

Informationsmanagement

**LESEPROBE
zum Kurs 823
Informationsmanagement**

Autor:
Prof. Dr. Roland Gabriel,
Dr. Dirk Beier

I. Inhaltsübersicht

Kurseinheit 1: Grundbegriffe und Gestaltungsgegenstand des Informationsmanagements

Lernziele

Einleitung

- 1 Dynamik der Computerunterstützung in Unternehmungen - Notwendigkeit des Informationsmanagements
 - 1.1 Aktuelle Rahmenbedingungen der Informationsverarbeitung in Unternehmungen
 - 1.2 Technische und betriebswirtschaftliche Problemstellungen als Ausgangspunkt des Informationsmanagements
- 2 Begriffliche Einordnung des Informationsmanagements
 - 2.1 Historische Entwicklung des Informationsmanagements und erste Begriffserklärung
 - 2.2 „Information“ als Bestandteil des Begriffs Informationsmanagement
 - 2.3 „Management“ als Bestandteil des Begriffs Informationsmanagement
- 3 Das computergestützte IuK-System der Unternehmung als Gestaltungsgegenstand des Informationsmanagements
 - 3.1 Systemtheoretische Grundlagen
 - 3.2 Das computergestützte IuK-System der Unternehmung aus der Sicht der Systemtheorie
 - 3.3 Aktivitäten und Aufgaben computergestützter IuK-Systeme
 - 3.4 Informationsmanagement als Systemlenkung

Kommentiertes Literaturverzeichnis

Lösungen zu den Übungsaufgaben

Index

Kurseinheit 2: Ziele, Aufgaben und Methoden des Informationsmanagements

Verzeichnis der Abbildungen

Lernziele

Einleitung

- 4 Ziele des Informationsmanagements
 - 4.1 Dimensionen und Beziehungen von Zielsystemen in Unternehmungen
 - 4.2 Teilziele von Zielsystemen in Unternehmungen
 - 4.3 Zielsystem des Informationsmanagements
- 5 Aufgaben des Informationsmanagements
 - 5.1 Klassifizierung der Aufgaben des Informationsmanagements
 - 5.2 Erste Dimension: Strategische und operative Aufgaben des Informationsmanagements
 - 5.3 Zweite Dimension: Die Aufgaben des Informationsmanagements im Managementzyklus
 - 5.4 Dritte Dimension: Gestaltung der Aufgaben und Elementarten des Informationssystems durch das Informationsmanagement
 - 5.5 Anwendungsbeispiel: Systematisierung der Aufgaben des Informationsmanagements bei der Einführung integrierter Standardanwendungssoftware

- 6 Methoden des Informationsmanagements
 - 6.1 Methoden des strategischen Informationsmanagements
 - 6.2 Methoden des operativen Informationsmanagements

Kommentierte Literaturhinweise

Lösungen zu den Übungsaufgaben

Index

Kurseinheit 3: Spezialthemen des Informationsmanagements

Verzeichnis der Abbildungen

Lernziele

Einleitung

- 7 IV-Controlling
 - 7.1 Begriff und Ziele des IV-Controlling
 - 7.2 Aufgaben und Objekte des IV-Controlling
 - 7.3 Aktuelle Entwicklungen im Umfeld des IV-Controlling
- 8 Organisationsfragen des Informationsmanagements
 - 8.1 Implementierung der Abteilung Informationswirtschaft in die Aufbaustruktur der Unternehmung
 - 8.2 Interner Aufbau der Abteilung Informationswirtschaft
 - 8.3 Lenkungsausschüsse
 - 8.4 Individuelle Datenverarbeitung und Benutzer-Service
 - 8.5 Outsourcing
- 9 Aktuelle Themen des Informationsmanagements in Theorie und Praxis
 - 9.2 Organizational Learning
 - 9.3 Knowledge Management (Wissensmanagement)

Kommentierte Literaturhinweise

Lösungen zu den Übungsaufgaben

Index

II. Einleitung

Die zunehmende Bedeutung der Informationsverarbeitung und der Kommunikation und der rasant gestiegene Einsatz der **Informations- und Kommunikationstechniken** in unserer Wirtschaft forderten in den letzten Jahren in den Unternehmen immer stärker ein wirkungsvolles **Informationsmanagement**. Wie jede wirtschaftliche Ressource – z.B. Menschen, Rohstoffe, Betriebsmittel und Finanzen – soll auch der Einsatz der **Ressource Information** systematisch geplant, gesteuert und kontrolliert werden (Management der Ressource Information = Informationsmanagement). Zur Erreichung der Unternehmensziele soll die Information „optimal“ eingesetzt werden, d.h. das gesamte **Informations- und Kommunikationssystem (IuK-System)** soll wirkungsvoll genutzt werden.

