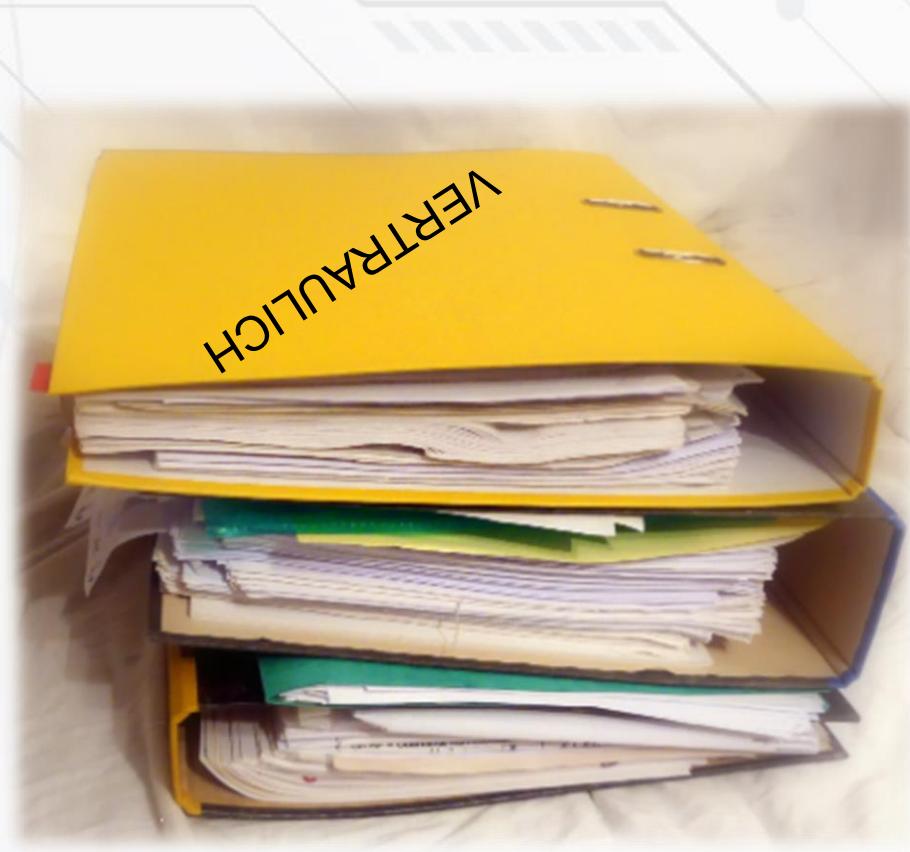


zum Vortrag

Kommunikation in Zeiten der Digitalisierung

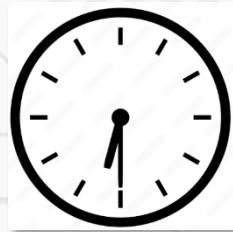
Chef:

„Berger, schicken Sie diese vertraulichen Unterlagen schnellstmöglich an Herrn Bauer in Musterhausen. Es eilt!“



Herr Berger denkt:

„Wenn ich die Unterlagen per Post schicke, dauert das etwa 3 Tage. Da es eilig ist, wird das dem Chef gar nicht gefallen.“



„Wenn ich die Unterlagen aber per Telefax schicke, hat Herr Bauer sie gleich!“



Da hätte Herr Berger in der letzten Datenschutz-Schulung mal besser aufpassen müssen!



Achtung beim
Telefax ...



... denn ...

Anders als früher, werden Telefaxe heute mittels VoIP (Voice over IP) über das Internet verschickt ...

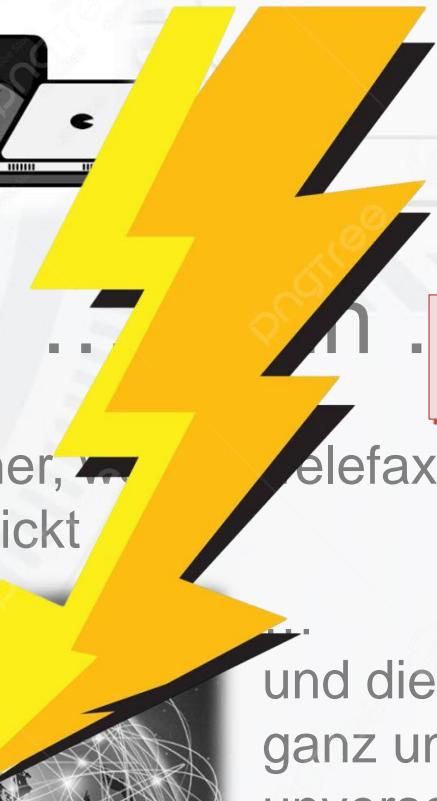


...
und dies
ganz und gar
unverschlüs-
selt ...



