

Dokumentation

Schriftliche Kommunikation

Lars Zerta ,Mahmoud Ammouri, Jaroslav Beljawski

11.11.2019

Inhaltsverzeichnis

1	Was Versteht man unter Kommunikation (Jaroslav).....	2
1.1	Was Versteht man unter „ Schriftliche Kommunikation“ (Jaroslav)	2
2	Geschichte der Kommunikation.....	3
2.1	Trommeln(Lars).....	3
2.2	Kurierdienst(Lars)	3
2.3	Postsystem(Lars).....	3
2.4	Rauchzeichen(Lars)	3
2.5	Zeitungen(Lars).....	3
2.6	Brieftauben(Lars)	3
1.1	Telegrafie(Mahmoud).....	3
1.2	Mobiltelefon(Mahmoud)	4
1.3	E-Mail(Mahmoud)	4
1.4	SMS(Mahmoud)	4
1.5	Internet-Telefonie (VoIP) (Mahmoud).....	4
1.6	Internetprogramme(WhatsApp, Facebook, Instagram)(Mahmoud)	4
3	Formen der Schriftlichen Kommunikation.....	5
3.1	Briefe (Mahmoud)	5
3.1.1	Geschäftsbrief(Lars).....	5
3.1.2	Beschwerdebrie f (Mahmoud).....	6
3.1.3	Rechnungsbrie fe(Mahmoud)	6
3.2	Post-It´s (Mahmoud).....	6
3.3	Notiz (Lars)	7
3.4	Gesprächsnotiz (Lars).....	7
3.5	Dokumentation (Lars).....	8
3.6	Fax(Lars)	8
3.7	Firmenzeitschriften(Lars).....	8
3.8	Schwarzes Brett(Mahmoud).....	9
3.9	An der Tafel Schreiben	9
3.10	Pressemitteilungen(Lars,Jaruslav).....	10
3.11	Formulare.....	11
3.11.1	Protokoll.(Jaroslav).....	11
4	Vorteile und Nachteile der schriftlichen Kommunikation im Unternehmen.....	11

1 Was Versteht man unter Kommunikation (Jaroslav)

Bei einer Kommunikation werden die Nachrichten ausgetauscht. Der Austauschprozess der Nachrichten wird folgendermaßen aufgebaut:

Der Sender übermittelt eine Nachricht an einen Empfänger, und bekommt anschließend eine Rückmeldung von dem Empfänger, dass die Nachricht erhalten wurde. Diese Rückmeldung des Empfängers an den Sender bezeichnet der bekannte Psychologe Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun als Feedback¹. Das Prinzip der Kommunikation ist überall gleich dargestellt. In dem folgenden Beispiel erläutere ich wie zum Beispiel eine Ping Anfrage zwischen zwei Computern funktioniert. Zunächst erkläre ich was eine Ping Anfrage bedeutet.

Ping ist ein Dienstprogramm, das überprüft, ob ein bestimmter Host grundsätzlich erreichbar ist. Die Test-Datenpakete werden an den Host geschickt, der diese automatisch antwortet.²

In einer einfachen Sprache ausgedrückt, der Rechner 1 schickt eine Anfrage an den Rechner 2, falls eine Netzwerkverbindung zwischen beiden in Ordnung ist, erhält der Rechner 2 diese Anfrage und antwortet auf sie positiv und die Antwortzeit wird in ms (Milisekunde) gemessen. Der Rechner 1 bekommt dann diese Antwort. In diesem Fall wäre eine Kommunikation zwischen zwei Geräten entstanden.

1.1 Was Versteht man unter „ Schriftliche Kommunikation“ (Jaroslav)

Grundsätzlich unterscheidet man zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation. Die schriftliche Kommunikation bezeichnet die

¹ Janko, Christian. 2018. www.anleiten.de. [Online] Februar 2018. <https://www.anleiten.de>.

² Kersken, Sascha. 2018. *IT-Handbuch für Fachinformatiker*. Bonn : Rheinwerk Verlag, 2018.

