

In jedem Betrieb ist die planvolle und einheitliche Regelung des Arbeitsablaufs die wichtigste Voraussetzung für eine wirtschaftliche Arbeit. Auch in der Verwaltung gibt es einen bestmöglichen Arbeitsablauf. Er richtet sich nach der Art und der Menge der anfallenden Arbeit. Ob der Arbeitsablauf in der	64 123 187 252 318
Verwaltung so gut wie möglich organisiert ist, erkennt man an der Zeit, die ein Schriftstück von der Eingangsstelle bis zum zuständigen Sachbearbeiter braucht. Am besten ist es, wenn man den Arbeitsablauf zunächst in einem Schaubild deutlich macht. Dann wird man sofort erkennen, wo Umwege und Doppelarbeiten in	381 446 511 575 641
der Bearbeitung eines Vorgangs bestehen. Daraus ist dann zu schließen, an welcher Stelle die Bearbeitung des Schriftgutes beschleunigt werden kann. Auf diese Weise kann der Arbeitsablauf so festgelegt werden, dass Verzögerungen vermieden werden. Hier sollen nun wichtige Hinweise gegeben	704 769 822 879 941
werden, wie die Arbeit in der Verwaltung so rationell wie möglich gestaltet werden kann. Die gesamte eingehende Post ist über eine zentrale Eingangsstelle zu leiten. In kleinen Betrieben werden die Briefe von der Geschäftsleitung geöffnet und verteilt. Bei größerem Posteingang wird das Öffnen der	1001 1066 1124 1189 1251
Briefe und ihre Verteilung einem erfahrenen Angestellten übertragen. Bereits in der Eingangsstelle müssen wir alles tun, um den Geschäftsgang zu beschleunigen. Zur Arbeit der Eingangsstelle gehören folgende Aufgaben: Wenn die Firma ein Postschließfach hat, muss die Post zu festgesetzten Zeiten vom	1311 1372 1434 1500 1566
Postamt abgeholt werden. Die erste Abholung sollte möglichst früh erfolgen, damit die Eingänge kurz nach Beginn der Bürozeit vorgelegt werden können. Alle Briefe werden an einer Stelle geöffnet. Dabei ist zu prüfen, ob die angegebenen Anlagen vollständig beiliegen; das Fehlen von Anlagen wird	1630 1687 1752 1811 1874
vermerkt. Dann werden die Briefe mit dem Eingangsstempel versehen. In dem Stempel sollten eine Kurzbezeichnung der Firma, das Datum sowie Spalten für den Umlauf und für die Erledigung enthalten sein. Schließlich werden die Eingänge in Mappen oder in einen Verteilerschrank für die einzelnen	1934 1995 2057 2122 2180
Abteilungen oder Sachbearbeiter einsortiert. Die eingegangene Post sollte zu festgelegten Zeiten im Betrieb verteilt werden. An manchen Stellen wird auch noch ein Briefeingangsbuch geführt, in das alle Briefe mit der Empfangsstelle eingetragen werden. Wenn die Arbeitsverteilung planvoll geregelt ist,	2245 2311 2370 2435 2495
braucht ein solches Buch nicht mehr geführt zu werden. Auch sollte man die täglichen Postbesprechungen abschaffen, die einen großen Zeitverlust für die Geschäftsleitung und die Abteilungsleiter bedeuten. Nun kommen wir auf die Stellen im Betrieb zu sprechen, zu denen in den meisten Fällen die Post	2557 2617 2677 2741 2805