...
da wäre sogar
eine einfache E-
Mail sicherer!

Da hätte Herr Berger in der letzten Datenschutz-Schulung mal besser aufpassen müssen!



Anders als früher, werden Telefaxe heute mittels VoIP (Voice over IP) über das Internet verschickt



und dies ganz und gar unverschlüsselt!

Achtung beim Telefax ...



Datenpanne



... da wäre sogar eine einfache E-Mail sicherer!

Wie kann Herr Berger aber einerseits die Vorgabe vom Chef „... Es eilt!“ umsetzen, auf der anderen Seite aber auch die Vertraulichkeit der Unterlagen schützen?

Zum Glück arbeitet Herr Berger bei der Stadt Nürnberg!!



Denn die Stadt stellt ihren Mitarbeitenden verschiedene Tools zur sicheren elektronischen Kommunikation zur Verfügung:





Vorteile

- ✓ Auf jedem städtischen Endgerät (PC, Laptop) standardmäßig installiert
- ✓ Universelles Format → grds. auf jedem Empfänger-Endgerät zu öffnen

Nachteile

- ✓ Zu übermittelnde Dateien müssen manuell verschlüsselt werden → potentielle Fehlerquelle
- ✓ Eingehende E-Mails mit verschlüsselten ZIP-Archiven werden von vielen Mail-Servern aus Sicherheitsgründen abgelehnt (so z. B. auch bei der Stadt Nürnberg)
- ✓ Größenbegrenzungen für E-Mails verhindern eine Übermittlung größerer Anhänge

Daher geeignet für:

- Einmaligen Dateiaustausch, sofern sichergestellt ist, dass der empfängerseitige Mailserver die Übermittlung nicht blockiert



Vorteile

- ✓ Sicherer Datenaustausch zwischen Behörden und mit Gerichten etc.
- ✓ Übermittlung auch größerer Dateien möglich
- ✓ Erfüllt gesetzlich vorgeschriebene elektronische Form

Nachteile

- ✓ Nur für Kommunikation zwischen Behörden nutzbar
- ✓ Muss vor der Nutzung durch die IT speziell eingerichtet und freigeschaltet werden
- ✓ Bedarf für beBPO muss gut begründet werden

Daher geeignet für:

- Austausch mit anderen Behörden (bei Gerichten ist dieser Weg sogar vorgeschrieben)



Vorteile

- ✓ Sicherer Datenaustausch per Click, da Outlook-Plugin
- ✓ Übermittlung auch großer Anhänge möglich (Grenze: 10 GB)
- ✓ Sichere Kommunikation in beide Richtungen möglich
- ✓ Nach Freischaltung Gast-Account ist sichere Kommunikation mit allen städtischen Dienststellen möglich
- ✓ Für jeden städtischen Mitarbeitenden nutzbar nach einmaliger interner Registrierung

Nachteile

- ✓ Externer Empfänger muss Gast-Account erstellen
- ✓ Verpflichtende 2-Faktor-Authentifizierung auf Empfänger-Seite bedeutet gewissen Aufwand bei Ersteinrichtung
- ✓ Postfachgebunden

Daher geeignet für:

- Regelmäßiger Austausch mit demselben Empfänger
- Bidirektonaler, sicherer Austausch

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit

Sichere Kommunikation in der Stadt Nürnberg mit FTAPI

Innovationssymposium von DiP und GPR am 27.11.2025
Kommunikation in Zeiten der Digitalisierung

Wie schaffen wir den Spagat zwischen Benutzerfreundlichkeit und Datenschutz?



Die Lösung – FTAPI SecuMail



 **FTAPI** ermöglicht digitale Kommunikation unter höchsten Sicherheitsanforderungen.

-  Einfache Bedienung über Outlook Add-In oder Browser
-  Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und Zwei-Faktor-Authentifizierung
-  Entwicklung und Betrieb in Deutschland
-  Versand von beliebig vielen Daten ohne Größenbeschränkung *
-  Ohne Softwareinstallation über Browser nutzbar

* Nachrichten inklusive Dateianhängen sind derzeit auf **10 GB** begrenzt; eine Erweiterung ist optional möglich.

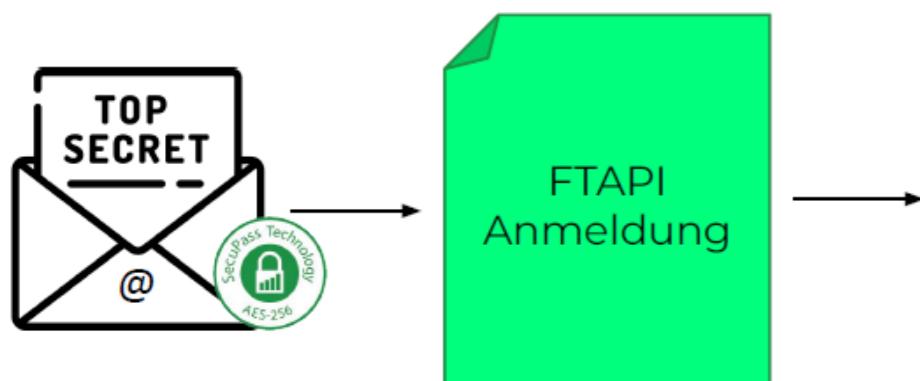
Übersicht Prozess - I



So funktioniert FTAPI



Die Varianten der 2-Faktor-Authentifizierung



A) Code per SMS - Handynummer ist vorhanden.

