

DIGI-V.nrw

Kommunikationskonzept

Ein Kooperationsvorhaben empfohlen durch die:



Gefördert durch:

Ministerium für
Kultur und Wissenschaft
des Landes Nordrhein-Westfalen



Vorbemerkung

Das Projekt DIGI-V.nrw verfolgt das Ziel der **Entwicklung von Fortbildungsangeboten**, die Mitarbeitende aller Hierarchiestufen mit den Kompetenzen ausstatten, die in digitalisierten Hochschulverwaltungen erforderlich sind. Es gilt zudem, den **kulturellen Wandel innerhalb der Hochschulverwaltungen** nicht nur mit einem Fortbildungsprogramm, sondern auch mit **zeitgemäßen Vernetzungsangeboten** in die **Digitalität** zu begleiten.

Einen wesentlichen und bis dato (Sep.23) unterschätzten Gelingensfaktor bildet der Bereich der **Kommunikation**. Dieser umfasst sowohl die Kommunikation aus dem Projekt heraus in die Hochschulen als auch die Kommunikation innerhalb der Hochschulen selbst, denn: mit der Kommunikation einher geht die **Erreichbarkeit der Zielgruppe**.

Mit Hilfe des vorliegenden Kommunikationskonzeptes sollen potentielle Wege aufgezeigt werden, über die das Fortbildungsangebot des Projektes in die Hochschulen getragen werden kann. Darüber hinaus ergeben sich Anschlussmöglichkeiten für die interne Kommunikation von Fortbildungsangeboten in den Hochschulen.

Ausgangslage

Im Antrag des Projektes ist die **Nutzung unterschiedlicher vorhandener Kanäle**, bspw. die ILIAS-Plattform der HÜF-NRW, wie auch Newsletter (z.B. HÜF-Info) oder E-Mail Verteiler (Fortbildungsbeauftragte, Personalentwicklungen, Führungskräfte der Qualifizierungskurse an der HÜF, ...) vorgesehen, um das **Angebot in die Hochschulen zu kommunizieren**.

Diese Kanäle haben sich im Laufe des Projektes (Bewerbung von Veranstaltungen und Selbstlernangeboten) als *nicht ausreichend* herausgestellt.

Die **Ergebnisse strukturierter Feedbackinterviews** mit Teilnehmenden des DIGI-V-Sounding-Boards bestätigen, dass sowohl das Projekt als auch die Ergebnisse sowie das Programm nicht zu den Beschäftigten in den Hochschulen vorgedrungen ist. Es gilt, die Beschäftigten der Hochschulen auf das Angebot des Projektes DIGI-V.nrw aufmerksam zu machen, um die **vorhandenen Lernressourcen** nicht ungenutzt zu lassen. Dabei sollen im Idealfall alle Mitgliedshochschulen der DH.NRW erreicht werden.

Vorgehen

Durch die Projektmitarbeitenden der Hochschule Bochum, Universität zu Köln und FernUniversität in Hagen wurde im März 2023 eine Zielgruppenanalyse durchgeführt, aus der heraus **sieben Personas** generiert wurden, die stellvertretend für die heterogene Zielgruppe der Hochschulverwaltungsbeschäftigten stehen.

Personas sind **fiktive Charakterprofile**, die dabei helfen, Benutzerbedürfnisse und -verhalten besser zu verstehen. Betrachtet wurden typische Motivatoren im Arbeitsalltag, Auslöser für Frustration sowie der Fortbildungstyp und Möglichkeiten der Ansprache.

Die Personas umfassen dabei Mitarbeitende **verschiedener Hierarchiestufen** und Einstellungen gegenüber Digitalisierungsmaßnahmen und Fortbildungsangeboten.