Gestaltungs- und Steuerungsgegenstand des Informationsmanagements ist das computergestützte Informations- und Kommunikationssystem, das aus den beiden Elementarten **Mensch und Informations- und Kommunikationstechnik** besteht. Beide erfüllen die in der Unternehmung anfallenden Aufgaben der Informationsverarbeitung, wobei sie die Unternehmensziele und die Unternehmensorganisation berücksichtigen.

Das Informationsmanagement hat eine **Führungsaufgabe (Managementaufgabe)** in einer Unternehmung und verfolgt das Ziel, das Informations- und Kommunikationssystem als **sozio-technisches System** mit seinen Elementen so zu gestalten, dass es effektiv zur betrieblichen Aufgabenerfüllung genutzt werden kann. Neben einer technischen Effizienz soll eine ökonomische Wirksamkeit und eine soziale Akzeptanz erreicht werden. An das Informationsmanagement als **Unternehmungsführungsaufgabe** werden somit hohe Anforderungen gestellt. Die Notwendigkeit eines funktionsfähigen und erfolgreichen Informationsmanagements ist heute in Unternehmen unbestritten. Das Informationsmanagement ist somit ein wichtiger Lehr- und Forschungsgegenstand der Wirtschaftsinformatik und immer mehr auch der Betriebswirtschaftslehre, insbesondere der betriebswirtschaftlichen Planung und Organisation. [...]

Die erste Kurseinheit behandelt die Grundbegriffe des Informationsmanagements und erläutert dessen Gestaltungsgegenstand. Damit werden die Grundlagen für die weiteren Kurseinheiten geschaffen, die sich mit den Zielen, Aufgaben und Methoden (Kurseinheit 2) sowie mit einzelnen Spezialthemen des Informationsmanagements (Kurseinheit 3) auseinandersetzen. [...]

Wir wünschen Ihnen bei der Bearbeitung dieses Kurses viel Spaß und Erfolg.

III. Leseprobe

2 Begriffliche Einordnung des Informationsmanagements

Im Folgenden wird zunächst die Entstehung des Informationsmanagements skizziert (Abschnitt 2.1). Danach erfolgt eine Auseinandersetzung mit den begrifflichen Grundlagen, die von einer Zerlegung des Terminus Informationsmanagement in die beiden Bestandteile „Information“ und „Management“ ausgeht. In Abschnitt 2.2 wird der Informationsbegriff näher betrachtet. Daran schließt sich in Abschnitt 2.3 eine Untersuchung des Managementbegriffs an.

2.1 Historische Entwicklung des Informationsmanagements und erste Begriffserklärung

Der Terminus „Informationsmanagement“ geht auf den amerikanischen Begriff des „**Information Management**“ zurück, der gegen Ende der 1970er Jahre in der US-amerikanischen Bundesverwaltung und in amerikanischen Unternehmungen geprägt wurde.

**Information
Management
in den USA**

1974 wurde in der US-Bundesverwaltung eine Kommission („Commission on Federal Paperwork“) eingesetzt, um die Daten- und Schriftgutverarbeitung in dieser Behörde zu analysieren und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten. 1977 wurde der Abschlussbericht vorgelegt, in dem gefordert wurde, ein „**Information Resource Management**“ für die US-Bundesbehörden einzuführen. Grund für diese Forderung war die Erkenntnis, dass nicht etwa der technologische Rückstand bei der Datenverarbeitung oder die immense Datenflut Hauptprobleme der US-Bundesbehörden waren, sondern vielmehr die Tatsache, dass man Information als freies Gut auffasste und deshalb nicht dieselben Budgetierungs-, Management- und Abrechnungspraktiken anwendete wie bei jedem anderen Wirtschaftsgut. 1980 wurde mit dem „Paperwork Reduction Act“ das Information Resource Management bei US-Bundesbehörden verbindlich eingeführt.

**Information Resource
Management**

Neben der Verwendung des Begriffes „Information Management“ in der Commission on Federal Paperwork stieg auch in der US-Privatwirtschaft gegen Ende der 1970er Jahre das Bewusstsein für die Problematik des bis dahin unzureichenden Umgangs mit der Ressource Information und der technischen Unterstützung ihrer Verarbeitung.

