachbereich Technik & Wirtschaft sowie Head of International Office der SRH in Nordrhein-Westfalen.

## Aber was ist mit dem sozialen Leben, das eine Hochschule aus Sicht der Studierenden auch ausmacht? Wie können Hochschulen trotz Social Distancing mit ihren Studierenden in Kontakt bleiben?

cial Distancing sichern, denn er stärkt die Kundenbindung. Und damit die Community, die ein wichtiger Faktor an der Hochschule ist.

### Die Suche nach einer digitalen Lösung

Die Hochschule gründete eine Taskforce und beauftragte sie, Ansätze zu finden, um eine interaktive, digitale Community aufzubauen. Zunächst ermittelte die Taskforce die Anforderungen, die eine digitale Lösung erfüllen muss. Sie sollte sowohl informieren und zur Interaktion anregen als auch bestehende Prozesse vor dem Hintergrund der Pandemie digitalisieren:

- Berührungslose Erfassung gemäß Hygienekonzept (zum Beispiel bei Gebäudeeintritt)
- Ankündigung von Events und Anmeldung per Klick
- Interner Social-Media-Kanal als Newsfeed
- Chat-Funktion für den Studierendenservice
- Einen Ansatz zur Motivation der Nutzer, aktiv an der Lösung teilzunehmen
- Ein benutzerfreundliches Backend

Bei der Suche nach einer passenden digitalen Lösung stieß die SRH in NRW auf die App mitradoX. mitradoX wurde von der ivaya GmbH entwickelt, um Unternehmen das digitale Gestalten und Pflegen von Kundenbeziehungen so einfach wie möglich zu machen. Zielgruppe der App waren zunächst B2B-Unternehmen. Da die Mechanismen der App aber auf andere Branchen übertragbar sind, die festgelegten Anforderungen erfüllt sind und die App darüber hinaus weitere Funktionen anbietet, entschied die SRH in NRW sich für mitradoX. Auch der Lösungsvorschlag zur Erhöhung der Attraktivität der App überzeugte. Hierfür sollten Gamification-Elemente wie zum Bei-

spiel ein Bonussystem und ein Highscore eingesetzt werden. Hinzu kam, dass die App im SRH-Design erscheint. Dies war für den Wiedererkennungseffekt und den Aufbau der digitalen Community wichtig. Heute trägt die App den Namen SRH ALLSTAY App.

### Eine App zum Aufbau einer digitalen Campus-Community

Bei der App, die für iOS und Android verfügbar ist, wurde viel Wert auf Sicherheit gelegt. Das Frontend des Administrationsbereichs wurde mit Angular programmiert, welche über die ReST-API vom Backend kommuniziert. Das Backend sowie die ReST API sind nur über HTTPS aufrufbar. Push-Benachrichtigungen werden über den Dienst Firebase von Google an die jeweiligen registrierten Endgeräte versendet. Passwörter werden mit bcrypt gehasht gespeichert. Der Zugriff auf die ReST API wird durch den Einsatz von BasicAuthentication restriktiert.

Die wesentlichen Funktionen umfassen einen Newsfeed, einen Event-Bereich, eine sogenannte SRH-Card, die unter anderem QR-Codes beinhaltet, ein Bonussystem mit integriertem Highscore, einen Prämienshop sowie eine Chat- und eine FAQ-Funktion.

News und Events werden im Backend mit Text und Bild angelegt und entweder sofort oder zu einem geplanten Zeitpunkt in der App gepostet. Auf diese Weise können bereits langfristig geplante News oder Events frühzeitig im Backend der App hinterlegt werden. Die Nutzer der App sehen die Neuigkeiten dann direkt auf ihrem Smartphone – auf Wunsch werden sie per Push-Mitteilung über die Neuigkeit informiert. Die Informationen können betrachtet, gelesen, geliked, geteilt und kommentiert werden. Per Klick können sich die Nutzer bei Veranstaltungen an- und abmelden. Da diese Aktionen aus den Social-Media-Kanälen bekannt sind, findet die Nutzung intuitiv statt.

Die App verfügt über zwei QR-Codes, die das berührungslose und



Abb. 1: mitradoX-QR-Code (ivaya GmbH)

schnelle Erfassen der Kontaktdaten gewährleisten. Ein QR-Code stellt einen digitalen Studentenausweis dar und wird genutzt, um zum Beispiel die Teilnahme an einer Veranstaltung zu bestätigen. Der zweite QR-Code erfasst den Eintritt in das SRH-Gebäude. Per Scan, zum Beispiel am Gebäudeeingang, werden alle relevanten Daten gemäß Hygierichtlinien übermittelt, beispielsweise ID-Nummer, Datum und Uhrzeit des Eintritts. Im Backend wird eine Liste aller Anwesenden erstellt, die bei Bedarf heruntergeladen und versendet werden kann. Eine Funktion, die gerade in Zeiten von Corona unabdingbar ist.

Auch weitere Abläufe innerhalb der SRH erfolgen per App kontaktlos. So wurden meist gestellte Fragen rund um das Campusleben und Studieren in einem FAQ-Bereich zusammengefasst und beantwortet. Fragen, die trotzdem noch offen sind, können Studierende im Chat direkt einem SRH-Mitarbeiter stellen.

