

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 3

Abbildungsverzeichnis..... 11

1 Einführung..... 15

 1.1 Modell des Informationsmanagements 16

 1.2 Gegenstand und Aufgaben des Informationsmanagements 19

 1.3 Gründe für ein Informationsmanagement 20

 1.3.1 Entwicklung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien 20

 1.3.2 Anwender 23

 1.4 Einordnung von Informationsmanagement innerhalb der Managementlehre 23

 1.5 Weiterentwicklung bestehender Theorien um den Aspekt Information..... 24

2 Information und Kommunikation..... 28

 2.1 Begriffliches zu Information 28

 2.1.1 Informationsversorgung 31

 2.2 Begriffliches zu Kommunikation 33

 2.2.1 Die vier Seiten der Kommunikation..... 37

 2.2.2 Kommunikationsstrukturen 40

 2.2.3 Kommunikationsarten 43

 2.2.4 Kommunikationsbarrieren..... 45

 2.2.5 Die wirksame Kommunikation 47

 2.3 Information und Kommunikation aus prozeßorientierter Sicht 50

 2.3.1 Informationsgewinnung..... 51

 2.3.2 Informationsverarbeitung 56

 2.3.2.1 Beurteilung der erhaltenen Information 56

 2.3.2.2 Transformation von Informationen 58

 2.3.2.3 Speicherung und Beseitigung von Informationen 58

 2.3.3 Informationsweitergabe..... 59

Inhaltsverzeichnis

2.3.4 Zeitbezug von Informationen	59
2.4 Zusammenfassung	60
3 Informationssystem.....	64
3.1 Definition Informationssystem	65
3.2 Computergestützte Informationssysteme.....	66
3.3 Grundtypen von Informationssystemen.....	67
3.4 Elemente eines Informationssystems.....	71
3.4.1 Daten - Informationen.....	72
3.4.1.1 Aufbau von Datenbanken	74
3.4.1.2 Eingabe	75
3.4.1.3 Verarbeitung	79
3.4.1.4 Übertragung	81
3.4.1.5 Ausgabe	82
3.4.1.6 Archivierung	83
3.4.1.7 Regenerierung.....	84
3.4.2 Sachmittel	84
3.4.2.1 Hardware.....	84
3.4.2.2 Software.....	85
→ 3.4.3 Menschen.....	87
3.5 Integrierte Informationssysteme	88
3.6 Organisatorische Einbindung.....	91
3.6.1 Der Begriff Organisation im Rahmen des Informationsmanagements.....	91
3.6.2 Zentralisierung versus Dezentralisierung	93
3.6.3 Eingliederungsmöglichkeiten im Unternehmen	96
3.6.3.1 Informationsmanagement als Teil einer Fachabteilung.....	97
3.6.3.2 Informationsmanagement als Stabsstelle.....	98
3.6.3.3 Informationsmanagement als Linienabteilung	99
3.6.4 Organisation der Informationsabteilung	101
3.6.5 Auslagerungsmöglichkeiten (Outsourcing).....	103
3.6.5.1 Gründe für Outsourcing.....	104
3.6.5.2 Gegenstand des Outsourcing	105

Inhaltsverzeichnis

3.7 Teilprobleme eines Informationssystems.....	108
3.8 Allgemeine Entwurfsprinzipien	109
3.9 Auswahlkriterien für Informationssysteme	111
3.10 Sicherheit von Informationssystemen	113
3.10.1 Objektschutz.....	116
3.10.2 Hardwareschutz.....	117
3.10.3 Softwareschutz	117
3.10.3.1 Unberechtigter Zugriff	118
3.10.3.2 Manipulation	118
3.10.4 Datenschutz	119
3.11 Zusammenfassung.....	120
4 Management Informationssystem	124
4.1 Gegenstand und Definition.....	124
4.2 Geschichtliche Entwicklung der Management Informationssysteme	128
4.3 Gründe für ein Management Informationssystem.....	130
4.4 Anforderungen an ein Management Informationssystem	132
4.4.1 Benutzerfreundlichkeit	133
4.4.2 Entscheidungsunterstützung.....	134
4.4.3 Simulation	136
4.4.4 Datentransfer	137
4.4.5 Integration	137
4.5 Einsatz von Management Informationssystemen.....	138
4.6 Zusammenfassung.....	138
5 Berichtssystem	142
5.1 Gegenstand und Definition.....	142
5.2 Aspekte eines Berichtssystems.....	143
5.2.1 Berichtsadressaten	143
5.2.2 Berichtsfunktion	144
5.2.3 Modell eines Berichtssystems	144
5.3 Berichtssysteme in Industrien mit hohem Gefährdungspotential.....	148