**Information
Management**

In der deutschsprachigen Literatur und Praxis finden sich seit etwa Mitte der 1980er Jahre zahlreiche Arbeiten zum **Informationsmanagement**, die zum Teil erheblich voneinander abweichen. Aufgrund der relativen Neuheit sowohl des Begriffes als auch der häufig darunter subsumierten Ziele und Aufgaben sowie der jeweils verfolgten spezifischen Sichtweisen existiert keine allgemeingültige Definition.

**Informations-
management
in Deutschland**

Das erstmals 1987 erschienene Werk von Heinrich stellte lange Zeit das einzige Lehrbuch zu diesem Bereich dar und entwickelte sich entsprechend zu einem Standardwerk, das mittlerweile in der 6. Auflage vorliegt. Heinrich versteht unter Informationsmanagement das „Leitungshandeln (Management) in einer Betriebswirtschaft in bezug auf Information und Kommunikation ...“, folglich alle Füh-

rungsaufgaben, die sich mit Information und Kommunikation in der Betriebswirtschaft befassen“.

Zwischenzeitlich sind weitere Lehrbücher, Forschungsarbeiten und Praxisberichte publiziert worden, die sich mit den Zielen und Aufgaben des Informationsmanagements befassen (in den kommentierten Literaturhinweisen am Ende dieses Kapitels sind exemplarisch einige dieser Veröffentlichungen aufgeführt). Eine Konsolidierung und Vereinheitlichung der verwendeten Begriffe hatte dies jedoch bislang nicht zur Folge. Die folgende, aus der Fülle der Publikationen abgeleitete Definition wird in den weiteren Ausführungen dieser Kurseinheit noch genauer erläutert:

Definition des Begriffes „Informationsmanagement“

Informationsmanagement umfasst die Gesamtheit aller Führungsaufgaben in einer Wirtschaftseinheit bezogen auf deren computergestütztes bzw. computerunterstützbares Informations- und Kommunikationssystem. Das computergestützte bzw. computerunterstützbare Informations- und Kommunikationssystem wird bezüglich der vorhandenen und möglichen Technikunterstützung für die zu lösenden Aufgabenstellungen bzw. für die mit deren Lösung betrauten menschlichen Aufgabenträger untersucht und gestaltet.

Gegenstand des Informationsmanagements

Informationsmanagement befasst sich also erstens mit dem **computergestützten bzw. computerunterstützbaren IuK-System** einer Wirtschaftseinheit, mit einzelnen Teilsystemen und Elementen sowie den innerhalb des Systems und zwischen dem System und seiner Umwelt existierenden Beziehungen. Gegenstand der Betrachtung sind IuK-Systeme, deren Computerunterstützung bereits realisiert ist (computergestützte IuK-Systeme) oder kurz vor einer Realisierung steht (computerunterstützbare IuK-Systeme), d.h. Systeme, die zum Zeitpunkt der Betrachtung noch nicht computergestützt sind.

Aufgabenfeld des Informationsmanagements

Informationsmanagement beinhaltet zweitens die **Führungsaufgaben** einer Wirtschaftseinheit, die sich auf deren IuK-Systeme beziehen. Das Aufgabenfeld der Informationswirtschaft umfasst hingegen sowohl die Führungs- als auch die Durchführungsaufgaben bezüglich des computergestützten bzw. nicht-computergestützten IuK-Systems einer Wirtschaftseinheit. Abb. 2/1 verdeutlicht diesen Zusammenhang.

Die Abb. 2/1 macht deutlich, dass das Informationsmanagement als Führungsaufgabe auch einen Teil des nicht-computergestützten IuK-Systems abdeckt. Dieser Teil enthält das computerunterstützbare IuK-System, bei dem es sich um Anwendungssysteme handelt, die kurz vor einer Realisierung stehen. Der verbleibende Teil des nicht-computerunterstützbaren IuK-Systems repräsentiert den Bereich, für den noch keine informationstechnische Unterstützung geplant ist.

Informationswirtschaft und Informationsmanagement aus funktionaler Sicht

Geht man bei den Begriffen „**Informationsmanagement**“ und „**Informationswirtschaft**“ von einem **funktionalen** Begriffsverständnis aus, so stellt das Informationsmanagement eine echte Teilmenge der Informationswirtschaft dar, da Informationswirtschaft neben den Führungsaufgaben auch Durchführungsaufgaben wie z.B. die Aufnahme eines Ist-Zustandes, die technische Implementierung von Standardanwendungssoftware oder das Programmieren von Individualsoftware, die Wartung und Pflege im Betrieb befindlicher Hard- und Software oder die Durchführung von Schulungen umfasst.

