



# *Informations- management*

**Strategien – Ressourcen – Prozesse**

Von

**Prof. Dr. Rainer Paffrath**

und

**Prof. Dr. Joachim Reese**

**ERICH SCHMIDT VERLAG**

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

**Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter**  
ESV.info/978 3 503 17136 1

ISBN 978 3 503 17136 1

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2017

[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706.

Satz: multitext, Berlin

Druck und Bindung: Hubert & Co., Göttingen

## Vorwort

Information hat das Zusammenleben der Menschen seit Mitte des letzten Jahrhunderts in besonderer Weise geprägt. Dies betrifft im Wesentlichen alle Bereiche des privaten und öffentlichen Lebens. Wir bezeichnen uns inzwischen als Informationsgesellschaft. Jede Unternehmung verfügt über ein leistungsfähiges Informationssystem, mit dem die Manager nicht nur von ihrer Routinearbeit entlastet werden sollen. Vielmehr hat Information in vielen Branchen eine strategische Bedeutung erlangt, die den Unternehmungen das Überleben auf den Märkten erst gestattet. Dennoch können wir oft bemerken, dass mit Information nicht effizient umgegangen wird. Der Beobachter gewinnt den Eindruck, dass vorhandene Information die Planungen und Entscheidungen in der Unternehmung bestimmt und nicht umgekehrt das Management festlegt, wie mit Information im Einzelnen umzugehen ist. Die technischen Entwicklungen dominieren die ökonomischen Entscheidungen. Die Unternehmung kümmert sich darum, dass moderne Datenverarbeitungsanlagen bzw. -übertragungstechniken zur Verfügung stehen und nimmt dabei einen „Information Overload“ in Kauf. Von einem systematischen, zielgerichteten Informationsmanagement kann dann nicht mehr die Rede sein, wenn die dispositiven Tätigkeiten in der Unternehmung weitgehend von der Umwelt determiniert bzw. auf eine reine Informationsverarbeitung reduziert werden.

Dieses Buch greift das beschriebene Problem in der Weise auf, dass dem Informationsmanagement der Unternehmung eine viel umfassendere wirtschaftliche Bedeutung beigemessen wird. Es geht davon aus, dass das Management von Beginn an das Steuer in die Hand nimmt und Entscheidungen anhand ökonomischer Kriterien trifft. Dabei hat es sowohl die Märkte als auch das Sozialsystem der Unternehmung sowie die verfügbare Technik im Blick. Entsprechende Dispositionen rund um den Erfolgsfaktor Information prägen seine Aufgaben. Das Buch untersucht unterschiedliche Hypothesensysteme, mit denen die Ausgestaltung einzelner Informationsvariablen und Zusammenhänge mit anderen Unternehmensparametern beschrieben werden. Es ist nicht beabsichtigt, daraus eine geschlossene Theorie zu entwickeln. Vielmehr soll das Management der Unternehmung Erkenntnisse gewinnen, die das praktische Vorgehen im Einzelfall erleichtern. Bei den hier präsentierten Überlegungen kommt es also vor allem darauf an, die wesentlichen Aufgaben des Informationsmanagements vollständig zu erkennen, systematisch zu ordnen und unter den formulierten Prämissen zu würdigen.

Obwohl es sich um ein Lehrbuch handelt, unterscheiden sich die Ausführungen von anderen Werken, die sich mit der gleichen Thematik beschäftigen, in folgen-

der Hinsicht: Es ist in den einzelnen Kapiteln nicht das Ziel, den Stand der Forschung vollständig aufzuarbeiten und dabei die verschiedenen Modelle zum Informationsmanagement darzustellen, zu diskutieren und zu vergleichen. Das Buch dient deshalb auch nicht als allgemeines Nachschlagewerk. Der damit einhergehende Information Overload würde nach unserer Auffassung den Leser überfordern. Unabhängig von der Zeit, die für die Lektüre zur Verfügung steht, müsste der Umfang des Buches um ein Vielfaches anwachsen, um ein einigermaßen akzeptables Verständnis der Darstellungen beim Leser zu erreichen. Vielmehr sollen existierende Ansätze zum Management im Allgemeinen und zum Informationsmanagement im Speziellen – soweit dies möglich ist – zu einem transparenten, schlüssigen Vorgehen zusammengeführt werden, bei dem ein umfassendes Managementverständnis sichtbar wird, das vom Leser akzeptiert und gut nachvollzogen werden kann. Dabei stehen stets die grundlegende Konzeption und nicht die detailreiche praktische Handhabung einzelner Konzepte im Vordergrund. Dies ist das zentrale Anliegen unseres ökonomischen Lehrbuchs.