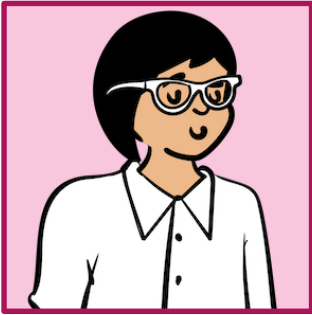
Auf Grundlage dieser Betrachtung wurden **Kommunikationsmaßnahmen und -materialien** identifiziert, die im Rahmen des Projektes aber auch intern durch die Hochschulen durchgeführt und genutzt werden können.

Steckbriefe

Im folgenden sind die sieben identifizierten Personas anhand von Steckbriefen abgebildet. Durch die zugewiesenen **Attribute** werden die Personas in kurzen Schlagworten zusammengefasst. Eine **Beschreibung** ermöglicht ein detaillierteres Bild zu den Hintergründen. Zusätzlich sind **Bedürfnisse**, **Frustrationsfaktoren**, sowie **Kontaktpunkte** zum Thema Fortbildung benannt.

Die entwickelten Kommunikationsmaßnahmen beziehen sich auf die **Kontaktmöglichkeiten im Rahmen des Projektes DIGI-V.nrw** und den dafür erstellten Materialien.

Anhand der beschriebenen Eigenschaften können diese Maßnahmen beliebig erweitert und auf die vorhandenen Kommunikationswege in den Organisationen angepasst werden. Damit ist das Konzept anwendbar auf weitere im Fortbildungsbereich anfallende **Kommunikationserfordernisse**.



Antje, 60
Kanzlerin

Attribute

#affin #effizient #Führungskraft
#Hochschulleitung #Schnittstelle
#Multiplikation #weisungsbefugt
#Vorbildfunktion #digital #NewLearning
#lebenslangesLernen #vorantreiben

Beschreibung

Antje steht der Herausforderung gegenüber neue Arbeitsweisen und ein Verständnis für Digitalisierung an ihre Mitarbeitenden zu vermitteln und die notwendigen Schritte zu initiieren. Sie ist von dem Mehrwert überzeugt, stößt aber auch viel Widerstand und wenig Bewegung. Sie wird motiviert, wenn sie Lösungen für Probleme findet und Informationen auf einen Blick erschließen kann. Sie ist sich ihrer Vorbildfunktion bewusst und versucht diese aktiv zu nutzen um ihre Mitarbeitenden zu bewegen.

Bedürfnisse

- Ressourcen optimal einsetzen (Personal, Zeit, Tools,...)
- Prozesse schlank halten oder verschlanken
- Gut aufbereitete Informationen, mit einem Blick zu erschließen

Frustrationsfaktoren

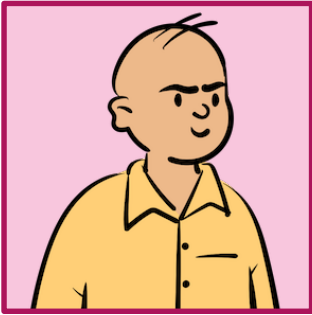
- Mitarbeitende, die Veränderungen nicht mitgehen und blockieren
- Möglichkeiten der Optimierung, die ungenutzt bleiben
- Informationslücken und unnötige zusätzliche Kommunikationsschleifen

Kontaktpunkte Fortbildung

- Antje steht Fortbildungsangeboten in verschiedenen Formaten offen gegenüber, selten sind diese jedoch auf ihre konkreten Bedürfnisse abgestimmt
- Sie nimmt gerne Informationen und Hinweise entgegen und wenn sie von etwas überzeugt ist, wird sie selbst zur Multiplikatorin

Kommunikationsmaßnahmen

- Informationen über das Programm
- Infomappe
- E-Learning-Katalog



Peter, 62
Kanzler

Attribute

#Führungskraft #Hochschulleitung
#Multiplikator #Schnittstelle
#weisungsbefugt #skeptisch
#konservativ #Vorbildfunktion

Beschreibung

Peter sieht sich aus dem hochschulübergreifenden Umfeld mit den Schlagworten Digitalisierung, Change und New Work konfrontiert, hat aber keine Vorstellung davon, was sich dahinter an konkreten Mehrwerten und Arbeitsschritten verbirgt. Digitalisierungsvorhaben werden von seinen Mitarbeitenden oft als Mehrarbeit angesehen und er teilt diese Meinung angesichts eines vorherrschenden Fachkräftemangels und angespannter Budgetlage. Er unterstützt die Fortbildung seiner Mitarbeitenden, geht jedoch nicht proaktiv auf sie zu.