gebracht wird, nämlich auf die Sachbearbeiter. An vielen	2864
Stellen wird die Arbeit des Sachbearbeiters als reine	2921
Schreibarbeit aufgefasst. Dabei wird übersehen, dass die	2980
Erledigung einer Arbeit durchaus nicht immer Schriftverkehr	3043
erfordert; der mündliche und telefonische Verkehr ist vielfach	3108
die zweckmäßigste Lösung. Bei der Rationalisierung der Arbeit	3174
muss daher zunächst einmal festgestellt werden, ob überhaupt	3235
Schreibarbeit notwendig ist. Die Vorstellung, dass im Büro	3298
alles schriftlich erledigt werden müsse, ist die Hauptursache	3361
für das Anwachsen der Papierflut. Erst wenn sich herausstellt,	3427
dass Schriftverkehr notwendig ist, hat man sich zu überlegen,	3490
wie die Schreibearbeit vereinfacht oder mechanisiert werden	3550
kann. Ob der Sachbearbeiter rationell arbeitet, hängt vor	3610
allem von seinem Willen zur wirtschaftlichen Erledigung seiner	3675
Aufgaben ab. Niemals darf die Leistung und die Notwendigkeit	3740
eines Postens nach der Menge des Schriftverkehrs beurteilt	3802
werden. Um gegen den ständig wachsenden Verwaltungsaufwand	3863
vorzugehen, ist es notwendig, gegen jede überflüssige	3917
Schreiberei einzuschreiten. Wenn es gelungen ist, den	3973
Schriftverkehr gegen alle Widerstände erheblich zu vermindern,	4038
kommt die nächste Aufgabe auf uns zu. Wir müssen jetzt die	4099
Kosten, die für das notwendige Schriftgut anfallen,	4153
verringern. In der Fertigung werden die Kosten eines jeden	4215
Erzeugnisses sehr sorgfältig festgestellt und in ihrer	4271
Entwicklung beobachtet. Bei der Büroarbeit wird dieser	4329
Grundsatz leider viel zu wenig beachtet. Ein normaler Brief im	4395
Format DIN A 4 kostet etwa fünf DM. Darin sind die Kosten für	4466
Diktieren, Schreiben, Ablegen, Postversand und Material	4527
eingeschlossen. Wenn die Abfassung eines Briefes jedoch	4586
größere Vorbereitung erfordert, kommt man mit diesem Betrag	4648
nicht mehr aus. Allein aus diesem Gesichtspunkt sollte immer	4711
die Frage gestellt werden: Ist dieser Brief überhaupt	4769
notwendig? Dabei muss der innerbetriebliche Schriftwechsel	4831
besonders kritisch unter die Lupe genommen werden. Einen guten	4896
Weg, den Schriftverkehr innerhalb des Hauses einzuschränken,	4960
fand der Chef einer Frankfurter Behörde: Er ordnete an, dass	5026
ihm aller Schriftwechsel dieser Art vorzulegen sei - und mit	5089
einem Schlage hörte die Hin- und Herschreiberei innerhalb der	5154
Verwaltung auf. Auch im Verkehr mit der Kundschaft ist es	5216
möglich, den Schriftwechsel einzuschränken. Vor allem muss	5277
darauf geachtet werden, dass die notwendigen Briefe	5330
rechtzeitig geschrieben werden. Erfahrungsgemäß gibt es viele	5393
unnötige Briefe, weil eine Nachricht gar nicht oder erst mit	5456
großer Verzögerung eingeht. Die Folgen sind Verärgerung beim	5521
Kunden, Erinnerungen und Beschwerden. Wo eine kurze Nachricht	5588

ausgereicht hätte, wird nun ein ausführliches Schreiben	5645
notwendig. Leider wird von der wirksamsten	5689
Einsparungsmöglichkeit viel zu wenig Gebrauch gemacht: die	5751
Sache mündlich oder fernmündlich zu erledigen. Durch ein	5810
kurzes Gespräch wird so mancher unnötiger Schriftwechsel	5869
unterbunden. Es genügt dann, einen kurzen Vermerk über das	5930
Ergebnis dieser Besprechung für die Akten anzufertigen. Eine	5995
weitere Möglichkeit, Kosten für den Schriftwechsel zu sparen,	6060
ist es, Kurzbriefe zu schreiben. Dafür genügt ein Briefbogen	6124
DIN A 5 oder sogar eine Postkarte (Portoersparnis).	6184
Kurzbriefe ersparen auch dem Empfänger Arbeit, wenn die	6243
einzelnen Fragen punktweise behandelt werden, sodass bei den	6305
einzelnen Punkten stichwortartige Antworten genügen. Früher	6368
war es - besonders bei Behörden - üblich, die Schreiben	6426
zunächst im Entwurf unterzeichnen zu lassen und dann erst die	6489
Reinschrift anzufertigen. Dieses Verfahren wird jetzt wohl	6551
überall als höchst unwirtschaftlich abgelehnt. Wenn die	6608
Briefe sogleich in Reinschrift vorgelegt werden, sollte aber	6671
auf belanglose Änderungen verzichtet werden. Leider werden oft	6736
„Verbesserungen“ vorgenommen, die den dadurch verursachten	6798
Aufwand gar nicht rechtfertigen. Im allgemeinen genügt es	6858
nämlich, den Sachbearbeiter anzuweisen, in Zukunft die	6915
beanstandeten Mängel zu vermeiden. Als Hilfsmittel zur	6973
Ersparnis von so mancher Schreibarbeit kann das	7023
Umdruckverfahren eingesetzt werden.	7060