Es ist uns ein besonderes Anliegen, dem Personenkreis herzlichen Dank sagen, der unser Projekt in den letzten Monaten mit viel Engagement tatkräftig unterstützt hat. An dieser Stelle wollen wir wenigstens einige Hilfen namentlich würdigen: Stefan Koch hat sich während dieser Zeit mit viel Geduld um die redaktionellen Arbeiten am Manuskript gekümmert sowie gemeinsam mit Philipp Axel Neumann-Giesen und Tim Richert eine grundlegende Überarbeitung der Grafiken und Beispiele vorgenommen. Viele Kolleginnen und Kollegen, insbesondere aber Silke Schätzer und Michael Noeske haben Anteil an der Auswahl und Zusammenstellung des Stoffes für dieses Buch, den wir immer wieder diskutiert und angepasst haben. Maike Hugendick hat die Literaturverzeichnisse nach unseren Angaben mit großer Sorgfalt ergänzt und vereinheitlicht. Auch vielen Studenten der Leuphana Universität Lüneburg und der Europäischen Fachhochschule gebührt unser aufrichtiger Dank. Sie haben nach der Lektüre früherer Versionen des Manuskripts zahlreiche Anregungen gegeben, die wir gerne berücksichtigt haben. Claudia Splittgerber und Christoph Landgraf vom Erich Schmidt Verlag danken wir für die wiederum reibungslose und konstruktive Zusammenarbeit bei der Realisierung unserer Pläne bis zur Publikation. So bleibt nur noch der Wunsch, dass auch Sie als Leser das Buch wohlwollend aufnehmen und mit Gewinn studieren.

Brühl und Lüneburg, im August 2016

Rainer Paffrath

Joachim Reese

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
1. Einführung .....	9
1.1 Entwicklung des Informationsmanagements .....	9
1.2 Einordnung in die Informatik .....	12
1.3 Inhalt und Aufbau des Buches .....	14
1.4 Zur Lektüre des Buches .....	16
1.5 Allgemeine Literaturempfehlungen .....	17
2. Grundlagen eines Informationsmanagements .....	19
2.1 Einführung .....	19
2.2 Information .....	20
2.3 Informationstheorien .....	23
2.4 Einzelaufgaben eines Informationsmanagements .....	33
2.5 Konzepte eines Informationsmanagements .....	36
2.6 Zusammenfassung .....	46
2.7 Fragen zur Wiederholung .....	47
2.8 Literaturempfehlungen zur Vertiefung .....	47
3. Strategisches Informationsmanagement .....	49
3.1 Einführung .....	49
3.2 Analyse des Ist-Zustands .....	49
3.3 Informationsstrategien .....	61
3.4 Herleitung der Informationsarchitektur .....	67
3.5 Zusammenfassung .....	74
3.6 Fragen zur Wiederholung .....	75
3.7 Fallstudien .....	75
Fallstudie 1 .....	75
3.8 Literaturempfehlungen zur Vertiefung .....	78
4. Ressourcenmanagement .....	79
4.1 Einführung .....	79
4.2 Technologiemanagement .....	80
4.3 Personalmanagement .....	96
4.4 Datenmanagement .....	106
4.5 Herleitung der Informationsinfrastruktur .....	116
4.6 Zusammenfassung .....	118

4.7	Fragen zur Wiederholung .....	119
4.8	Fallstudien.....	120
	Fallstudie 2 .....	120
	Fallstudie 3 .....	121
	Fallstudie 4 .....	124
4.9	Literaturempfehlungen zur Vertiefung .....	125
<b>5.</b>	<b>Organisation des Informationsprozesses .....</b>	<b>127</b>
5.1	Einführung .....	127
5.2	Institutioneller Rahmen des Informationsmanagements .....	128
5.3	Koordination des Informationsmanagements .....	135
5.4	Projektmanagement.....	139
5.5	Zusammenfassung .....	143
5.6	Fragen zur Wiederholung .....	144
5.7	Fallstudien.....	144
	Fallstudie 5 .....	144
5.8	Literaturempfehlungen zur Vertiefung .....	146
<b>6.</b>	<b>Planung und Steuerung des Informationsprozesses .....</b>	<b>147</b>
6.1	Einführung .....	147
6.2	Kapazitätsmanagement.....	148
6.3	Ablaufsteuerung .....	151
6.4	Controlling .....	155
6.5	Nutzung der Informationsinfrastruktur .....	160
6.6	Zusammenfassung .....	162
6.7	Fragen zur Wiederholung .....	163
6.8	Literaturempfehlungen zur Vertiefung .....	163
	Quellenverzeichnis.....	164
	Stichwortverzeichnis.....	173
	Autoren.....	176