Bedürfnisse

- Vorhandene Lösungen nutzen und Bewährtes behalten
- Rechtliche Vorgaben einhalten mit kleinstmöglichem Aufwand
- Gut aufbereitete Informationen, mit einem Blick zu erschließen

Frustrationsfaktoren

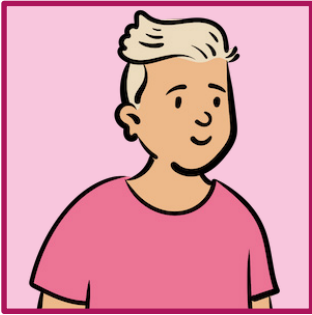
- Buzzwords „Digitalisierung“ und „Change“ und der damit verbundene wahrgenommene Mehraufwand
- An ihn herangetragene Probleme ohne konkrete Lösungsvorschläge

Kontaktpunkte Fortbildung

- Peter ist grundsätzlich bereit an Fortbildungsveranstaltungen teilzunehmen, wenn für ihn der Mehrwert klar erkennbar ist
- Er befürwortet die Fortbildung seiner Mitarbeitenden, steuert die Entwicklungsaktivitäten aber nicht aktiv

Kommunikationsmaßnahmen

- Informationen über das Programm
- Infomappe



Pia, 41
Abteilungsleitung

Attribute

#Führungskraft #Schnittstelle #digital
#ausprobieren #lebenslangesLernen
#vorantreiben #Effizienz
#Multiplikation #NewLearning

Beschreibung

Pia ist noch analog sozialisiert, musste jedoch seit Beginn ihrer beruflichen Laufbahn mit Veränderungen durch die zunehmende Digitalisierung umgehen. Dadurch kann sie relativ objektiv neue und alten Abläufe 'analysieren' und ihre eigenen Schlüsse ziehen. Sie übernimmt digitale Lösungen nicht nur, sondern hinterfragt diese, treibt sie bewusst voran, fungiert als Schnittstelle und fordert Mitarbeitende auf, sich mit diesen Veränderungen aktiv zu befassen.

Bedürfnisse

- Ressourcen optimal einsetzen (Personal, Zeit, Tools,...)
- Prozesse schlank halten oder verschlanken
- Kontinuierliche Weiterentwicklung

Frustrationsfaktoren

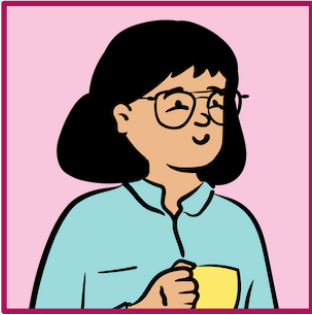
- Mitarbeitende, die Veränderungen nicht mitgehen und blockieren
- Möglichkeiten der Optimierung, die ungenutzt bleiben
- Fehlende Fehlerkultur

Kontaktpunkte Fortbildung

- Pia nimmt gerne Hinweise auf Fortbildungsangebote inhaltlich und bezüglich neuer Formate aus ihrem Arbeitsumfeld und Netzwerken entgegen – für sich und ihre Mitarbeitenden
- Wenn sie von etwas überzeugt ist, wird sie selbst zur Multiplikatorin

Kommunikationsmaßnahmen

- Mailings, Webpräsenz
- E-Learning-Katalog
- Informationen über das Programm



Henriette, 54
Abteilungsleitung

Attribute

#Führungskraft #Schnittstelle
#bewahren #analog #Präsenz

Beschreibung

Henriette hat Karriere in der Verwaltung gemacht und sich dort eingerichtet. Neues kann in ihr das Gefühl der Überforderung wecken. Von sich aus bewegt sie sich nicht, im Gegenteil: Sie bewahrt die vorhandenen Prozesse und das Wissen, während die digitale Arbeitswelt an ihr vorbei rauscht. Fortbildungen nimmt sie selbst wahr, wenn sie dazu aufgefordert wird. Fortbildungen ihrer Mitarbeitenden akzeptiert sie, wenn sie den Mehrwert versteht, fördert diese aber nicht aktiv.

