



# academa

Ihre Akademie für digitale Weiterbildung in der Verwaltung



## Kurshandout

# Digitales Arbeiten für Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung

Mark Bottke



# Inhaltsverzeichnis

1. Die Einführung in die digitale Arbeit .....	S. 4
1. <a href="#">Wozu brauche ich das?</a> .....	S. 6
2. Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann .....	S. 10
10. <a href="#">Präsenzausgleich - Was vermissen wir an der Präsenz und wie lässt sich dies ausgleichen?</a> .....	S. 12
3. Die Telearbeit in digitalen Teams .....	S. 22
13. <a href="#">Digitaler Kalender - Welche Tipps und Tricks helfen mir dabei das digitale Arbeiten stressfreier zu gestalten?</a> .....	S. 24
4. Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit .....	S. 32
19. <a href="#">Cyber Security - Wie erkenne ich Fake- bzw. Spammails und was gilt es zu beachten?</a> .....	S. 34



## Der Gesamtkurs



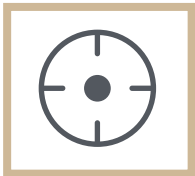
Die Einführung in die digitale Arbeit



Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann



Die Telearbeit in digitalen Teams



Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit



# academa

Ihre Akademie für digitale Weiterbildung in der Verwaltung

## Kapitel 1

# Die Einführung in die digitale Arbeit



## Der Gesamtkurs



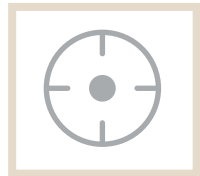
Die Einführung in die digitale Arbeit



Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann



Die Telearbeit in digitalen Teams



Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit

-  Die Einführung in die digitale Arbeit
-  Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann
-  Die Telearbeit in digitalen Teams
-  Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit



Klicken Sie [hier](#), um das Video abzuspielen



## Lerneinheit 1

Wozu brauche ich das?



## Inhalte der Lerneinheit

### Die digitale Arbeit

Wozu brauche ich das?

Vorteile

Nachteile



Die Digitalisierung der Arbeitswelt schreitet stetig voran und verändert so nachhaltig einen Großteil der bestehenden Berufsbilder

## Wozu brauche ich das?

### Digitalisierung

- Digitalisierung **gewinnt** zunehmend an **Bedeutung**
- Die **digitale Transformation** macht **vor den Arbeitsplätzen** und dem Arbeitsprozess als solchem **keinen Halt**

### Veränderungen

- Durch das digitale Arbeiten haben sich nicht nur **neue Berufe** entwickelt, sondern **bestehende Berufsbilder** werden durch den stetigen Wandel auch **nachhaltig verändert**





## Die digitale Transformation hat sowohl positive als auch negative Aspekte

✓	Vorteile	✓	✗	Nachteile	✗
✓	Dezentralisierung der Tätigkeiten		✗	Erschwerter Aufbau der Unternehmenskultur	
✓	Flexibilität im Arbeitsalltag		✗	Strukturierung muss aufrechterhalten werden	
✓	Effizienteres Arbeiten ohne unnötiges Pendeln		✗	Ständige Erreichbarkeit	
✓	Gesteigerte Motivation der Mitarbeitenden		✗	Erschwerte Kommunikation	
✓	Keine Ablenkungen im Arbeitsalltag		✗	Herausforderungen im Teambuilding	



academa

Ihre Akademie für digitale Weiterbildung in der Verwaltung

## Kapitel 2

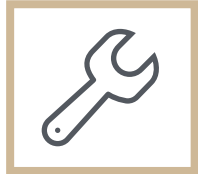
# Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann



## Der Gesamtkurs



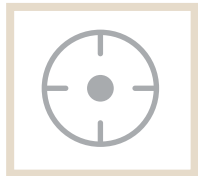
Die Einführung in die digitale Arbeit



Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann



Die Telearbeit in digitalen Teams



Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit

-  Die Einführung in die digitale Arbeit
-  Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann
-  Die Telearbeit in digitalen Teams
-  Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit



Klicken Sie [hier](#), um das Video abzuspielen



## Lerneinheit 10

Präsenzausgleich - Was vermissen wir an der Präsenz  
und wie lässt sich dies ausgleichen?