Inhaltsverzeichnis

5.3.1 Ausgangslage.....	148
5.3.2 Der Faktor Mensch	149
5.3.3 Beinahe-Ereignisse	150
5.3.4 Phasenmodell eines Berichtssystem	152
5.3.5 Zusammenfassung	156
6 Management des Faktors Information	160
6.1 Einleitung.....	160
6.2 Strategisches Informationsmanagement	164
6.2.1 Situationsanalyse	165
6.2.2 Wettbewerbskräfte	168
6.2.3 Wertkette.....	173
6.2.4 Unternehmenspolitik.....	178
6.2.5 Strategische Zielplanung	179
6.2.6 Strategien	181
6.2.6.1 Unternehmensstrategie	181
6.2.6.2 Informationsmanagementstrategie.....	183
6.2.7 Strategische Geschäftseinheiten	185
6.2.8 Strategische Maßnahmen.....	190
6.3 Administratives Informationsmanagement.....	191
6.3.1 Datenmanagement	193
6.3.2 Anwendungsmanagement.....	194
6.3.3 Technologiemanagement.....	196
6.3.4 Personalmanagement	197
6.3.5 Benutzer-Service.....	199
6.3.6 Katastrophenmanagement.....	200
6.4 Operatives Informationsmanagement	202
6.4.1 Produktionsmanagement.....	202
6.4.2 Problemmanagement	203
6.5 Zusammenfassung	207

7 Projektmanagement	212
7.1 Projektdefinition.....	213
7.1.1 Aufgaben	216
7.1.2 Informationsmanagement = Projektarbeit	217
7.2 Projektauslösung	217
7.3 Vorgehensmodell.....	218
7.3.1 Projektphasen	219
7.3.1.1 Vorstudie	222
7.3.1.2 Hauptstudie.....	223
7.3.1.3 Teilstudien.....	223
7.3.1.4 Realisierung.....	224
7.3.1.5 Einführung.....	225
7.3.1.6 Erhaltung	225
7.3.2 Meilensteine	226
7.3.3 Phasenzklus	226
7.4 Projektorganisation.....	228
7.4.1 Projektbeteiligte	229
7.4.2 Eingliederung der Projekte in die Organisation	232
7.5 Projektplanung	236
7.6 Projektüberwachung und Projektsteuerung.....	238
7.7 Zusammenfassung	240
8 Erhebungstechniken	244
8.1 Inhalte der Erhebung	245
8.2 Interview.....	247
8.2.1 Interviewformen	247
8.2.2 Allgemeine Hinweise zur Durchführung von Interviews.....	251
8.2.3 Der Interviewer.....	253
8.2.4 Workshop	253
8.2.5 Aufbau und Fragen eines Interviews.....	254
8.3 Fragebogen.....	258
8.3.1 Konstruktion eines Fragebogens	259

Inhaltsverzeichnis

8.3.2 Durchführung einer Fragebogenaktion	260
8.4 Beobachtung	261
8.4.1 Formen der Beobachtung	262
8.4.2 Der Beobachter	263
8.5 Dokumentenanalyse	264
8.6 Selbstaufschreibung	266
8.7 Grenzen und Einsatzmöglichkeiten von Erhebungen	267
8.8 Zusammenfassung	268
➔ 9 Verhalten	272
9.1 Mensch und Information	273
9.2 Aspekte des Verhaltens	277
9.2.1 Widerstand	277
9.2.1.1 Gründe für Widerstand	279
9.2.1.2 Maßnahmen gegen Widerstand	281
9.2.1.3 Reaktanz - ein Spezialfall des Widerstands	283
9.2.1.4 Widerstand bei der Einführung von computergestützten Informationssystemen	284
9.2.2 Akzeptanz	286
9.2.3 Macht	288
9.2.4 Konflikte	291
9.2.4.1 Konfliktformen	292
9.2.4.2 Konfliktentstehung	293
9.2.4.3 Konfliktarten und -ursachen	294
9.3 Zusammenfassung	298
10 Aktuelle Entwicklungen	301
Literaturverzeichnis	311
Stichwortverzeichnis	323