Nachrichtenübermittlung in Form von geschriebenen Zeichen via eines Mediums, wie etwa Papier oder Monitore wie Handy-, Fernseh- oder PC-Bildschirme.³

2 Geschichte der Kommunikation⁴

2.1 Trommeln(Lars)

Ca.6000 Jahre vor Christus begannen Afrikanische Ureinwohner mit trommeln über Distanzen zu kommunizieren.

Die Trommel Schläge wurden bis zu 140 km/h schnell

2.2 Kurierdienst(Lars)

Die Ägypter erfanden ca. 2400 vor Christus den ersten Kurierdienst – damals noch für Schriftrollen.

2.3 Postsystem(Lars)

Das Postsystem stammt ursprünglich aus Persien.

Damals rannte Pheidippides 42 km nach Athen, um den Sieg über Persien bekannt zu geben.

Dieser Lauf ist das Vorbild für die heutigen Marathonlauf.⁵

2.4 Rauchzeichen(Lars)

Im Zeitalter der Großen chinesischen mauer (alt China ca. 200 Vor Christus) kommunizierten die Chinesen per Rauchzeichen.

2.5 Zeitungen(Lars)

Die Zeitung wurde ca. 59 vor Christus von Julius Caesar erfunden. Die erste Zeitung hieß „Acta Diurna“ und wurde in Rom Veröffentlicht.

2.6 Briefftauben(Lars)

Im 12 Jahrhundert hat Ägypten zuerst angefangen tauben als Transportmittel für Briefe zu verwenden.

1.1 Telegrafie(Mahmoud)

Ca. im Jahr 1840 hat diese Art der Kommunikation angefangen. Durch Samuel Morse ist der Bau der ersten Telegrafen zustande gekommen.

³ Glottopedia. 2016. Glottopedia. *Discovering Linguistics*. [Online] 12. Mai 2016.

<https://www.glottopedia.org>.

⁴ Quelle <https://blog.wiwo.de/look-at-it/2013/02/15/infografik-die-geschichte-der-kommunikation-von-6000-vor-christi-bis-heute/> (Lars)

⁵ Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Pheidippides> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Pheidippides?uselang=de> (Lars)

Quelle von Telegrafie, Mobiltelefon, E-Mail, SMS, Internet-Telefonie, Internetprogramme :_Michael Kroker: Die Geschichte der Kommunikation <https://blog.wiwo.de/look-at-it/2013/02/15/infografik-die-geschichte-der-kommunikation-von-6000-vor-christi-bis-heute/> [15.02.2013].

Telegrafen sind dafür da, codierten Nachrichten über lange Strecken zu übermitteln und Egal ob Satz, Buchstaben oder Ziffern werden die als einzelne Zeichen über einen Code übertragen (telegrafische Nachricht) (ab 1852 Telegramm).

1.2 Mobiltelefon(Mahmoud)

Ca. ab dem Jahr 1946 gab es das erste Mobiltelefon das fast 37 Kilogramm wog

1.3 E-Mail(Mahmoud)

Das erste E-Mail-System „Mailbox“ hat ca. im Jahr 1965 am Institute für Technologie in den USA.

Aber das erste E-Mail im Sinne von unserem Alltag ist von Ray Tomlinson, er hat ebenfalls das @ Zeichen gewählt um den lokalen Teil der Domain zu trennen, dadurch wurde die erste E-Mail Adresse der Welt entstanden (tomlinson@bbntenexa).

Dann im Jahr 1984 wurde in Deutschland die erste E-Mail Adresse empfangen.

Ungefähr im 1996 konnte sich jeder Internetbenutzer seine eigene E-Mail Adresse anlegen. Jedoch sind E-Mails aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken.

1.4 SMS(Mahmoud)

Genannt als Es hat ca. im Jahr 1992 mit einer SMS an den Firmenchef von Vodafone angefangen und bis 2009 wurde der SMS Standard unter der Leitung von Ian Harris (Vodafone) und Kevin Holly (Cellnet) verfeinert.

Die Anzahl der versendeten Nachrichten sind vom Jahr zu Jahr durch die Verfeinerung so gestiegen, dass es in Deutschland im Jahr 1996 nur 0,1 Milliarden SMS verschickt wurden, jedoch im Jahr 2011 waren es 8000 Milliarden.

