

*Eberhard Mundhenke, Büro-Kommunikation: Gestaltungsalternativen bei der Einführung von Büro-Informationssystemen, Köln: Carl Heymanns Verlag 1987, Schriftenreihe „Verwaltung in Studium und Praxis“, 167 Seiten, DM 29,80, ISBN 3-452-20765-X.*

Diese Einführung in „Büro-Kommunikation“ von Eberhard Mundhenke (Professor für Organisation und Informationstechnik an der Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung) richtet sich an zwei Gruppen: Zum einen an den in Sachen Bürokommunikation unerfahrenen Laien, und zum anderen an den geübten Praktiker, der eine geplante Erweiterung der Bürokommunikation an seinem Arbeitsplatz einführen möchte. Besonders vorteilhaft für den sich in diesen Aufgabenbereich einarbeitenden Leser, sind die jedem Kapitel vorangestellten Lernziele und die jedes Kapitel abschließenden „Lernerfolgskontrollen“. (Diese Lernerfolgskontrollen bestehen aus einer Fragenbatterie, die dem Leser eine Überprüfung seiner bisherigen, im jeweiligen Kapitel gesammelten Erkenntnisse ermöglichen. Im einem gesonderten Abschnitt verweist der Autor zur Überprüfung der eigenen Antwortvorgaben auf die betreffenden Stellen im Buch.) Von speziellem Vorteil für den Praktiker sind die von Mundhenke zusammengestellten zentralen Aspekte der richtigen Einführung von Bürokommunikationsinstrumenten, die vor einer konkreten Durchführung von Innovationen dieser Art berücksichtigt werden sollten. Für die genannten Adressatengruppen ist das handliche, übersichtlich strukturierte und mit zahlreichen verständlichen Übersichten (Schaubilder, Tabellen) versehene Buch von Mundhenke empfehlenswert, sowohl hinsichtlich der Einführung in die Grundlagen, als auch bezüglich der speziellen Anwendungsbereiche.

Der Autor verfolgt schwerpunktmäßig drei Themen. Einleitend werden Funktion und Bedeutung der Bürokommunikation erläutert und dabei zentrale Grundbegriffe (wie: Büro, Informationsform, Informationsprozeß, Kommunikation, Bürokommunikation) definiert. Darauf aufbauend beschäftigt sich der zweite Teil mit technischen Voraussetzungen der Bürokommunikation. Behandelt werden u.a.

- der PC als Träger der Bürokommunikation;
- die Fernmeldedienste (Datenfernübertragung, Datendienste, Telefax, Teletex, Bildschirmtext);

- die Netze (öffentliche und private);
- Entwicklungstendenzen (Integration verschiedener Kommunikationstechnologien, zunehmend dezentraler Einsatz von EDV und Einsatz wissensbasierter Systeme).

Das dritte Thema „Organisation der Bürokommunikation“ bildet den Hauptschwerpunkt dieses Buches. Während die beiden einleitenden Themenkomplexe in einer didaktisch leicht verständlichen Weise theoretische Grundkenntnisse der Bürokommunikation vermitteln, stehen im Hauptteil praxisorientierte Fragen im Vordergrund. Mundhenke entwirft einen Leitfaden, in dem die für eine Einführung von Bürokommunikation zentralen Aspekte zusammengefaßt sind. Neben einer Erläuterung der Voraussetzungen einer richtigen Einführung der Bürokommunikation geht Mundhenke ebenfalls auf mögliche Auswirkungen einer solchen Innovation ein, die er in Abhängigkeit von unterschiedlichen Variablen diskutiert (u.a. Aufgabentyp, Situationsvariable). Sein Fazit lautet: „Wir stehen vor großen ethischen, strategischen und organisatorischen Herausforderungen. Wir können andererseits nicht über die beachtlichen Innovationshemmnisse in der Verwaltung hinwegsehen. Es ist daher zu befürchten, daß die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien die vorhandenen Schwachstellen noch verfestigen werden. Nur wenn Gestaltungsalternativen gewählt und überzeugend durchgesetzt werden, kann einer technologiegestützten Bürokratisierung entgegenge wirkt werden“ (S. 125).

Zusammengefaßt läßt sich sagen, daß dieses Buch vor allem für EDV-Anwender (oder solche die es werden wollen) von Wichtigkeit ist, die neue Bürotechnologien der besprochenen Art in ihre Arbeitsumgebung mit aufnehmen wollen. Der Autor rät zu einem reflektierten Einsatz technologischer Methoden, macht auf etwaige Problemfelder aufmerksam und richtet den Blick des Lesers auf vielerlei Aspekte, die für eine erfolgreiche Verwendung dieser Techniken mit ausschlaggebend sind. Wenig hilfreich allerdings — sowohl für den Laien als auch für den Praktiker — ist, daß das Thema „Künstliche Intelligenz“ auf nur knapp zwei Seiten behandelt wird. Hier verzichtet der Autor auf eine Einführung in Grundlagen und eine Voraussetzungsanalyse für den reflektierten Einsatz dieser Methode, was im Gegensatz zur sonstigen Leitlinie dieses Arbeitsbuches steht.

*Marion Drücker*