## Inhalte der Lerneinheit

### Übersicht

Die fünf äußeren Einflüsse

Positive Aspekte von Präsenzveranstaltungen

Herausforderungen von digitalen Veranstaltungen

Die zwei Mechanismen zur erfolgreichen Gestaltung digitaler Arbeit



## Präsenzausgleich – Bei Präsenzterminen wird man mit 5 unterschiedlichen äußeren Reizen konfrontiert



Quelle: mb-trainings



## Präsenzausgleich - Was vermissen wir an der Präsenz und wie lässt sich dies ausgleichen?

1

Regelmäßige Pausen

2

Inhaltsaufbau und Transfer

3

Mitarbeit und Tools

4

Unterlagen

5

Webcam und Mikrofon

6

Gruppenarbeiten



## Was wünschen sich Verwaltungen in Präsenz?

Im **Zeitraum** vom 04.05.2017 bis 07.02.2020 fand ein **Deeskalations- und Sicherheitstraining** mit 65 Kursen statt. Die Gesamtzahl der Teilnehmenden lag bei 1070.

Für die **Interpretation der Evaluation** waren unter anderem folgende **Fragestellungen** relevant:

- Welche Faktoren spielen für die Zufriedenheit im Kontext einer Präsenzveranstaltung eine zentrale Rolle?
- In welchen andragogischen und psychologischen Kontext können diese Erkenntnisse gestellt werden?
- Welche Empfehlungen unterstützen die Evaluationsergebnisse für Hybrid-, Blended- und E-Learning?

Quelle: mb-trainings





Es gibt vier Aspekte, für Teilnehmende von Präsenzveranstaltungen, die von zentraler Bedeutung sind

Welche **Faktoren** spielen für die **Zufriedenheit** im Kontext einer **Präsenzveranstaltungs-Schulung** eine **zentrale Rolle**?

Zusammengefasst sind für die Teilnehmenden

- Autonomie,
- Lernumgebung,
- Praktikabilität der Inhalte
- Art der Vermittlung

von **zentraler Bedeutung** für die **Zufriedenheit**.

Quelle: mb-trainings



## Wie kann man diese Aspekte am besten in den digitalen Bereich transferieren? [1/2]

Welche (didaktischen) Empfehlungen unterstützen die Evaluationsergebnisse für die Gestaltung von Hybrid, Blended- und E-Learning-Angeboten?

- Diesbezüglich kann geschlussfolgert werden, dass alle **sozialen Kompetenzen**, die auch für die Lehre im Rahmen von Präsenzveranstaltungen benötigt werden, 1:1 im digitalen Bereich genutzt werden können und sollten.
- Bei einem **möglichen Transfer für die Gestaltung von Online-Angeboten** ist darüber hinaus, darauf zu achten, dass sich sowohl die Lehrenden als auch die Teilnehmenden im Vorfeld mit den **angesprochenen digitalen Kompetenzen intensiv** auseinandersetzen.
- Bei allen digitalen Transferleistungen ist darauf zu achten, dass auch eine **Webcam** zur Verfügung steht.

Quelle: mb-trainings



## Wie kann man diese Aspekte am besten in den digitalen Bereich transferieren? [2/2]

➔ Samy Molcho geht davon aus, dass Menschen nur zu 20% auf den Inhalt einer Aussage reagieren und zu 80% auf nonverbale Signale

➔ Friedemann Schulz von Thun geht davon aus, dass Menschen nur zu 20% auf der Sachebene reagieren und zu 80% auf Beziehungsebene