1.5 Internet-Telefonie (VoIP) (Mahmoud)

Als die Internet-Telefonie im Jahr 1995 stattgefunden war es im Vergleich zur heutigen Internet-Telefonie keine Rede

1.6 Internetprogramme (WhatsApp, Facebook, Instagram)(Mahmoud)

Generell gab es diese internet-Programme schon seit langem zu Beispiel wurde Facebook im Jahr 2004 und WhatsApp im Jahr 2009 gegründet. Jedoch haben sich diese Internet-Programme anders entwickelt als die anderen vorgenannten Kommunikationsarten, denn die Entwicklung findet in der App selber statt, u die Apps zu verbessern und sie besser aussehen zu lasse.

3 Formen der Schriftlichen Kommunikation

3.1 Briefe (Mahmoud)

Briefe zu schreiben ist allgemein die häufigste Methode der Schriftlichen Kommunikation. Doch in einem Betrieb taucht diese Methode ziemlich selten auf. Jedoch andere Unternehmen benutzen diese um empfindliche /Sensible /Wichtige Dokumente zu senden, da die Personen bei solchen Angelegenheiten eher dem Klassischen Brief anstatt der E-Mail Vertrauen.

Briefe haben auch Nachteile und Vorteile. Nachteile sind es meiner Meinung nach:

Vorteile	Nachteile
Im Vergleich zu E-Mails werden Briefe meistens direkt gelesen nachdem der Empfänger sie bekommt (E-Mails könnten vergessen werden).	Briefe kosten Geld und zwar 70 Cent per Brief, falls man den Brief schicken lassen würde.
Briefe kommen viel persönlicher rüber im Vergleich zu E-Mails.	Es verbraucht Zeit Briefe zu schreiben, wenn man den Text tippen würde.
Wenn es um Werbung geht sollte man Briefe schicken anstatt E-Mails, da wahrscheinlicher ist, dass Werbebriefe gelesen werden anstatt E-Mails.	Briefe können verloren gehen (passiert sehr selten).
	Briefe per Hand zu schreiben sind aufwendiger.
	Im Vergleich zu E-Mails dauert es viel länger, bis die Briefe bei den Empfängern angekommen sind.

3.1.1 Geschäftsbrief(Lars)

Ein Geschäftsbrief ist die schriftliche Kommunikation zwischen zwei Geschäftspartnern. Kaufmann –Kaufmann , Kaufmann – Privatperson . Kaufleute sind laut §147 Abs.1 des Handelsgesetzbuchs dazu verpflichtet einen Geschäftsbrief aufzubewahren. Dazu zählen: Vertragsangebote, Vertragsannahme, Auftragsbestätigungen, kaufmännisches Bestätigungsschreiben, Kündigungen, Mängelrügen, Mahnungen, Quittungen und Rechnungen.⁶

⁶ Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Gesch%C3%A4ftsbrief> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Gesch%C3%A4ftsbrief?uselang=de>

3.1.2 Beschwerdebrief (Mahmoud)

Sind Briefe, in denen man sich über etwas beschwert.

Dabei sollte dieser Brief folgende Eigenschaften erhalten:

Der Absender und Empfänger, Begründung, Beweismaterialien und der Begriff „Einspruch“ bzw. „Widerspruch“.

3.1.3 Rechnungsbrieфе(Mahmoud)

Bezüglich eines Betriebes werden Rechnungsbrieфе meistens an den Mitarbeitern geschickt, in denen sich gerechnet wird, wie viel man als Vergütung verdient hat.

3.2 Post-It's (Mahmoud)

Auch als Klebezettel genannt, wird Zurzeit generell aber auch in meiner Firma meistens für Erinnerungen (zum Beispiel Termine, Aufgaben), Arbeitserleichterung (zum Beispiel IP-Adresse meines Rechners) und Lösungsmethoden. (zum Beispiel mathematische Formeln) benutzt.