Hinzu kommen Elemente aus der Gamification, wie zum Beispiel das Bonussystem und der Highscore. Viele Menschen haben eine hohe Affinität zu Spielen und den positiven Emotionen, die spielerische Elemente auslösen. Das wurde bei der App berücksichtigt. Zuvor definierte Aktionen innerhalb der App werden mit Bonuspunkten belohnt. So führen liken und teilen automatisch zu Punkten. Aber auch eine manuelle Punktevergabe durch Dozenten ist möglich, beispielsweise für ein besonderes Engagement. Diese gesammelten Punkte können später gegen attraktive SRH-Prämien eingelöst werden. Jedes Semester findet zusätzlich ein Wettbewerb um einen Hauptpreis statt. Es gewinnt der Nutzer mit den meisten Punkten im jeweiligen Semester. Mittels einer Highscore-Anzeige sieht jeder zu jeder Zeit, auf welchem Platz er gerade ist und wie viele Punkte ihn vom nächsten Platz trennen. Das motiviert, in der App aktiv zu sein und weitere Punkte zu sammeln.

---

**Auf Seiten der Taskforce war bei Einführung die Sorge groß, dass mit der App ein weiterer Kanal geschaffen wurde, der befüllt werden musste. Mehraufwand drohte. Nach vier Wochen stellte sich jedoch heraus, dass die App die Kommunikation sogar vereinfachte.**

## Die Campus-Community geht online

Pünktlich zum Wintersemester 2020 führte die SRH in NRW die App ein. Zuvor wurden für die über 800 Studierenden und Mitarbeiter Accounts angelegt und die Zugänge per E-Mail verschickt. Um die Registrierung datenschutzkonform abzuwickeln, wurde jeder Benutzer darauf aufmerksam gemacht, ein neues Passwort anzulegen. Diese Aktion aktivierte die App. Die Taskforce, die nun für die App zuständig ist, verzeichnete in den ersten paar Tagen eine hohe Registrierungsquote.

In den ersten vier Wochen postete die SRH 31 News und kündigte 11 Events an. Diese erreichten insgesamt 1.497 Likes und wurden 311 Mal geteilt. Die News erhielten im Durchschnitt rund 16 Kommentare, die von Emojis bis zu kurzen Texten reichten. Zum Beispiel wurde in einer Newsmeldung der erste internationale Studierende in einem neuen Fachbereich vorgestellt. Die Studierenden hießen ihn über die App herzlich willkommen und wünschten ihm viel Erfolg. Auch die Chat-Funktion und der FAQ-Bereich werden zahlreich genutzt.

Auf Seiten der Taskforce war bei Einführung die Sorge groß, dass mit der App ein weiterer Kanal geschaffen wurde, der befüllt werden musste.

Mehraufwand drohte. Nach vier Wochen stellte sich jedoch heraus, dass die App die Kommunikation sogar vereinfachte. Zum einen wurden Gruppen in diversen Social-Media-Kanälen mit dem Hinweis auf die App geschlossen. Darüber hinaus verringerten sich Anfragen per Telefon oder Mail im Studentensekretariat. Diese wurden nun im Chat gestellt.

### Fazit

Social Distancing wird an der SRH in NRW weiterhin großgeschrieben. Dank der App fühlt sich die Reduktion der sozialen Kontakte aber nicht mehr so massiv an. Die Studierenden betreten das SRH-Gebäude nun berührungslos und sind trotzdem registriert. Sie tauschen sich über die App untereinander und mit den SRH-Mitarbeitern häufiger aus. Sie werden zeitnah über Events und Neuigkeiten informiert und gestalten über das Liken, Teilen und Kommentieren das Campusleben aktiv mit. Die spielerischen Elemente der App motivieren die Nutzer, aktiv zu bleiben.

Die Interaktionen und auch die Fragen im Chat sind wiederum für die SRH in NRW wertvoll, denn sie geben ein direktes Feedback. Dieses wertet die Hochschule aus und nutzt es für etwaige Anpassungen. ■



### Kontakt:

#### Dr. Julia Ingwald

ivaya GmbH  
Martin-Schmeißer-Weg 10  
44227 Dortmund  
Tel.: +49 231 5869 3640  
julia.ingwald@ivaya.biz  
www.ivaya.biz

#### Prof. Dr. Arno Lammerts

SRH in Nordrhein-Westfalen  
Platz der Deutschen Einheit 1  
59065 Hamm  
Tel.: +49 2381 9291-164  
arno.lammerts@srh.de  
www.fh-hamm.de

### ivaya GmbH

Die ivaya GmbH ist Partner im Bereich Digital [Sales] Excellence. Sie berät, konzipiert, designt, entwickelt, implementiert und betreibt die auf das Problem ihrer Kunden zugeschnittene digitale Lösung. Die Leistungen erstrecken sich vom Aufbau datengetriebener Systeme und Prozesse (PIM-System, ERP-System, CRM-System) über Lösungen zur digitalen Vermarktung (Website, mitradoX, Social Media, Chat, Newsletter) sowie deren Optimierung (Analyse, SEO, Branding) bis hin zu E-Commerce (Onlineshop, Marktplätze, Social Selling, digitaler POS, SEA) und digitalen Abläufen des After Sales (Retouren-Management-Systeme, Reklamationsmanagement, Service).

### SRH Hochschule in Nordrhein-Westfalen

Die SRH Hochschule in Nordrhein-Westfalen ist seit ihrer Gründung im Jahr 2005 eine private, staatlich anerkannte Hochschule. Sie gehört dem gemeinnützigen Stiftungsunternehmen SRH an, ein führender Anbieter von Bildungs- und Gesundheitsdienstleistungen. 48 Professoren und Mitarbeiter sowie zirka 70 Honorarprofessoren bieten den rund 800 Studierenden kompakte, anwendungsbezogene Studiengänge in den Bereichen Logistik, Management, Sozialwissenschaft und Psychologie an.