

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 Phasenzyklus	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