Der Versender hinterlegt die Handynummer des Empfängers auf Aufforderung in Outlook. Der Empfänger erhält eine SMS mit dem Code.

B) Code per E-Mail - Handynummer ist nicht vorhanden.

Der Versender füllt ein kurzes Formular aus und erhält anschließend einen Code per Email. Der Versender übermittelt den Code telefonisch dem Empfänger.

C) Code per Brief - Handynummer ist nicht vorhanden.

Der Versender füllt ein kurzes Formular aus und löst damit einen Briefversand aus. Der Code wird dem Empfänger per Brief zugestellt.

FTAPI beantragen - für sichere Kommunikation und Datenaustausch



Ihr Auftrag als Führungskraft



Vorbild sein

Fördern Sie die Nutzung von FTAPI in Ihren Bereichen und setzen Sie selbst den Standard für sichere Kommunikation.



Sensibilisieren

Informieren Sie Ihre Mitarbeitenden über die Notwendigkeit sicherer Kommunikationswege und die Risiken unverschlüsselter Daten.



Unterstützen

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter bei der Umstellung auf FTAPI und bieten Sie Schulungen an, um den technischen Wandel zu erleichtern.

- Um FTAPI in Ihrem Bereich zu nutzen, besuchen Sie unsere FTAPI-Infoseite im Intranet.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Amt für Informationstechnologie
IT-Kundencenter
Stöpselgasse 4
90403 Nürnberg