Bedürfnisse

- Bewährte Prozesse und Arbeitsweisen bewahren
- Mitarbeitende als Ressourcen einsetzen
- Arbeitsfähigkeit der Abteilung beibehalten

Frustrationsfaktoren

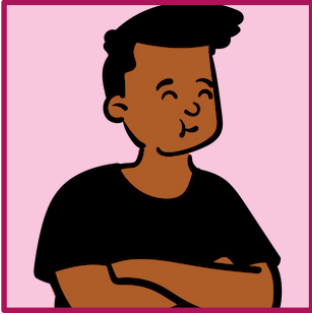
- Mitarbeitende, die sich in der digitalen Arbeitswelt besser auskennen und adäquate Rahmenbedingungen fordern
- Buzzwords „Digitalisierung“ und „Change“ und der damit verbundene wahrgenommene Mehraufwand

Kontaktpunkte Fortbildung

- Henriette erhält über ihre Vorgesetzte schriftlich den Hinweis auf ein für sie passendes Fortbildungsangebot
- Ihre Mitarbeitenden wenden sich mit kompakten Informationen zu den Vorteilen der gewünschten Fortbildungen an sie

Kommunikationsmaßnahmen

- Angebotsflyer
- *Synchrone und persönliche Ansprache*



Karl, 28

Verwaltungsangestellter

Attribute

#dynamisch #motiviert #hilfsbereit
#interessiert #lebenslangesLernen
#NewLearning #Informationslücken

Beschreibung

In seiner Ausbildung hat Karl die Verwaltungsprozesse noch analog erlernt, durch Corona mussten die Prozesse auf digitale Wege umgestellt werden. Daher wird er mit veränderten Strukturen und Anforderungen konfrontiert. Um den veränderten Anforderungen zu begegnen, müsste Karl eigentlich Fortbildungen besuchen, doch sieht er selbst keine Zeit und würde nur nach Aufforderung den Weg über offizielle Fortbildungen gehen, da ihm das Standing (und Wissen!) fehlt, sich eigenständig nach Fortbildungen umzuschauen.

Bedürfnisse

- In der Verwaltung der Hochschule zurecht finden
- Informationslücken durch fehlendes Onboarding schließen
- Kompetenzen aufbauen und Standing in der Organisation erarbeiten

Frustrationsfaktoren

- Veraltete und ineffiziente Prozesse, die nicht hinterfragt werden
- Digitalisierung nur für den Selbstzweck
- Konservative Haltungen und „Früher hat das auch alles funktioniert“-Mentalität

Kontaktpunkte Fortbildung

- Karl ist entwicklungswillig und freut sich über Hinweise
- Er sucht selbstständig nach Hilfestellungen – kennt aber das Angebot an Fortbildungen und asynchronem Lernmaterial seiner Hochschule und übergreifender Institutionen nicht

Kommunikationsmaßnahmen

- Mailings, Webpräsenz
- E-Learning Katalog
- Informationen über das Programm
- *Einbettung in gezielte Personalentwicklung*



Ilse, 58

Verwaltungsangestellte

Attribute

#unsicher, #ängstlich, #orientierungslos
#hierarchiefolgend #bewahren
#analog #Präsenz

Beschreibung

Ilse arbeitet schon lange in der öffentlichen Hochschulverwaltung. Sie hat sich in den vorhandenen Strukturen eingerichtet. In Bezug auf Fortbildung und Digitalisierung agiert sie nicht aktiv und treibend. Natürlich folgt sie den Dienstvorgaben in Bezug auf die Teilnahme an Fortbildungen - gewohnt ist sie jedoch, dass die Fortbildungen nicht zwingend Benefits für ihren Arbeitsalltag enthalten. Die Vorgesetzten bilden hier ausschlaggebende Vorbilder, an denen sie sich orientiert.