Diese Methode benutze ich selber sehr häufig als ein Auszubildender, da ich mir sehr viele wichtige Kleinigkeiten merken soll und sehr schnell zur Verfügung stehen, wenn man sie braucht wie IP-Adressen. Persönlich beklebe ich solche wichtige Informationen an meinem Bildschirm, da ich meistens auftauche, wenn ich Informationen übermittle.

Auch Klebezettel haben vor und Nachteile:⁷

Vorteile	Nachteile
Klebezetteln befinden sich auch in verschiedenen Farben, Formen und Größen.	Aufgrund ihrer Größe können die verloren gehen.
Sie sind Preiswert.	Sie haben eine kleine Schreibfläche.
Sie passen in jede Tasche rein und man kann sie einfach mitnehmen.	Unübersichtlich für Große und komplexe Themen bzw. Zusammenhänge.
Sie sind zu klein, einfach zu verwenden und man wird vom Thema nicht abgelenkt.	
Man kann die flexibel umsortieren.	

⁷ Andrea Windolph & Dr. Alexander Blumenau : Post-Its im Projektmanagement <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/pm-in-der-praxis/post-its-projektmanagement/> [Kein Veröffentlichungsdatum]

3.3 Notiz (Lars)

Eine Notiz ist dafür da um an etwas erinnert zu werden zum Beispiel Termin oder Aufgabe. Es ist Wichtig das die Notiz kurz und verständlich ist wie zum Beispiel „ Termin Montagmorgen“⁸

Vorteile	Nachteile
Man kann nichts mehr vergessen, wenn man sich davor eine Notiz gemacht hat.	Nur der Ersteller der Notiz weiß meist worum es geht.
Notizen helfen Termine wahrzunehmen	Lose Notizen verliert man schnell
Notizen können auf etwas hinweisen. Zum Beispiel wenn eine Notiz mit der Nachricht „Dichtung undicht“ an einer Maschine hängt	

3.4 Gesprächsnotiz (Lars)

Bei einer Gesprächsnotiz handelt es sich um Notizen die man bei Gesprächen macht. Es wird zum Beispiel der Name, das Anliegen eines Kunden notiert. Dies ist nötig damit man genau an den Problemen arbeiten kann da man oft nach dem Gespräch vergessen hat worum es genau ging.

Vorteile	Nachteile
Anhand der Notizen weiß man was der Kunde möchte	Während man die Notizen erstellt ist man nicht mehr auf das Telefonat aufmerksam
Kollegen können genau nachvollziehen worum es sich handelt und dementsprechend helfen	Wenn sie nicht deutlich Geschrieben ist dann kann meist nur der Ersteller die Gesprächsnotiz lesen
Man kann zu einem späteren Zeitpunkt an dem Thema von dem Telefonat arbeiten und somit sich die Arbeitsvorgänge passend zurecht legen	

⁸ Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Notiz> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Notiz?uselang=de>

3.5 Dokumentation (Lars)

Eine Dokumentation ist ein Bericht über eine Sache. Die häufigste Dokumentationsart ist die Video-Dokumentation, darüber hinaus gibt es noch die Schriftliche Dokumentation und die Audio Dokumentation. Dokumentationen sind sehr wichtig, wenn man zu mehreren Personen an einem Projekt arbeitet wird. Da sind Dokumentation sehr hilfreich da man nachgucken kann auf welchem stand das Projekt ist und was alles schon passiert ist. ⁹

Vorteile	Nachteile
Man kann nachverfolgen auf welchem Stand ein Projekt ist	Dauert lange zum Lesen
Man kann nachschauen wie etwas gemacht worden ist, wenn man vergessen hat wie das funktioniert	Das Erstellen einer Dokumentation ist Sehr aufwendig
Vermeidet doppelarbeiten (wenn mehrere an ein und demselben Projekt arbeiten)	Wenn sich die Dokumentation in einem Speziellen Fachbereich befindet, dann ist es schwer für Außenstehende nachzuvollziehen da sie nicht über das entsprechende Fachwissen verfügen.
Es ist eine direkte Zuordnung der Aufgaben möglich	Können schlecht lesbar sein, wenn sie keine klare Gliederung haben

3.6 Fax(Lars)

„Ein Fax auch Fernkopie genannt, ist die Übertragung eines oder mehrerer Dokumente in Form eines in Linien und Pixel gerasterten Bildes über das Telefonnetz oder per Funk“¹⁰
Heutzutage werden Fax Geräte nicht mehr verwendet, es gibt zwar noch die Option ein Dokument per Fax zu schicken jedoch wird es kaum noch benutzt. Heutzutage Besitzen sehr viele Unternehmen einen multifunktionsdrucker mit einer Fax Funktion, somit wäre es theoretisch möglich ein Fax an eine x beibiege Firma zu senden.