- ⦿ Anders ausgedrückt ist es sowohl für Lehrende als auch für Teilnehmende nicht möglich, die **Aussagen des Gegenübers ohne die Möglichkeit zur Interpretation der Körpersprachen richtig einzuordnen**. Somit sind **Missverständnisse vorprogrammiert**. Bei sensiblen Themen, wie beispielsweise die **Selbstreflexion**, wird diese Reflexionsmöglichkeit mit **zunehmender visueller Rückmeldung potenziell bedeutsamer**
- ⦿ Zusätzlich ist es sinnvoll, dass sich Lehrende mit den **Möglichkeiten von Neuro-Marketing** auseinandersetzen, um sich mit der **Raumgestaltung in Bezug auf Wirkungen von Farben und Formen** zu beschäftigen

Quelle: mb-trainings



## Mit Hilfe von Gruppenarbeiten und Rollenspielen kann man die zentralen Aspekte einer Präsenzveranstaltung in die digitale Welt übertragen

Es gibt **zwei Methoden**, die auch in **Präsenzveranstaltungen von großem Nutzen** sind, häufig aber auf die Ablehnung der Teilnehmenden stoßen, sind **Gruppenarbeiten und Rollenspiele**

- Bei **virtuellen Gruppenarbeiten** ist positiv anzumerken, dass die digitale Bildungsräume, im Gegensatz zum klassischen Fernlernen, einen **besonderen Vorteil** haben. Aufgrund schlechter Vorerfahrungen haben viele Teilnehmende **dennoch negative Vorbehalte**
- Besondere **Widerstände** ergeben sich vor allem aus dem **Mangel an sozialer und physischer Präsenz**
- Bei **längeren virtuellen Veranstaltungen** können diese Methoden sehr **unterstützend** wirken. Mit einer Gruppenstärke von **zwei bis sieben Lernenden** können **gute Ergebnisse** erzielt werden
- Die Gruppenzusammensetzung kann entweder über den gesamten Seminarverlauf erhalten bleiben, oder aber zufällig neu zusammengesetzt werden

Quelle: mb-trainings



## Zwei Mechanismen helfen dabei die digitale Arbeit erfolgreicher zu gestalten

In welchen andragogischen und psychologischen Kontext können diese Erkenntnisse gestellt werden?

### Perspektivwechsel

Es können der konstruktivistische Ansatz, die Gewaltfreie Kommunikation (GFK), die Bedürfnispyramide, die Transaktionsanalyse (TA) und Systemisches Aggressionsmanagement (SAM) dafür genutzt werden, um auch im digitalen Bereich einen **empathischen Perspektivwechsel** zu vollziehen, damit man sich **wertschätzend** und auf Augenhöhe **mit den Teilnehmenden auseinandersetzen** kann

### Neuro-Marketing

Zusätzlich kann es sinnvoll sein, dass sich Lehrende mit den **Möglichkeiten von Neuro-Marketing** auseinandersetzen, um sich beispielsweise mit der **Raumgestaltung** in Bezug auf **positive Wirkungen von Farben und Formen** zu beschäftigen.

Quelle: mb-trainings



# academa

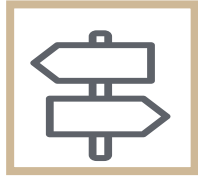
Ihre Akademie für digitale Weiterbildung in der Verwaltung

## Kapitel 3

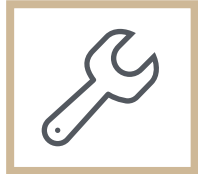
# Die Telearbeit in digitalen Teams



## Der Gesamtkurs



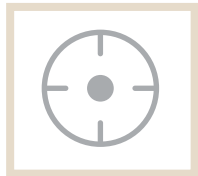
Die Einführung in die digitale Arbeit



Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann



Die Telearbeit in digitalen Teams



Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit

-  Die Einführung in die digitale Arbeit
-  Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann
-  Die Telearbeit in digitalen Teams
-  Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit



Klicken Sie [hier](#), um das Video abzuspielen



## Lerneinheit 13

Digitaler Kalender - Welche Tipps und Tricks helfen mir dabei das digitale Arbeiten stressfreier zu gestalten?