Marko Elsner
+49 (0)9 11 / 2 31-51388
Marko.Elsner@stadt.nuernberg.de

SENSIBILISIERUNG UND AUFWÄNDE FÜR PASSGENAUE UND WIRKSAME KOMMUNIKATION IN SOZIALEN MEDIEN

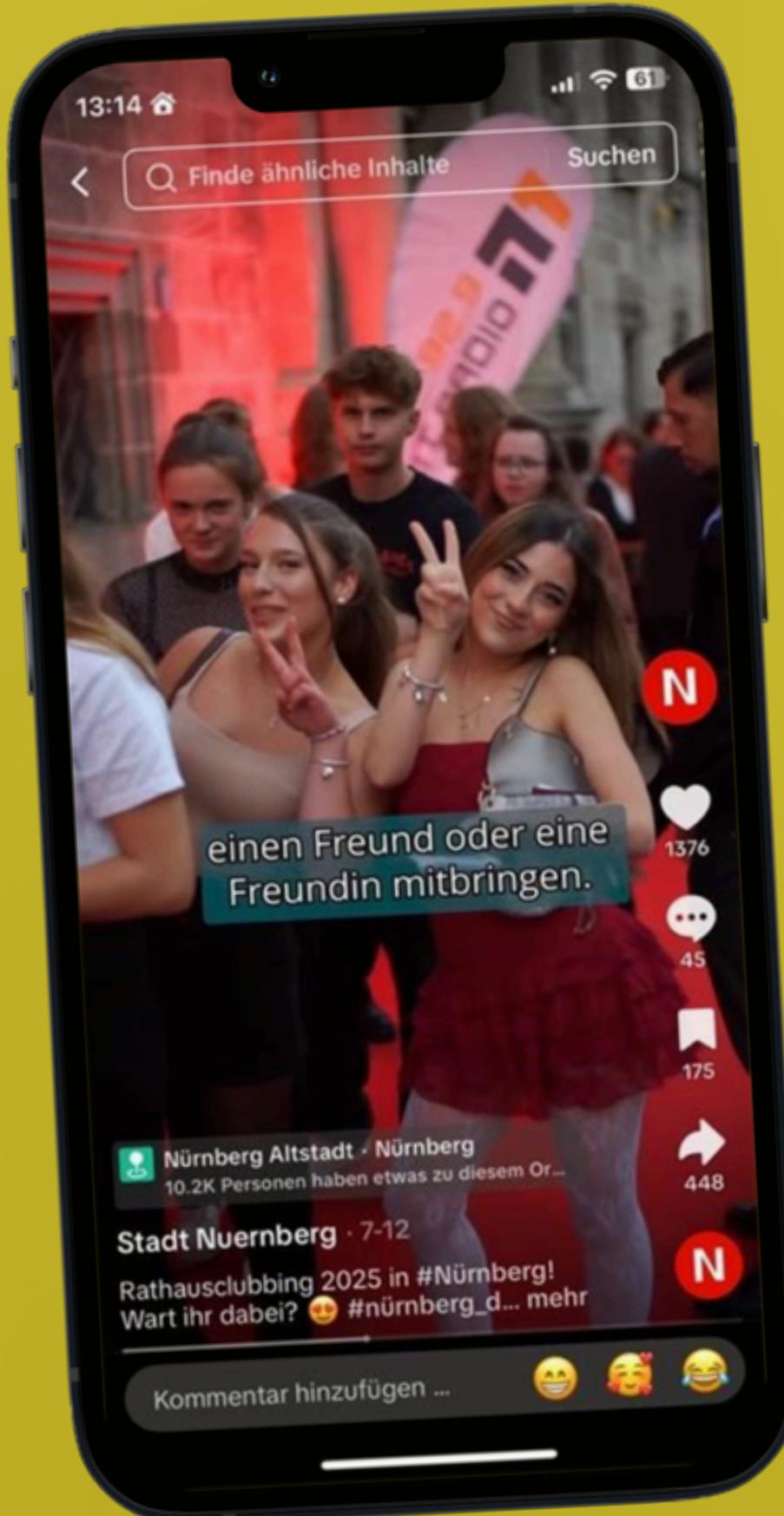
SOCIAL MEDIA -ABER RICHTIG



DA MÜSSEN SIE DURCH:

- WARUM SOCIAL MEDIA?
- WO ERREICHE ICH WEN?
- DOS AND DON'TS
- CHANCEN UND RISIKEN

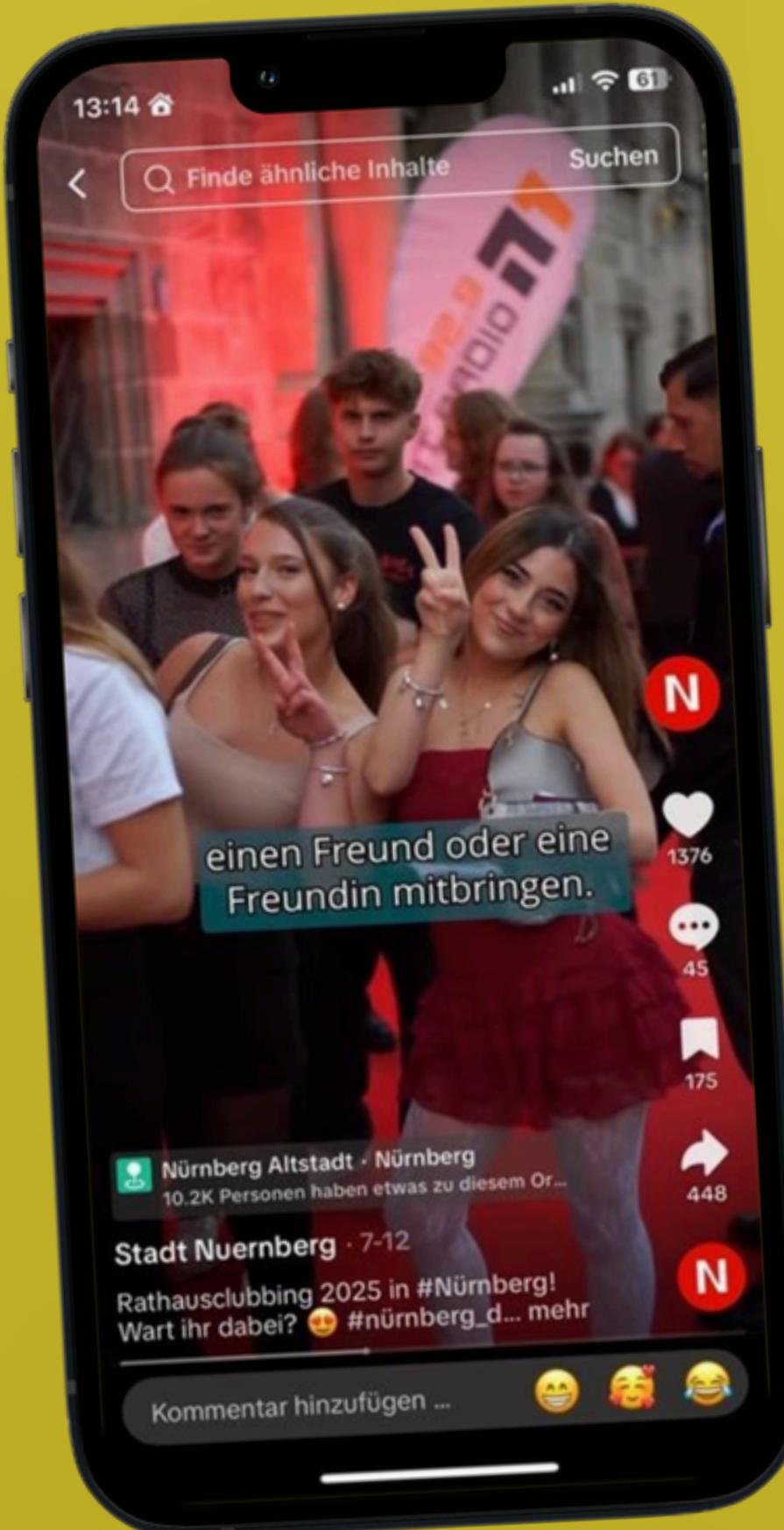
WARUM SOCIAL MEDIA?