Vorteile	Nachteile
Fax Dokumente gelten vor Gericht als Beweisstück / werden anerkannt	Wird Heutzutage so gut wie nicht mehr benutzt
Viele multifunktionsdrucker haben eine Fax Funktion und Fast jedes Unternehmen besitzt einen solchen Drucker	Bei Spam tritt ein sehr hoher Papier Verbrauch auf
	Oft sind kleine Texte nicht mehr lesbar
	Sehr zeitaufwendig, wenn man mehrere Seiten versenden will

3.7 Firmenzeitschriften(Lars)

Sie soll vor allem Informationsquelle für die Mitarbeiter sowie als Bindeglied zwischen Belegschaft und Geschäftsleitung sein

⁹ Quelle <https://de.wikipedia.org/wiki/Dokumentation> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Dokumentation?uselang=de>

¹⁰ Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Fax?uselang=de>
Erscheinungsort: <https://de.wikipedia.org/wiki/Fax>

3.8 Schwarzes Brett(Mahmoud)

Ein schwarzes Brett befindet sich auch zum Beispiel in Firmen, um Mitarbeiter oder neue Besucher zu wechselnden Sachverhalten zu informieren. Häufig sind Schwarze Bretter in Form von Pinnwänden vorzufinden.

In meinem Fall wird diese Methode in meinem Betrieb schon häufig verwendet, darauf steht meistens Special-Events-Termine oder erfolgreich abgeschlossene Programme bzw. Programmiercodes, die die ganze Firma meistens betrifft.

Bei den Informationen geht es meistens um in der Regel um Terminen, Ankündigungen, Veranstaltungen, Projektergebnisse und Stellenanzeigen.

3.9 An der Tafel Schreiben

Diese Methode wird in meinem Betrieb am häufigsten verwendet. Ablaufdiagrammen von Programmiercodes sowie Lösungen von komplexen Themen die an mehreren Mitarbeitern vorgestellt werden müssen.

Jedoch haben Schreibtafeln ebenso Vor- und Nachteile:¹¹

Vorteile	Nachteile
<u>Gedanken mehrerer Personen können aufgeschrieben und erläutert werden.</u>	<u>Infos an der Tafel können nicht dauerhaft zur Verfügung stehen.</u>
<u>Fast überall und für jeden verfügbar.</u>	<u>Bei Grünem Tafelhintergrund sind die Farben eingeschränkt.</u>
<u>Große Schreibfläche.</u>	<u>Aufwendig beim Abwischen, wenn die Tafel vollgeschrieben ist und andere Infos drauf stehen müssen</u>
<u>Löschen und korrigieren einfach und jederzeit möglich.</u>	<u>Lesbare Handschriften sind sehr wichtig.</u>
<u>Verlangsamt das Präsentationstempo bei komplexen Sachverhalten.</u>	<u>Schmutzige Hände nach dem Schreiben.</u>

¹¹ Gert Egle : Schultafeln Vor und Nachteile :

https://www.teachsam.de/arb/praes/praes_8_3_3_2_2_1.htm [Kein Veröffentlichungsdatum]

3.10 Pressemitteilungen(Lars,Jaroslav)

„Grundlage für das Verbreiten von Pressemitteilungen ist ein [Presseverteiler](#), der aus den aktuellen E-Mail-Adressen von Journalisten oder Medienredaktionen besteht. Entscheidend sind dabei der möglichst direkte Kontakt zu den Journalisten sowie die thematisch möglichst genaue Zuordnung zwischen passenden Journalisten und Inhalt der Pressemitteilung. Nur sehr selten werden die Mitteilungen auch per Briefpost versandt.“¹²

Pressemitteilungen werden von Unternehmen benutzt um einen Artikel in einer Zeitschrift zu platzieren. Zum Beispiel wenn das Unternehmen ein Spezialist in einem Gebiet ist es sinnvoll eine Pressemitteilung für eine Fachzeitschrift zu schreiben.