## Inhalte der Lerneinheit

### Übersicht

Acht Methoden für einen stressfreien, strukturierten Arbeitsalltag



## Durch das Planen der Arbeit mit Kalendern kann man den eigenen Arbeitsalltag klar strukturieren und stressfrei gestalten [1/6]

### Auswahl Kalender

Probieren Sie verschiedene Kalender aus, und nutzen Sie den, der Ihnen am intuitivsten erscheint (ggf. in Absprache mit Ihren Vorgaben)

### Nutzung von Farben und Sortierungen

Verpassen Sie jedem Zeitplan eine andere Farbe und sortieren Sie Kalendereinträge nach Wichtigkeit

### Verschiedene Kalender

Verwenden Sie sowohl Tages-, Wochen- als auch Monatskalender

### Zeitmanagement-Matrix

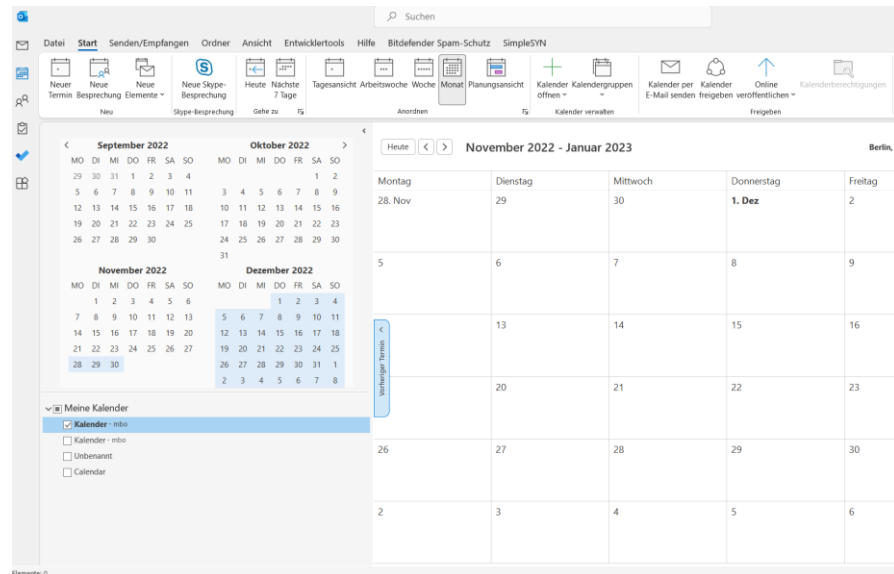
Versuchen Sie sich an einer Zeitmanagement-Matrix

Quelle: Canva Pty Ltd



# Durch das Planen der Arbeit mit Kalendern kann man den eigenen Arbeitsalltag klar strukturieren und stressfrei gestalten [2/6]

Auswahl Kalender, hier Outlook



Farben und Sortierungen, hier Google



Quelle: Canva Pty Ltd

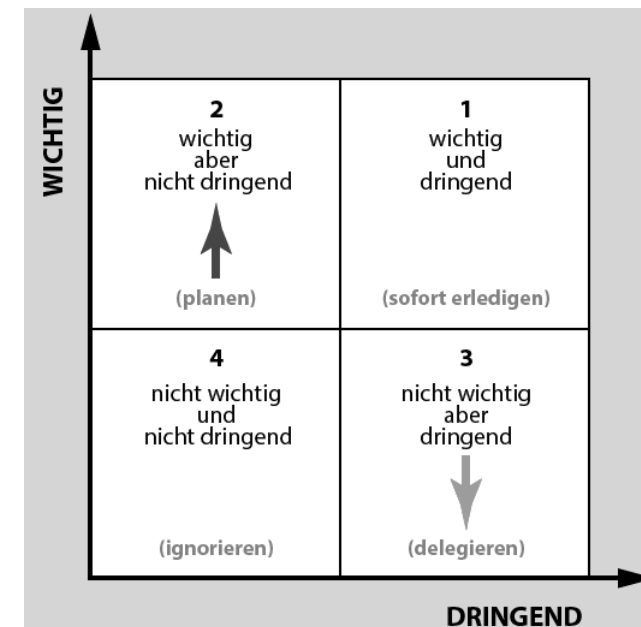


# Durch das Planen der Arbeit mit Kalendern kann man den eigenen Arbeitsalltag klar strukturieren und stressfrei gestalten [3/6]