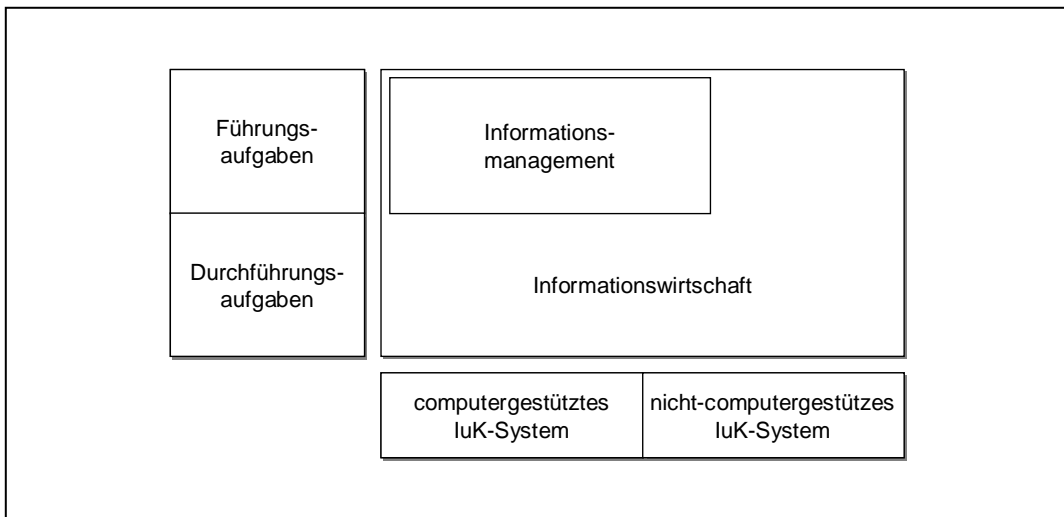


Abb. 2/1: Informationsmanagement und Informationswirtschaft.

Die Ausführungen dieser und der folgenden Kurseinheiten beschränken die Betrachtung auf computergestützte und computerunterstützbare Informations- und Kommunikationssysteme. Es erfolgt also keine nähere Untersuchung der nicht-computergestützten und nicht-computerunterstützbaren Informationsverarbeitung in einer Unternehmung. Bei dieser eingeschränkten Perspektive unterscheiden sich Informationsmanagement und Informationswirtschaft ausschließlich durch das Kriterium des Führungscharakters der jeweiligen Aufgabenstellung.

Bei den Aufgabenfeldern Informationswirtschaft und Informationsmanagement handelt es sich um in der Realität vorliegende Problemstellungen, die durch **realwissenschaftliche Disziplinen** mit dem Ziel der Beschreibung, der Erklärung und der Gestaltung analysiert werden können. Abb. 2/2 zeigt die beiden Wissenschaftsdisziplinen Wirtschaftsinformatik und Wissenschaft vom Informationsmanagement und verdeutlicht, dass diese sich durch ihren Untersuchungsgegenstand unterscheiden. Die Wirtschaftsinformatik richtet ihre Untersuchungen sowohl auf informationswirtschaftliche Führungs- als auch auf Durchführungsaufgaben, während die Wissenschaft vom Informationsmanagement lediglich die Führungsaufgaben innerhalb der Informationswirtschaft betrachtet.

Das funktionale Verständnis des Begriffes „Informationswirtschaft“ ist nicht zu verwechseln mit einer **institutionalen** Sicht, gemäß derer Informationswirtschaft die Bezeichnung einer Abteilung (oder mehrerer Abteilungen) in der Unternehmung darstellt, die sich mit Fragen der Computerunterstützung der Aufgaben und Aufgabenträger in der Unternehmung befasst. Teile des Aufgabenfeldes Informationswirtschaft fallen jedoch in den Kompetenz- bzw. Tätigkeitsbereich anderer Aufgabenträger in der Unternehmung und sind damit institutional auch außerhalb der Abteilung(en) Informationswirtschaft verankert. So sind beispielsweise für die institutionale Realisierung des Benutzerservice verschiedene Dezentralisationsgrade möglich. Ferner können Investitionsentscheidungen über IuK-Technik in den Kompetenzbereich der betroffenen Funktionsbereiche fallen. Dies ist insbesondere dann sinnvoll, wenn die einzelnen Abteilungen als Cost- oder Profit-Center geführt werden und die zentrale Abteilung Informationswirtschaft Standards als Rahmenvorgaben festgelegt hat.