Fast **zwei Drittel der Bevölkerung** ab 14 Jahren ist wöchentlich oder häufiger in Sozialen Medien unterwegs.

91 Prozent der 14- bis 29-Jährigen nutzen Social Media wöchentlich oder häufiger.

WARUM SOCIAL MEDIA?



Social Media (74 %) ist der Ort, an dem junge Menschen politische Informationen aufnehmen – noch vor der **Schule (60 %)**
Familie (58 %)
Freunden (54 %)
Zeitung oder TV (46 %)

WO ERREICHE ICH WEN?

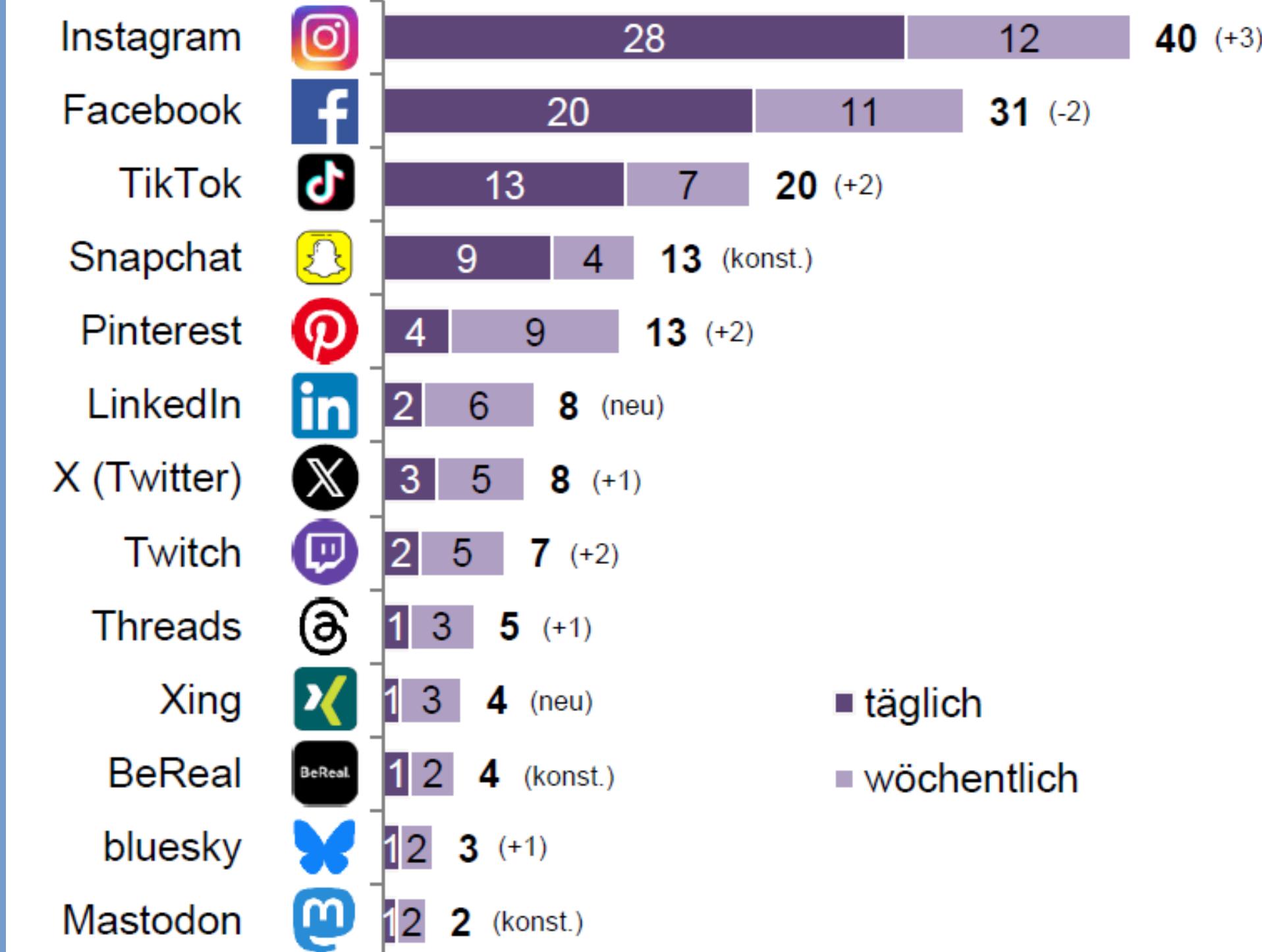
Mal angenommen,
ich will
SIE
erreichen
...