## Verschiedene Ansichten

Tag	D
Woche	W
Monat	M
Jahr	Y
Terminübersicht	A
7 Tage	X

## Zeitmanagement-Matrix

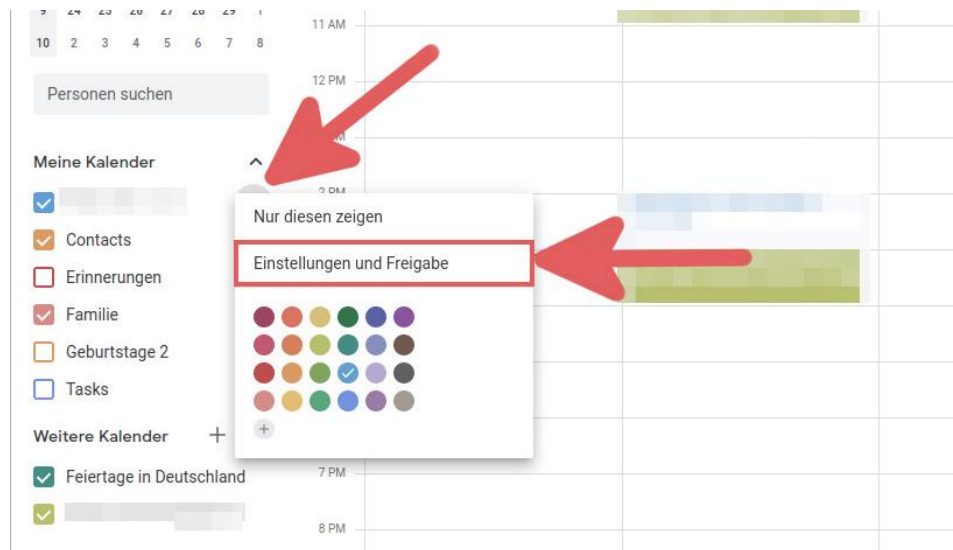


Quelle: Canva Pty Ltd



# Durch das Planen der Arbeit mit Kalendern kann man den eigenen Arbeitsalltag klar strukturieren und stressfrei gestalten [4/6]

## Teilen



## Planung



Quelle: Canva Pty Ltd



# Durch das Planen der Arbeit mit Kalendern kann man den eigenen Arbeitsalltag klar strukturieren und stressfrei gestalten [5/6]

## Thementage



## Digitale und analoge Kalender



Quelle: Canva Pty Ltd



## Durch das Planen der Arbeit mit Kalendern kann man den eigenen Arbeitsalltag klar strukturieren und stressfrei gestalten [6/6]

### Teilen

Teilen Sie Ihren Kalender mit Kolleginnen und Kollegen

### Planung

Planen Sie Zeiten speziell für E-Mails und Telefonate ein

### „Thementage“

Legen Sie „Thementage“ fest

### Digitale und analoge Kalender

Verwende sowohl digitale als auch analoge Kalender, bzw. notieren Sie sich Termine und Aufgaben schnellstmöglich, um den Kopf wieder frei zu bekommen



# academa

Ihre Akademie für digitale Weiterbildung in der Verwaltung

## Kapitel 4

# Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit





## Der Gesamtkurs



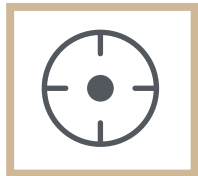
Die Einführung in die digitale Arbeit







Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann



Die Telearbeit in digitalen Teams



Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit

-  Die Einführung in die digitale Arbeit
-  Das Erlernen von digitalen Kompetenzen für Jedermann
-  Die Telearbeit in digitalen Teams
-  Die passende digitale Infrastruktur und Sicherheit



Klicken Sie [hier](#), um das Video abzuspielen



## Lerneinheit 19

Cyber Security - Wie erkenne ich Fake- bzw. Spammails  
und was gilt es zu beachten?