Vorteil	Nachteile
enthält die Pressemitteilung die Keywords, können die Journalisten dann die Veröffentlichung lesen, und möglicherweise greifen die einige dieser Keywords auf. Somit generieren die Pressemitteilungen Links	Die Kommunikation mit Verbrauchern wird nicht verbessert. Verbraucher lesen gerne Informationen, die in einem für sie leicht verständlichen und gewohnten Format präsentiert werden, z.B. in Form von Nachrichten oder Blog-Beiträgen.
Content für andere Marketingkanäle. Die Pressemitteilungen bestehen aus der Information zu den Unternehmensneuigkeiten, sowie Hintergrundinformationen zum Unternehmen, Zitaten von Mitarbeitern. Mit zusätzlichen Elementen kann man die Pressemitteilung noch weiter aufwerten und sich vor der Masse abheben.	Pressemitteilungen sind nicht mehr Kosteneffizient.

Der Zweck einer Pressemitteilung besteht darin, Unternehmensneuigkeiten einem möglichst großen Publikum bekannt zu machen. Die Pressemitteilung wird an unzählige Publikationen verschickt und taucht dann in verschiedenen Online-Beiträgen wieder auf.

Häufig nehmen Journalisten gar keinen Bezug auf Pressemitteilungen, sie tauchen meist lediglich auf anderen Websites als Reports auf. Pressemitteilungen sind mittlerweile überholt, denn vielfach konzentriert sich die Pressarbeit heutzutage auf das Aufbauen von Beziehungen mit den Medien. Es rentiert sich nicht mehr, Hunderte von E-Mails mit Pressemitteilungen an Journalisten zu schicken, die Sie überhaupt nicht kennen.

¹² Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Pressemitteilung> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Pressemitteilung?uselang=de>

3.11 Formulare

3.11.1 Protokoll.(Jaroslav)

Bei einem Protokoll handelt es sich um die Sicherung von Informationen. Es werden die Ergebnisse einer Besprechung, Verhandlung, Arbeitssitzung, Versammlung, Konferenz, Unterrichtsstunde festgehalten.

Was ein Protokoll enthalten muss:

- Ort, Zeit, Datum
- Thema
- Beginn und Ende (jeweils mit Uhrzeit)
- Teilnehmer der Veranstaltung (meistens am Anfang des Protokolls)
- Unterschrift des Protokollanten (Am Schluss)

Formen:

- **Ergebnisprotokoll:** enthält die Hauptergebnisse und fasst die wichtigsten Fakten zusammen.
- **Verlaufsprotokoll:** gibt sowohl den Diskussionsverlauf als auch die Ergebnisse wieder.

4 Vorteile und Nachteile der schriftlichen Kommunikation im Unternehmen.

Vorteile:

- Eine genaue Formulierung, sowie anschauliche Gestaltung durch Grafiken oder Schaubilder.¹³
- man kann über räumliche und zeitliche Distanz kommunizieren.
- Die Nachricht kann mehrmals bearbeitet werden oder neu geschrieben.
- Die Fehlinterpretation der Botschaft ist sehr gering.

Nachteile:

- Die schriftliche Kommunikation ist langsamer als die mündliche.
- Die Teilnehmer der schriftlichen Kommunikation müssen über Kenntnisse verfügen.

¹³ (Janko, 2018)

5 Fazit

Die schriftliche Kommunikation war und ist heutzutage nicht mehr wegzudenken, sei es ob Analog oder Elektronisch. Durch die Technologie ist die klassische schriftliche Kommunikation Heutzutage viel weniger verwendet als vor 10 Jahren.

So viele Eigenschaften die benannt worden sind, müssen bei der schriftlichen Kommunikation berücksichtigt und akzeptiert werden, denn dadurch wirkt man viel ernster und professioneller.