Bedürfnisse

- Verständnis für den Mehrwert / den Nutzen von Veränderungen oder Fortbildungen
- Gelernte Prozesse werden bewahrt, geben Halt und Sicherheit

Frustrationsfaktoren

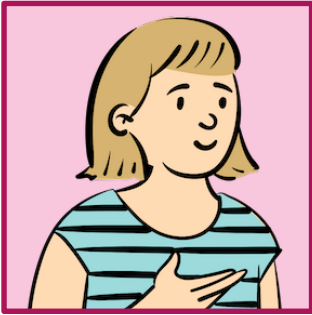
- Angst vor dem Scheitern
- Veränderungen, die den eigenen Arbeitsplatz augenscheinlich gefährden / die Arbeit überflüssig machen
- Komplexe Lernszenarien

Kontaktpunkte Fortbildung

- Ilse kümmert sich nicht selbstständig um ihre eigene Weiterentwicklung, sondern muss - auch angesichts ihrer noch verbleibenden Arbeitsjahre - überzeugt werden
- Sie braucht zielgerichtete und passgenaue Informationen

Kommunikationsmaßnahmen

- Angebotsflyer
- *Einbettung der Fortbildungen in Teamentwicklung*
- *Synchrone und persönliche Ansprache*



Anna, 32
Fortbildungsbeauftragte

Attribute

#Multiplikatorin ##hierarchiefolgend
#bewahren #unsicher
#lebenslangesLernen

Beschreibung

Anna kennt sich gut in dem vorhandenen System aus, ist seit ihrer Ausbildung in dieser Position beschäftigt und bringt damit Historienwissen über ihren Arbeitsbereich mit. Sie nimmt die Notwendigkeit des Kompetenzausbaus der Hochschulmitarbeitenden angesichts einer sich verändernden Arbeitswelt wahr und zieht daraus Motivation für ihre Tätigkeit. Neue Formate und Lernszenarien überfordern sie jedoch noch, da ihr das Wissen fehlt, wie diese wirken und eingesetzt werden können.

Bedürfnisse

- positives Feedback über Fortbildungsangebote und deren gezielte Weitergabe
- bewährte Prozesse beibehalten

Frustrationsfaktoren

- Angst, überflüssig zu werden
- erzwungene Überarbeitung vorhandener Prozesse
- Mehraufwände durch neue Anforderungen an ihren Job

Kontaktpunkte Fortbildung

- Anna kümmert sich gerne um die Fortbildungsaktivitäten der Mitarbeitenden, ihre eigenen Bedarfe stehen dabei jedoch zurück
- Sie braucht umfassendes Material zu dem Projekt und dem Angebot und Anregungen zur Einbindung der Lernformate in dem vorhandenen Programm

Kommunikationsmaßnahmen

- Infomappe
- Mailings, Webpräsenz
- Infoveranstaltungen

(Nach-)Nutzung

In der folgenden Übersicht ist das in den Steckbriefen benannte Kommunikationsmaterial des Projektes näher definiert. Über den **Download Bereich auf der Projektwebseite** finden Sie allgemeine Informationen zum Projekt: Infomappe, Informationen über das Programm und E-Learning Katalog. Alle Informationen sind auch auf der Webseite selbst einsehbar.

Zu einzelnen Veranstaltungen oder Selbstlernmaterial gibt es Angebotsflyer, die im Rahmen von Mailings in die Hochschulen distribuiert werden. Um die Ziele, das Vorgehen und die Ergebnisse des Projektes vorzustellen, finden Infoveranstaltungen mit unterschiedlichen Zielgruppen statt. Über die Termine informieren wir über die gängigen Verteiler, sowie auf der Projektwebseite.