Abstimmen:



Social Media-Angebote



DOS & DON'TS



- **einfache Sprache**
- **ansprechende Bilder**
- **Geschichten erzählen**
- **authentisch**
- **angepasst an den Kanal**

- **Behördensprech und Floskeln**
- **Spatenstich**
- **Pressemitteilungen posten**
- **albern**
- **crossposting ohne Anpassung**

CHANCEN

Reichweite & Sichtbarkeit

Imagegewinn

direkte Kommunikation

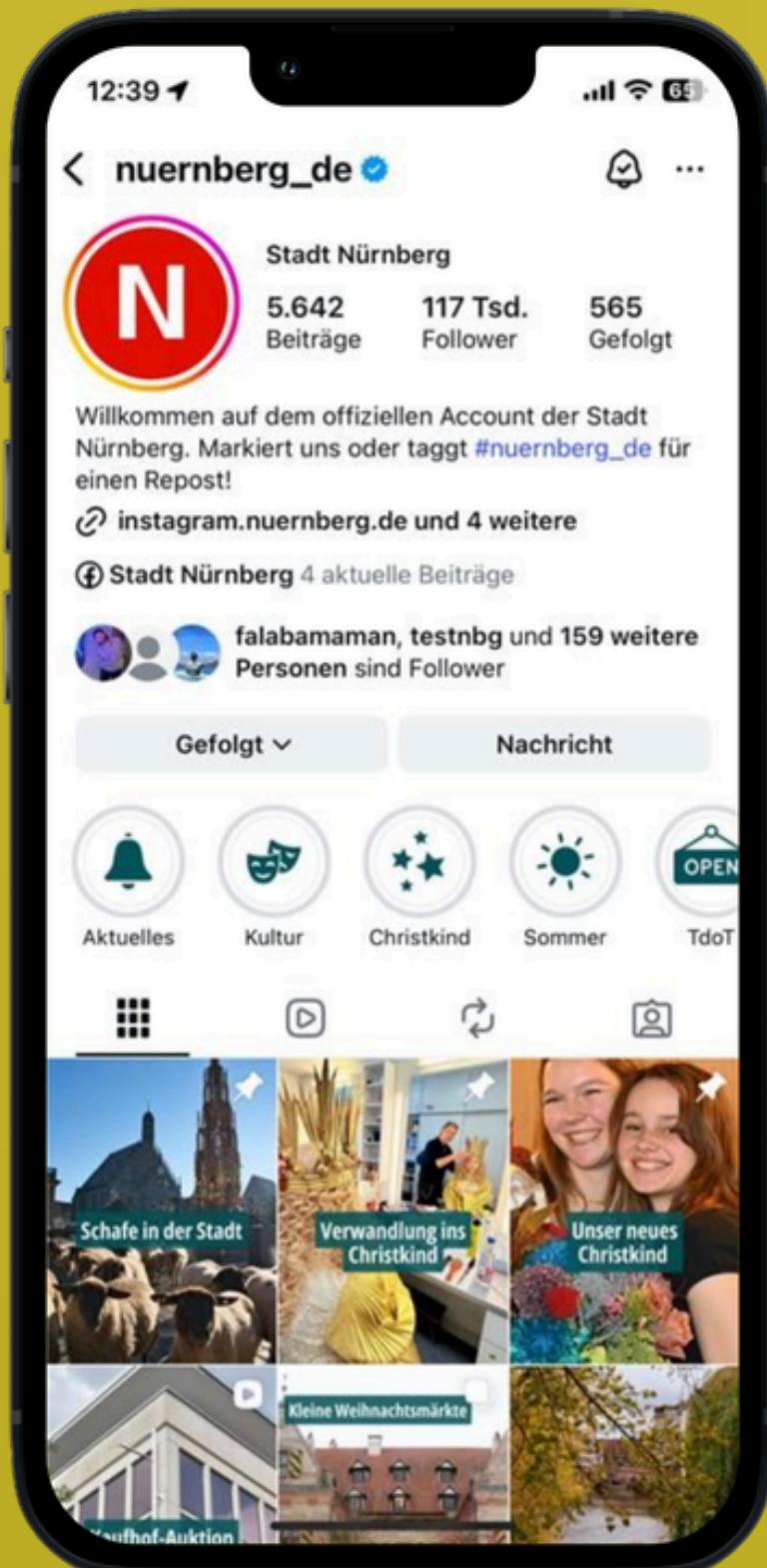
Kosteneffizienz

Krisenkommunikation

Reputationsverlust
Ressourcen
Ineffizienz
Abhängigkeiten von Plattformen

... UND
RISIKEN

NUERNBERG_DE



- **betreibt sechs zentrale Kanäle**
- **knapp 300.000 Abonnenten**
- **Kerninstrument der Krisenkommunikation**
- **Support für 100+ Kanäle**
- **SoMe-Newsletter, -Beratung, -Café**

THANK
YOU



Alle abholen,
alle mitnehmen –
auch Herrn Bauer?

