



## Informations- und Kommunikationstechniken

Unter **Kommunikation** versteht man

- den Austausch von Informationen oder Nachrichten,
- den Umgang der Menschen miteinander sowie
- die Verständigung der Menschen untereinander.

Wichtig für eine **erfolgreiche Kommunikation** ist der Wille aller Beteiligten, den jeweiligen Partner verstehen zu wollen. Erfolgreiche Kommunikation ist sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich von großer Bedeutung.

Über erfolgreiche Kommunikation erfahren Sie mehr in „Deutsch und Kommunikation“.

Grundsätzlich gibt es zwei **Möglichkeiten der Nachrichtenübermittlung**: **mündliche bzw. schriftliche Kommunikation**.

### 1.1 Mündliche Formen der Informationsübermittlung

Mündliche Kommunikation	
persönlich	telefonisch

Vorteile	Nachteile
<p>Beide Formen der mündlichen Kommunikation ermöglichen es, unmittelbar auf den Gesprächspartner einzugehen. Man kann im direkten Gespräch viel leichter die Wünsche und Bedürfnisse seines Gesprächspartners erfahren als bei schriftlicher Geschäftsanbahnung.</p> <p>Beim persönlichen Gespräch werden nicht nur Worte als Informationen ausgetauscht. Auch die nichtsprachliche (= nonverbale) Kommunikation ist von entscheidender Bedeutung: Körpersprache, Mimik, Gestik.</p>	<p>Den Vorteilen der mündlichen Kommunikation steht jedoch ein entscheidender Nachteil gegenüber: es gibt über ein persönliches Gespräch oder über ein Telefonat keinen schriftlichen Beleg.</p> <p>Um diesen Nachteil einigermaßen auszugleichen, sollte man wichtige Gesprächsinhalte in einem Aktenvermerk bzw. einer Telefonnotiz schriftlich festhalten.</p>

Das Telefon als vielseitiges und sehr leistungsfähiges Kommunikationsmittel steht heute fast jedem Menschen zur Verfügung. Grundsätzlich gibt es dabei zwei Möglichkeiten:

### Festnetz

Um über das drahtgebundene Festnetz telefonieren zu können, muss man Kunde der Telekom AG sein und eine entsprechende Grundgebühr bezahlen. Darüber hinaus bedienen sich bei diesem Leitungsnetz auch andere (private) Telefonanbieter.

### Mobiltelefon (Handy, Smartphone)

Das „Handy“ verfügt über zahlreiche Zusatzdienste und Funktionen. Weit verbreitet ist das Versenden von SMS (Short Message Service) und von MMS (Multimedia Messaging Service). Noch mehr Möglichkeiten hat der Nutzer mit dem Smartphone. Vom Internetzugang über Navigation bis zum Abrufen von E-Mails und Downloaden von Anwendungsprogrammen (Apps).

Achten Sie auf den richtigen Tarif, sonst können Telefonieren und Surfen im Internet teuer werden!

Über wichtige persönliche Gespräche oder Telefonate sollte man sich eine **Gesprächsnotiz** anfertigen. Eine solche Gesprächsnotiz sollte enthalten:

- a) Datum und Uhrzeit
- b) Gesprächspartner (Firma? Herr/Frau? Telefonnummer?)
- c) Gesprächsinhalt in kurzen Worten
- d) Evtl. Erledigungsvermerk
- e) Unterschrift

**Wer hat warum und wann angerufen?**  
**Was hat wer für wann dem Anrufer versprochen?**

### Richtige Schreibweise der Telefonnummern

**0732 70 40 10**  
**06227 279 63**  
**0676 102 30 40**

Vorwahlnummern sind durch ein Leerzeichen von der folgenden Rufnummer zu trennen. Die Rufnummer wird gegliedert (jeweils in „2er-Blöcke“; bei einer ungeraden Zahl stehen am Beginn drei Ziffern in einem Block).

**0662 80 42-3004**

Nebenstellenummern (Durchwahl) sind nach einem Mittelstrich ohne Leerzeichen und ohne weitere Gliederung anzuschließen.


**+43 662 80 42**

Die Länderkennzahl steht vor der Vorwahlnummer ohne „0“. Die Länderkennzahl für Anrufe aus dem Ausland nach Österreich ist +43.

**1 0 1** Sie haben in Ihrem Lehrbetrieb einen wichtigen Telefonanruf von Herrn Dr. Herbert Harrer, Wirtschaftskammer, Sektion Handwerk und Gewerbe, entgegengenommen. Ihr Lehrberechtigter soll dringend zurückrufen.

Erstellen Sie eine vollständige Gesprächsnotiz, die Sie dem Chef nach seiner Rückkehr geben.