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Modell des Informationsmanagements	16
Abb. 2: Einordnung des Informationsmanagements in die Managementlehre	24
Abb. 3: Aspekte der Information (in Anlehnung an Wittlage, 1984, S. 161)	29
Abb. 4: Informationsangebot, -nachfrage und -bedarf (nach Berthel, 1975, S. 30).....	33
Abb. 5: Prozeßmodell der Kommunikation (in Anlehnung an Staehle, 1991, S. 275).....	35
Abb. 6: Vier-Seiten Modell (nach Schulz von Thun, 1989, S. 30).....	38
Abb. 7: Kommunikationsstrukturen (Quelle: Staehle, 1994, S. 280)	41
Abb. 8: Beispiel einer Kommunikationsmatrix	42
Abb. 9: Beispiel eines Kommunikationsnetzes.....	42
Abb. 10: Arten der Kommunikation	43
Abb. 11: Die wirksame Kommunikation	48
Abb. 12: Prozeßmodell der Information	51
Abb. 13: Quellen der Informationsgewinnung.....	52
Abb. 14: Medien der Informationsgewinnung	55
Abb. 15: Beurteilung unterschiedlicher Medien (Quelle: Jones & McLeod, 1986, S. 233)	55
Abb. 16: Integrierte Informationssysteme (in Anlehnung an Scheer, 1990, S. 8)	71
Abb. 17: Computergestützte Informationssysteme.....	72
Abb. 18: Aufbau des EAN-Codes.....	78
Abb. 19: Beispiel eines Datenflußplans (Quelle: Schmidt, 1991, S. 321).....	80
Abb. 20: Elektronische Datenverarbeitungsanlage	85
Abb. 21: Softwareklassifikation (Quelle: Heinrich, Lehner & Roithmayr, 1994, S. 29)....	86
Abb. 22: Dreistufige Client Server Architektur	94
Abb. 23: Informationsmanagement als Teil von Fachabteilungen	98
Abb. 24: Informationsmanagement als Stabsstelle	99
Abb. 25: Informationsmanagement als Linienabteilung.....	100
Abb. 26: Organisation einer Informationsabteilung.....	102
Abb. 27: Auslagerung von Aufgaben.....	103
Abb. 28: Informationsmanagement als Querschnittsfunktion	104
Abb. 29: Managementfunktionen (nach Staehle, 1991, S. 79)	125
Abb. 30: Aufgaben und Anforderungen an ein MIS.....	132

Abbildungsverzeichnis

Abb. 31: Ampelfunktion	134
Abb. 32: Modell eines Berichtssystems (in Anlehnung an Blohm, 1970, S. 14)	145
Abb. 33: Eisbergmodell	151
Abb. 34: Die sieben Module eines Berichtssystems (nach van der Schaaf, 1991, S. 29, aus Giesa, 1993, S.81)	152
Abb. 35: Die Entwicklung des digitalen Raums (Hamel & Prahalad, 1995, S. 73)	165
Abb. 36: Die strategische Rolle der Information (nach McFarland & McKenney, 1983, aus Heinrich, 1992, S. 111).....	167
Abb. 37: Wettbewerbskräfte (Porter, 1984, S. 26).....	170
Abb. 38: Durchdringung der Wertkette mit Informationstechnik (aus Porter & Millar, 1986, S. 29)	175
Abb. 39: Drei Typen von Wettbewerbsstrategien (Porter, 1984, S. 67)	182
Abb. 40: Portfolio Matrix der Boston Consulting Group (aus Trux, Müller & Kirsch, 1985, S. 119).....	187
Abb. 41: Beispiel eines Portfolios.....	188
Abb. 42: Technologie-Portfolio (aus Arthur D. Little, 1981).....	189
Abb. 43: Strukturunterschiede zwischen strategischem und operativem Informationsmanagement (in Anlehnung an Naumann, 1982, S. 59)	192
Abb. 44: Lebenszyklusmodell für Anwendungssysteme (in Anlehnung an Heinrich, 1992, S. 191).....	195
Abb. 45: Aggregierte Gesamtanwendungskurve (in Anlehnung an Kirsch, 1985, S. 434)	195
Abb. 46: Vorgehensweise bei der Problembewältigung (nach IBM, 1988, aus Heinrich, 1992, S. 252)	205
Abb. 47: Interdisziplinäre Projektarbeit (in Anlehnung an Mees et. al., 1993, S. 88).....	212
Abb. 48: Vorgehen in einem Phasenkonzept (aus Biethahn et. al. 1994, S. 200).....	220
Abb. 49: Projektablauf mit Phaseneinteilung	221
Abb. 50: Zusammenspiel der Projektbeteiligten (in Anlehnung an Schmidt, 1991, S. 99).....	231
Abb. 51: Reine Projektorganisation	233
Abb. 52: Einfluß-Projektorganisation	234
Abb. 53: Matrix-Projektorganisation	235

Abbildungsverzeichnis

Abb. 54: Vergleich unterschiedlicher Interviewformen hinsichtlich deren Standardisierung (in Anlehnung an Schmidt, 1991, S. 124).....	249
Abb. 55: Unterschiedliche Interviewformen hinsichtlich ihres Autoritätsanspruchs (in Anlehnung an Schmidt, 1991, S. 125).....	251
Abb. 56: Triade: Mensch, Information, Technik (in Anlehnung an Groffmann, 1992, S. 3)	273
Abb. 57: Kippbild Dame (aus Zimbardo, 1983, S. 322).....	274
Abb. 58: Vereinfachtes Modell der Informationsaufnahme.....	276
Abb. 59: Richtung des Widerstands.....	278
Abb. 60: Akzeptanz-Typen (aus Müller-Böling & Ramme, 1990, S.144)	287
Abb. 61: Machtbasen und Machtentstehung (aus Krüger, 1994, S. 316)	290
Abb. 62: Information - Wissen - Lernen	304
Abb. 63: Interventionsfelder (nach Potthof, aus Heilmann, 1999, S. 10).....	305
Abb. 64: Informationsmanagement ein interdisziplinäres Aufgabengebiet.....	308