Homepage: <https://digi-v.dh.nrw/>

Downloads: <https://digi-v.dh.nrw/downloads>

Übersicht über das Kommunikationsmaterial des Projektes DIGI-V.nrw

Infomappe

Alle wichtige Informationen in einem Dokument, Informationen der **Webseite** als Offline-Version

Informationen über das Fortbildungs- und Vernetzungsprogramm

Hinweise zur Ausgestaltung des Programms (inhaltlicher Fokus, Kompetenzbereiche, Formate)

E-Learning-Katalog

- Aktuelles E-Learning Programm
- Ende des Projektes: Gesamtdokumentation inkl. Empfehlungen zur Verstetigung (auf Basis Evaluationen)

Webseite

Informationen über das Projekt, die Projektergebnisse, Kontaktmöglichkeit, **Downloads von Infomaterial**

Angebotsflyer

- Informationen zu Einzelveranstaltungen
- Problematisierung: Bezug zu veränderten Arbeitsbedingungen durch die Digitalisierung herstellen

Mailings

- Themenbezogene Mailings, sobald es ‚Neuigkeiten‘ gibt (z.B. neues E-Learning)
- Anlassbezogene Mailings, wenn Informationsbedarf sichtbar geworden ist

Infoveranstaltungen

- Definition der Zielgruppe, Klärung der Bedarfe und bedarfsgerechte Aufbereitung der Informationen
- z.B. Veranstaltungen für Fortbildungsbeauftragte

Infomappe

- Kurzeinführung in das Projekt DIGI-V.nrw
- Informationen zu Hintergrund und Zielen des Projektes
- Einführung in das Fortbildungs- und Vernetzungsangebot
- Einführung in das Kompetenzmodell
- Hinweise auf weiterführende Informationen und Material

für Multiplikator*innen



Beispielabbildung

Informationen über das Fortbildungs- und Vernetzungsprogramm

- Kurzeinführung zur Ausgestaltung des Fortbildungsprogramms
- Erläuterung der verschiedenen Formate
 - Präsenzs Schulungen
 - Online Schulungen
 - Blended Learning
 - E-Learning
- Hinweise für die Implementierung der Angebote in internen Fortbildungsprogrammen
- Erläuterung durchgeführter Vernetzungsformate