### Besprechungsnotiz

<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/> persönlich	Datum:
Info für Frau/Herrn:		
Info von Frau/Herrn:		
Anruf von/Besprechung mit Frau/Herrn/Firma:		
Rückrufnummer:		
		<input type="checkbox"/> Vormittag <input type="checkbox"/> Nachmittag
Thema des Gesprächs:		

## 1.2 Schriftliche Formen der Informationsübermittlung

Schriftliche Kommunikation

<p><b>Brief, Postkarte</b></p> 	<p><b>Fax, (Telefax)</b></p> 
<p><b>SMS</b></p> 	<p><b>Internet</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mails</li> <li>■ Datendownload</li> <li>■ Datenupload (z. B. auf Homepage)</li> <li>■ Online-Banking</li> <li>■ E-Commerce</li> </ul>

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Schriftliche Ausfertigungen können als Beweis aufbewahrt werden.</li><li>■ Schriftstücke können vom Empfänger öfter und genauer bearbeitet werden als Gespräche.</li><li>■ Schriftstücke werden in aller Regel genauer formuliert und exakter vorbereitet.</li><li>■ Die Schriftform eignet sich insbesondere für die Übermittlung umfangreicher Informationen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Das Schreiben von individuell gestalteten Briefen ist zeitaufwändig und daher teuer.</li></ul>

## Telefax (Fax)

Beim Fax werden Kopien per Telefon übertragen (Fernkopiersystem). Der Absender verfügt über ein Übertragungsprotokoll („Übertragung o. k.“). Es ist auch möglich, dass Computer die gespeicherten Grafiken oder Texte unmittelbar per Fax senden und empfangen können. Der Umweg über das Papier kann so vermieden werden.

## SMS

Über das Mobilfunknetz werden kurze Nachrichten übermittelt (Short Message Service). Der Absender hat keinen Empfangsnachweis. SMS sind besonders im privaten Bereich weit verbreitet.

## E-Mail (Electronic mail)

Nachrichtenübertragung per Computer. Mit E-Mails können auch angehängte Dokumente („Attachments“) kostengünstig und sehr rasch weltweit versendet werden.

## Daten-Download

Darunter versteht man das Herunterladen von Daten, die als Dokumente auf dem Server eines Anbieters gespeichert sind und für den Zugriff anderer Nutzer zur Verfügung stehen.

## Online-Banking

Erledigung der Bankgeschäfte von zu Hause aus per Computer.

## E-Commerce

E-Commerce beschäftigt sich mit dem Abschluss von Kaufverträgen auf Internetbasis. Jedes Geschäft, das durch eine www-Aktivität entsteht, ist also E-Commerce.

## Chatten

Gedankenaustausch via Internet mit anderen Menschen.

## Newsgroups

Diskussionsplattformen und Informationsaustausch für bestimmte Interessensgebiete im world-wide-web.

## Social Media (= soziale Medien)

Darunter versteht man alle Medien und Plattformen, die Nutzer über das Internet verwenden. Unterstützt werden gegenseitige Kommunikation und interaktiver Austausch von Informationen. (z. B. Facebook, Twitter, YouTube, Xing, u. v. m.)



Vergleiche dazu auch Kapitel 1.3, Datenverarbeitung!

**■ Informations- und Kommunikationstechniken**

**1 0 2** Das Wort „kommunizieren“ bedeutet

- in einer Diskussion einer Meinung sein;
- sich verständigen;
- in einer Wohngemeinschaft leben.

Zutreffendes ankreuzen!

**1 0 3** Was bedeuten folgende Begriffe?

Mimik:

Gestik:

**1 0 4** Nennen Sie vier Möglichkeiten schriftlicher Kommunikation!

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

**1 0 5** Das bm:ukk (Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur) hat die Wiener Telefonnummer 53120. Ministerialrat Dr. Balduin Gneißer ist unter der Durchwahl 2450 erreichbar. Schreiben Sie seine vollständige Telefonnummer für einen Anrufer aus Oberösterreich bzw. aus dem Ausland entsprechend der ÖNORM A 1080 auf.

Telefonnummer aus Oberösterreich:

Telefonnummer aus dem Ausland:

**1 0 6** Was bedeutet die Abkürzung „www“?

**1 0 7** Welche Punkte soll eine Telefonnotiz (Gesprächsnotiz) enthalten?


**1 0 8** Der englische Begriff „chat“ bedeutet eigentlich

- schreiben
- senden
- plaudern
- telefonieren

**1 0 9** SMS ist die Abkürzung für Short Message Service. Wie könnte die deutsche Übersetzung dafür lauten?

**1 1 0** Auch bestimmte Zeichen (Piktogramme) vermitteln Botschaften. Was bedeuten folgende Piktogramme?