Anika Rösch, Fachstelle Barrierefreie Kommunikation, KoM
27. November 2025

Herr Bauer in der digitalen Welt

1. Herr Bauer sieht nicht.
2. Herr Bauer sieht eingeschränkt.
3. Herr Bauer hat eine eingeschränkte Farbwahrnehmung.
4. Herr Bauer hört nicht.
5. Herr Bauer hört eingeschränkt.
6. Herr Bauer spricht nicht oder spricht eingeschränkt.
7. Herr Bauer ist motorisch eingeschränkt, seine Kraft und Reichweite ebenfalls.
8. [Herr Bauer erleidet bei Anfallsauslösern Anfälle.]
9. Herr Bauer ist kognitiv eingeschränkt oder hat eine Lernbehinderung.
10. Herr Bauer hat altersbedingte Einschränkungen.



Herr Bauer ist kognitiv
eingeschränkt.

Herr Bauer hat eine
Lernbehinderung.



Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- 2-Sinnes-Prinzip
- Internetseiten in Leichter Sprache
- Printmaterialien in Leichter Sprache
- Online-Dienste mindestens mit einer Erklärung in Leichter Sprache (Ausfüllhilfe)
- Formulare mindestens mit einer Erklärung in Leichter Sprache (Ausfüllhilfe)
- telefonischer Kontakt für Nachfragen und Unterstützung



Herr Bauer hört nicht.

Herr Bauer hört
eingeschränkt.



Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

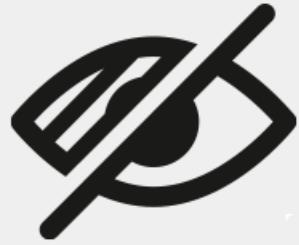
- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- 2-Sinnes-Prinzip
- Informationen in DGS (Videos)
- Dolmetscher bei Veranstaltungen und Beratungen
- Internetseiten in Leichter Sprache
- Printmaterialien in Leichter Sprache
- Online-Dienste mit einer Erklärung in DGS oder in Leichter Sprache (Ausfüllhilfe)
- Formulare mit einer Erklärung in DGS oder in Leichter Sprache (Ausfüllhilfe)
- schriftlicher Kontakt für Nachfragen und Unterstützung



Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- 2-Sinnes-Prinzip
- Verständnissicherung
- Mimik, Mundbild anbieten
- Videos mit Untertitel
- Telefonate vermeiden oder die Wahl lassen
- Smartphone als Unterstützung akzeptieren
- schriftlicher Kontakt für Nachfragen und Unterstützung



Herr Bauer sieht nicht.

Herr Bauer sieht

eingeschränkt.



Herr Bauer hat eine

eingeschränkte

Farbwahrnehmung.



Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- gut strukturierte Informationen
- 2-Sinnes-Prinzip
- Alternativtexte für Abbildungen
- screenreaderfähige Internetseiten
- screenreaderfähige Online-Dienste
- [gedruckte Formulare in Braille]
- [Printmaterialien in Braille]
- Audiodeskription bei Videos
- telefonischer Kontakt für Nachfragen und Unterstützung