für Multiplikator*innen



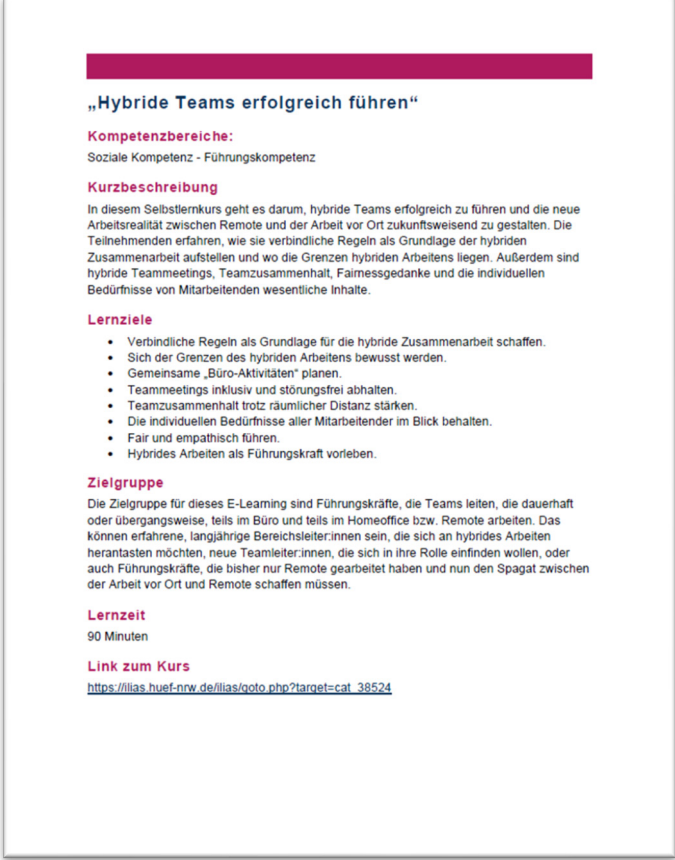
Beispielabbildung

E-Learning-Katalog

- Übersicht über das E-Learning-Angebot des Projektes
 - wird fortlaufend aktualisiert, Versionierungen beachten
- Darstellung der E-Learning-Angebote unter Angabe von Kurzbeschreibung, Zielgruppe, Lernziele und Aufrufmöglichkeiten
- Hinweise auf weitere E-Learning-Plattformen, die den Hochschulbeschäftigten zur Verfügung stehen

für Multiplikator*innen

für Endkund*innen



„Hybride Teams erfolgreich führen“

Kompetenzbereiche:
Soziale Kompetenz - Führungskompetenz

Kurzbeschreibung
In diesem Selbstlernkurs geht es darum, hybride Teams erfolgreich zu führen und die neue Arbeitsrealität zwischen Remote und der Arbeit vor Ort zukunftsweisend zu gestalten. Die Teilnehmenden erfahren, wie sie verbindliche Regeln als Grundlage der hybriden Zusammenarbeit aufstellen und wo die Grenzen hybriden Arbeitens liegen. Außerdem sind hybride Teammeetings, Teamzusammenhalt, Fairnessgedanke und die individuellen Bedürfnisse von Mitarbeitenden wesentliche Inhalte.

Lernziele

- Verbindliche Regeln als Grundlage für die hybride Zusammenarbeit schaffen.
- Sich der Grenzen des hybriden Arbeitens bewusst werden.
- Gemeinsame „Büro-Aktivitäten“ planen.
- Teammeetings inklusiv und störungsfrei abhalten.
- Teamzusammenhalt trotz räumlicher Distanz stärken.
- Die individuellen Bedürfnisse aller Mitarbeitender im Blick behalten.
- Fair und empathisch führen.
- Hybrides Arbeiten als Führungskraft vorleben.

Zielgruppe
Die Zielgruppe für dieses E-Learning sind Führungskräfte, die Teams leiten, die dauerhaft oder übergangsweise, teils im Büro und teils im Homeoffice bzw. Remote arbeiten. Das können erfahrene, langjährige Bereichsleiter:innen sein, die sich an hybrides Arbeiten herantasten möchten, neue Teamleiter:innen, die sich in ihre Rolle einfinden wollen, oder auch Führungskräfte, die bisher nur Remote gearbeitet haben und nun den Spagat zwischen der Arbeit vor Ort und Remote schaffen müssen.

Lernzeit
90 Minuten

Link zum Kurs
https://ilias.huef-nrw.de/ilias/goto.php?target=cat_38524

Beispielabbildung

Angebotsflyer

- für jeweils ein Fortbildungsangebot spezifisch
- Angabe von Titel, Termin und Anmelde­möglichkeit, Lerninhalten, ggf. Hinweis zu Dozierenden
 - Gestaltung in Abhängig der Zielgruppe
- Punktuelle Erstellung für Angebote des Projektes DIGI-V.nrw
- Vorgesehen für die Weiterleitung an die jeweilige Zielgruppe des Angebots
- Ansprache von Personengruppen, für die das Angebot relevant ist (z.B. Führungskräfte, Dezernent*innen,...)

für Endkund*innen



Beispielabbildung

DIGI-V Kommunikationskonzept



Victoria Adenstedt
Kristina Brand
Markus Kroll
Sonja Wingefeld

Hochschule Bochum
FernUniversität in Hagen
FernUniversität in Hagen
Universität zu Köln

digi-v@huef-nrw.de

Ein Kooperationsvorhaben empfohlen durch die:



Gefördert durch:

Ministerium für
Kultur und Wissenschaft
des Landes Nordrhein-Westfalen