Informationswirtschaft aus institutionaler Sicht

**Informations-
management
aus institutionaler
Sicht**

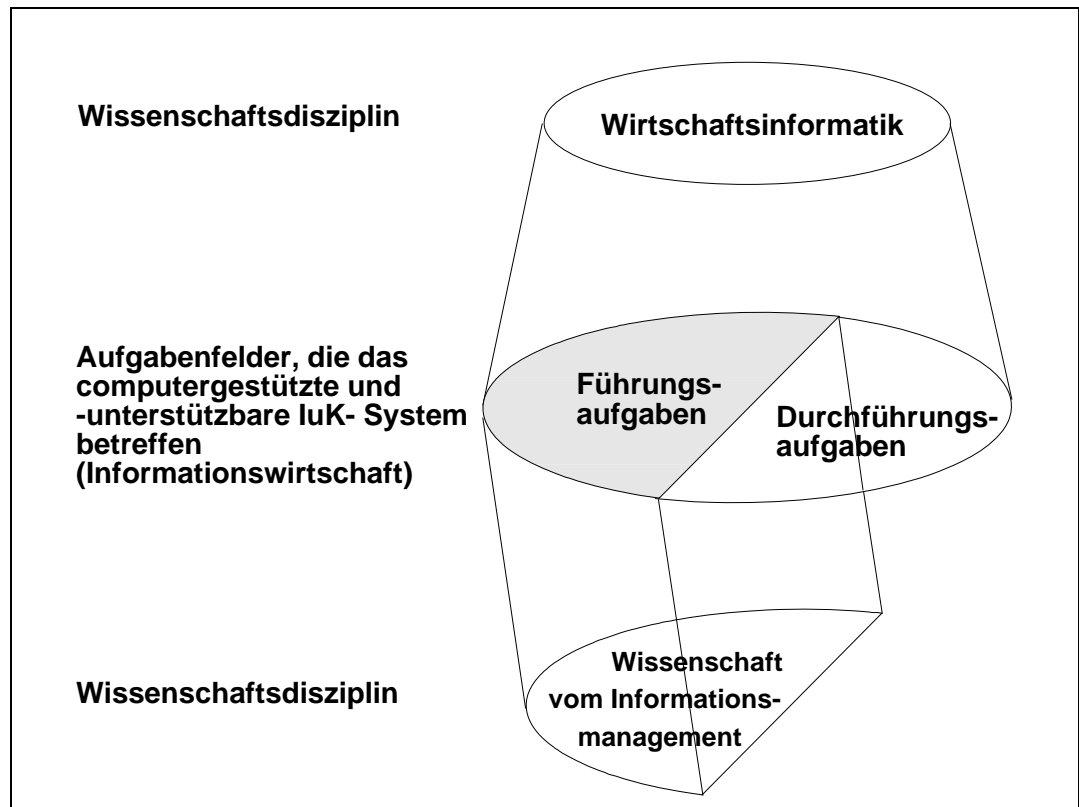


Abb. 2/2: Informationsmanagement: Aufgabenfeld und Wissenschaftsdisziplin.

Darüber hinaus ist es prinzipiell möglich, auch innerhalb einer möglichen Abteilung Informationswirtschaft zwischen den mit den Führungsaufgaben des Informationsmanagements und den mit informationswirtschaftlichen Durchführungsaufgaben betrauten Aufgabenträgern zu unterscheiden. Deshalb kann der Leiter bzw. die Leiterin einer Abteilung Informationswirtschaft grundsätzlich als „**Informationsmanager**“ bezeichnet werden. Allerdings fallen zahlreiche Aufgaben des Informationsmanagements auch in anderen Bereichen der Unternehmung an. So werden strategische Entscheidungen von hoher gesamtunternehmerischer Bedeutung zu großen Teilen von der Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit dem Leiter der Abteilung Informationswirtschaft oder von einem Lenkungsausschuss getroffen.

Zweckmäßiger als das institutionale erscheint deshalb das funktionale Begriffsverständnis von Informationsmanagement und Informationswirtschaft (dem in diesem Kurs gefolgt wird), weil auch die Betrachtung von Aufgabenbereichen möglich ist, die institutional der Geschäftsführung, einem Lenkungsausschuss oder den Fachabteilungen zuzuordnen sind und damit nicht nur in das Aufgabenspektrum einer Abteilung Informationswirtschaft fallen.

