

	Seite
1. Grundlagen	1
1.1 Warum gibt es Bürokommunikation?	2
1.1.1 Wachsende Bedeutung der Information	2
1.1.2 Mangelnde Wirtschaftlichkeit im Büro	7
1.1.3 Technischer Fortschritt	10
1.2 Grundbegriffe	14
1.2.1 Was ist ein Büro?	14
1.2.2 Informationsform und Informationsprozeß	16
1.2.3 Kommunikation	19
1.2.4 Bürokommunikation	21
1.3 Zum richtigen Verständnis der Bürokommunikation	23
1.3.1 Verwaltungspolitik ist entscheidend!	23
1.3.2 Organisation hat Vorfahrt vor Technik!	25
1.3.3 Es gibt keine technische Eigengesetzlichkeit!	27
Lernerfolgskontrolle zu 1.	28
2. Technik – Voraussetzungen und Tendenzen	31
2.1 Geräte	32
2.1.1 Grobe Systematisierung	32
2.1.2 PC als Träger der Bürokommunikation	33
2.2 Fernmeldedienste	37
2.2.1 Was ist ein Fernmeldedienst?	37
2.2.2 Die wichtigsten Fernmeldedienste	38
2.3 Netze	45
2.3.1 Öffentliche Netze (der Deutschen Bundespost)	45
2.3.2 Private Netze	50
2.4 Zukünftige technologische Entwicklung	54
2.4.1 Integration	54
2.4.2 Dezentralisierung	59

2.4.3	Künstliche Intelligenz: Wissensbasierte Systeme	65
	Lernerfolgskontrolle zu 2.	67
3.	Organisation der Bürokommunikation	71
3.1	Informationsmanagement	72
3.1.1	Was ist Informationsmanagement?	72
3.1.2	Warum brauchen wir Informationsmanagement?	73
3.1.3	Gibt es bereits Informationsmanagement?	76
3.2	Einführung der Bürokommunikation	80
3.2.1	Übersicht	80
3.2.2	Richtiges Vorgehen	81
3.2.2.1	Prinzipien	81
3.2.2.2	Vorgehensweise	85
3.2.3	Akzeptanz	88
3.3	Auswirkungen der Bürokommunikation	93
3.3.1	Situationsvariable	93
3.3.1.1	Aufgabentypen	93
3.3.1.2	Rationalisierungsstrategien	97
3.3.1.3	Innovationen in der Verwaltung	101
3.3.1.4	Qualifikation der Organisatoren	104
3.3.2	Aufgaben und Aufgabenerfüllung	106
3.3.2.1	Arbeitsteilung	106
3.3.2.2	Aufgabeninhalte	108
3.3.2.3	Wegfall von Arbeitsplätzen	109
3.3.3	Aufbau- und Ablauforganisation	112
3.3.3.1	Integrierte Gesamtplanung	112
3.3.3.2	Integrierte Kompetenz	115
3.3.3.3	Schnelligkeit und Kontrolle	118
3.3.3.4	Kommunikation	120
3.3.3.5	Weitere Bereiche	122
3.3.4	Arbeitszeit und -ort	123
3.3.4.1	Arbeitszeit	123
3.3.4.2	Arbeitsort – Fernarbeit	123
3.4	Fazit	125
	Lernerfolgskontrolle zu 3.	126
	Literaturhinweise zu Abschnitt 1–3	131
	Informationspolitische Vorstellungen des Senats der Freien und Hansestadt Hamburg	145
	Die 10 Gebote der Büroorganisation	148
	Lösungshinweise zu den Lernerfolgskontrollen	151
	Schlagwortverzeichnis	159