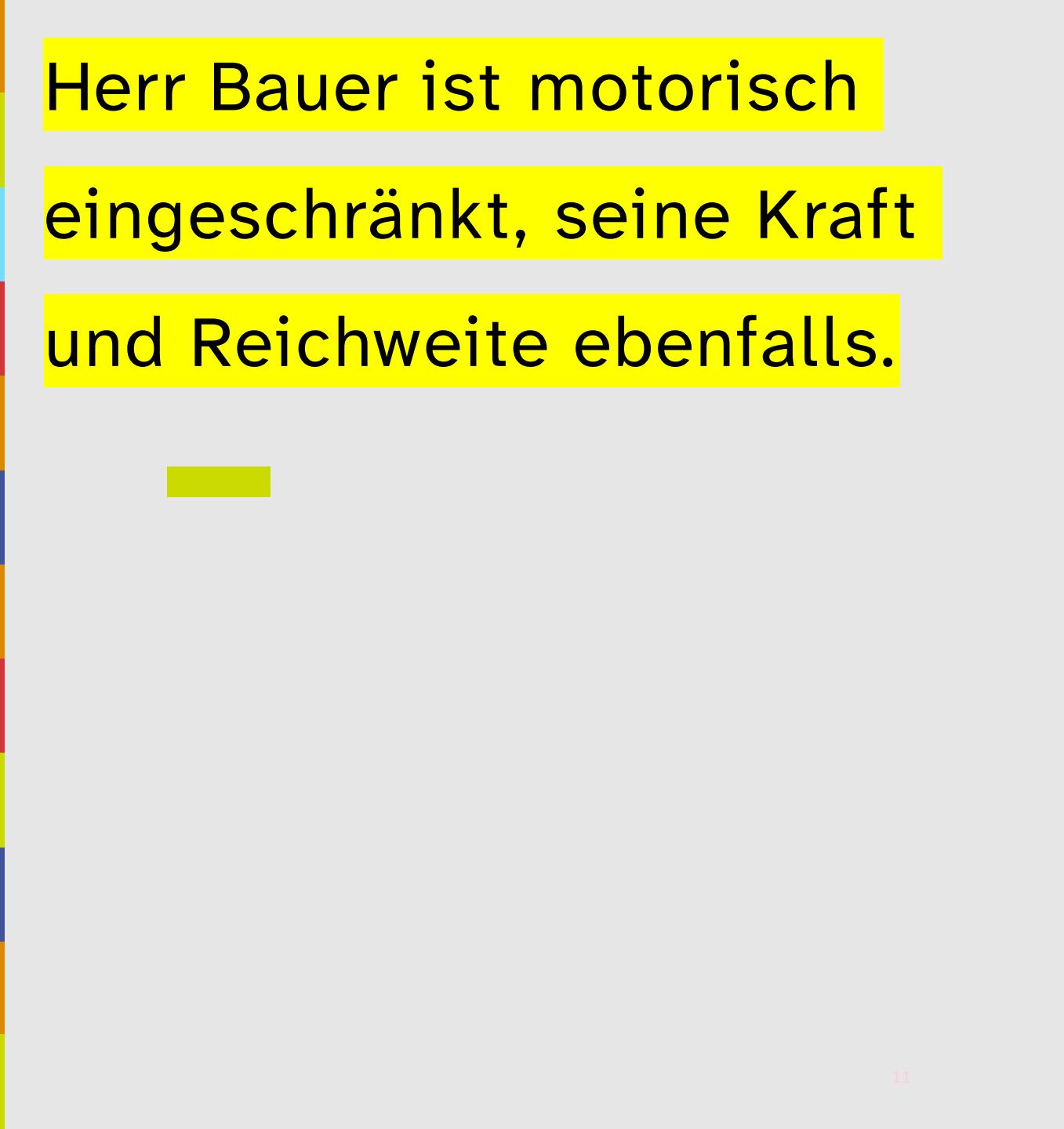
Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- gut strukturierte Informationen
- passende Kontraste
- 2-Sinnes-Prinzip
- Alternativtexte für Abbildungen
- übersichtliche Internetseiten
- übersichtliche Online-Dienste
- übersichtliche Formulare
- Übersichtliche Printmaterialien
- Audiodeskription bei Videos
- telefonischer Kontakt für Nachfragen und Unterstützung



Herr Bauer ist motorisch
eingeschränkt, seine Kraft
und Reichweite ebenfalls.





Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- gut strukturierte Informationen
- 2-Sinnes-Prinzip
- tastatursteuerbare Internetseiten
- tastatursteuerbare Online-Dienste
- übersichtliche Formulare
- telefonischer Kontakt für Nachfragen und Unterstützung



Herr Bauer spricht nicht
oder spricht
eingeschränkt.



Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- gut strukturierte Informationen
- 2-Sinnes-Prinzip
- schriftliche Kommunikation ermöglichen (Zeit, Geduld)
- eventuell Kommunikation mit Bildmaterial unterstützen
- schriftlicher Kontakt für Nachfragen und Unterstützung

Herr Bauer hat
altersbedingte
Einschränkungen.





Was können wir bieten?

Was sollten wir bieten?

- Grundhaltung: Inhalt vor Form!
- gut strukturierte Informationen
- Bürgernahe (Verwaltungs-)Sprache
- 2-Sinnes-Prinzip
- gute Kontraste
- übersichtliche Internetseiten mit Einstellmöglichkeiten
- übersichtliche Printmaterialien (Layout)
- übersichtliche und einfach strukturierte Online-Dienste
- übersichtliche und einfach strukturierte Formulare
- telefonischer Kontakt für Nachfragen und Unterstützung



Das Problem ist die Barriere, nicht der Mensch.

Vielen Dank!

Anika Rösch

Fachstelle Barrierefreie Kommunikation

KoM

anika.roesch@stadt.nuernberg.de

barrierefreie-kommunikation@stadt.nuernberg.de

09 11 231-22 52

[Leichte Sprache bei der Stadt Nürnberg](#)

[Gebärden-sprache bei der Stadt Nürnberg](#)