⋮

6 Methoden des Informationsmanagements

Die im Folgenden erläuterten Methoden des Informationsmanagements stehen zur Lösung der im vorigen Kapitel beschriebenen Aufgabenstellungen zur Verfügung. Die Ausführungen orientieren sich vom Aufbau her an der ersten Dimension des Klassifikationsschemas, in der strategische und operative Aufgaben des Informationsmanagements unterschieden wurden. Nachdem in Abschnitt 6.1 die Methoden des strategischen Informationsmanagements vorgestellt werden, behandelt Abschnitt 6.2 die Methoden des operativen Informationsmanagements.

6.1 Methoden des strategischen Informationsmanagements

Informationsmanagement beinhaltet wie gesehen sowohl strategische als auch operative Aufgaben. Kriterien zur Unterscheidung und Abgrenzung der Begriffe strategisch und operativ wurden bereits in Abschnitt 4.2 dieser zweiten Kurseinheit eingehend erläutert. Als wichtige Kennzeichen einer strategischen Sichtweise wurde der erweiterte Betrachtungsgegenstand und die ganzheitliche Betrachtungsweise herausgestellt. Besonders hervorgehoben wurde dabei die hohe Wettbewerbsrelevanz der Aufgabenstellung und damit die Bedeutung des Umfelds der Unternehmung. Die **Strategie einer Unternehmung** versteht sich als die globale „Wegbeschreibung“, deren Verfolgung zur Entfaltung von Erfolgspotenzialen führt.

**Einordnung von
Methoden des
strategischen
Informations-
managements**

Die Planung und Gestaltung des gesamten IuK-Systems in einer Unternehmung ist, wie im vorigen Kapitel verdeutlicht, Hauptgegenstand des strategischen Informationsmanagements. Aus diesem Grund wird häufig auch von „**Strategische Informationssystemplanung**“ (SISP) gesprochen. Im Folgenden wird zunächst die SISP mit ihren Bereichen und ihrer Vorgehensweise beim Einsatz in der Praxis vorgestellt (Abschnitt 6.1.1). Die SISP stellt ein allgemeines Konzept und kann deshalb als auf der Meta-Ebene angesiedelt gesehen werden. In den verschiedenen Teilbereichen der SISP wird jeweils auf spezielle Methoden und Techniken des strategischen Managements zurückgegriffen. Ausgewählte Methoden und Techniken werden anschließend im Überblick erläutert (Abschnitt 6.1.2).

6.1.1 Strategische Informationssystemplanung (SISP)

Die „**Strategische Informationssystemplanung**“ (SISP), die sich auch als „Strategische Informations- und Kommunikationssystemplanung“ (SIuKSP) bezeichnen lässt, ist der Gestaltungsprozess für die Planung und Entwicklung der **IuK-System-Architektur**. Die Strategische Informationssystemplanung stellt den Aufgabenschwerpunkt des strategischen Informationsmanagements dar. Sie lässt sich aus der allgemeinen **Unternehmensstrategie** ableiten und versteht sich als ein systematisch-methodisches Verfahren, welches eine Vorgehensweise zur Erreichung langfristiger und wichtiger Ziele des Informationsmanagements be-

**Strategische
Informations-
systemplanung
(SISP)**

schreibt. Es besteht somit eine enge Wechselwirkung zwischen der Unternehmungs- und der **IuK-Strategie**.

Die **Strategische Informationssystemplanung (SISP)** läßt sich wie folgt charakterisieren:

Strategische Informationssystemplanung ist ein integraler Bestandteil der strategischen Gesamtplanung. Sie hat damit die **IV (Informationsverarbeitung)** einerseits umfassend, d.h. in einer die gesamte Organisation umspannenden Perspektive und andererseits ganzheitlich zu konzipieren. Dabei soll ein Bezug auf

- die Daten-, Applikations- und Kommunikationsstrukturen,
- die Aufgaben und Elemente des computergestützten Informations- und Kommunikationssystems sowie
- die Organisation der Informationswirtschaft insgesamt und ihre Führung

gewährleistet sein. In den folgenden Abschnitten werden zunächst die Bereiche von SISP (Abschnitt 6.1.1.1) und anschließend ihre Vorgehensweise erläutert (Abschnitt 6.1.1.2).

⋮