## Inhalte der Lerneinheit

### Übersicht






Fake- bzw. Spammails

Umgang mit Fake- bzw. Spammails

Fake- bzw. Spammails erkennen







## Fake- bzw. Spammails sind im Massenversand verschickte nichtangeforderter Werbe-E-Mails

-  Als **Spam**, Spamming oder Junk Mail (Müllpost) bezeichnet man im Internet den **Massenversand nichtangeforderter Werbe-E-Mails**, Werbebeiträge in Newsgroups, die nichts mit dem Thema der Gruppe zu tun haben, sowie Kettenbriefe. Nach deutschem Recht ist es verboten, unaufgefordert Werbung per E-Mail zuzusenden
-  Je nach Inhalt lassen sich Spam-Mails in die **Bereiche Phishing, Hoax und Scam** unterteilen
-  Das sogenannte **Phishing** dient dem **Diebstahl persönlicher Daten** im Internet
-  Als "**Hoax**" (engl.: Falschmeldung oder Scherz) werden **Falschmeldungen** bezeichnet, die, vergleichbar mit Zeitungsenten, im Internet kursieren
-  **Scam-Mails** enthalten **Gewinnversprechen** bzw. das Versprechen, schnell und mit einfachen Mitteln reich zu werden

Quelle: Technische Universität Bergakademie Freiberg










## Beim Umgang mit Fake- bzw. Spammails hilft Ihnen bereits ein gesunder Menschenverstand

-  Trauen Sie Ihrem gesunden Menschenverstand und **hinterfragen** Sie die **Seriosität** des Inhalts und des Absenders von Mails, die Sie zur Weiterleitung oder zu sonstigen Handlungen auffordern.
-  Für Hoax-Mails und Kettenbriefe gilt: am besten **sofort löschen** und keinesfalls weiterleiten!
-  **Antworten Sie nicht** auf Spam-Mails. Gehen Sie nicht auf die darin unterbreiteten Angebote ein.
-  Sollten Sie bereits auf Grund eines solchen „Geschäftes“ Zahlungen geleistet haben und sich betrügerisch geschädigt fühlen, **erstatten Sie Strafanzeige** bei Ihrer örtlichen Polizeidienststelle.

Quelle: Technische Universität Bergakademie Freiberg



## Es gibt verschiedenen Merkmale, an denen sich Fake- bzw. Spammails erkennen lassen [1/2]

-  Was ist **vorgegeben** von Ihrer **Einrichtung**?
-  E-Mail mit **gefälschtem Absender**
-  Absender-Email ist **kryptisch** oder **enthält „falsche“ Buchstaben**
-  **Betreff** zu ausstehender Zahlung oder Rechnung
-  Anrede ist **unpersönlich**
-  Akuter **Handlungsbedarf** wird vorgetäuscht
-  Schlechte **Formulierungen** in der E-Mail

Quelle: Technische Universität Bergakademie Freiberg



## Es gibt verschiedenen Merkmale, an denen sich Fake- bzw. Spammails erkennen lassen [2/2]

- ⊗ Text enthält falsch aufgelöste oder fehlende **Umlaute**
- 📎 **Links und Anhänge** in der E-Mail
- 🌐 Verdächtige **URLs**
- 🌐 **URL** der Website
- 🌐 Keine **HTTPS-Verbindung**
- 🔑 **Anmeldung** funktioniert immer
- 📅 Ungewöhnliche **Datenabfrage** / Ggf. Text der Mail googlen

Quelle Technische Universität Bergakademie Freiberg