

Informationsmanagement für NPO's, NGO's et al.

Andreas Meier

Informations- management für NPO's, NGO's et al.

Strategie, Organisation
und Realisierung

Mit 76 Abbildungen

 Springer

Professor Dr. Andreas Meier
Universität Fribourg
Departement für Informatik
Boulevard de Pérolles 90
1700 Fribourg
Schweiz
andreas.meier@unifr.ch

ISBN-10 3-540-37470-1 Springer Berlin Heidelberg New York
ISBN-13 978-3-540-37470-1 Springer Berlin Heidelberg New York

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detailierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funk- sendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Ver- vielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Springer ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media

springer.de

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2006

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. Text und Abbildungen wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet. Verlag und Autor können jedoch für eventuell verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen.

Sollte in diesem Werk direkt oder indirekt auf Gesetze, Vorschriften oder Richtlinien (z. B. DIN, GEFMA, VDMA) Bezug genommen oder aus ihnen zitiert worden sein, so kann der Verlag keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität übernehmen.

Herstellung: LE-TeX Jelonek, Schmidt & Vöckler GbR, Leipzig
Einbandgestaltung: WMX Design GmbH, Heidelberg

SPIN 11818380 42/3100/YL - 5 4 3 2 1 0 Gedruckt auf säurefreiem Papier

Vorwort

Organisationen - unabhängig ob Profit oder Non Profit - benötigen Informations- und Kommunikationssysteme zur Unterstützung ihrer Prozesse sowie für die Kunden- oder Mitgliederbetreuung. Sie unterhalten Webplattformen oder betreiben Portale zur internen und externen Kommunikation. Mit entscheidungsunterstützenden Systemen werten sie die Kunden- oder Mitgliederbestände sowie die Geschäftstätigkeit aus und sichern damit ihre Zukunft.

Wie jede wirtschaftliche Ressource muss die Informationsfunktion systematisch geplant, umgesetzt und gesteuert werden. Das Informationsmanagement dient denn auch der strategischen wie der operativen Planung, der Umsetzung und dem Controlling der Informationsinfrastruktur wie den betrieblichen Informations- und Kommunikationssystemen.

Das vorliegende Fachbuch "Informationsmanagement für NPO's, NGO's et al. - Strategie, Organisation und Realisierung" möchte eine Lücke in der Fachliteratur schliessen, in dem die Informationsfunktion spezifisch für Non Profit und Non Governmental Organisationen diskutiert wird. Das Informationsmanagement ist Teilbereich der Organisationsführung und soll die Ressource Information optimal nutzen.

Das Werk beschreibt folgende sechs Themenblöcke und illustriert sie an Beispielen:

- Strategische Informationssystemplanung mit Vorgehensmodell und Umsetzungsoptionen für NPO's und NGO's
- Aufbau- und ablauforganisatorische Aufgaben, Stellenbilder und Beziehungen zwischen Organisation und Informationsmanagement
- Architektur Aspekte für Information & Process Engineering
- Nutzung webbasierter Plattformen und elektronischer Netzwerke zur Mitgliederentwicklung und Community Bildung
- Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit
- Controlling des Informationsmanagements bei NPO's und NGO's

Das Fachbuch stellt die strategischen und organisatorischen Grund-
satzfragen für ein effizientes und effektives Informationsmanage-
ment in den Vordergrund. Es richtet sich primär an die Verantwortli-
chen der Leitungsorgane von NPO's und NGO's, an die Leiter von
Mitglieder- resp. Trägergruppen sowie an die Führungskräfte und
Projektleiter des Organisationsbetriebes. Darüber hinaus ist es für
Studierende der Wirtschaftswissenschaften an Universitäten und
Fachhochschulen gedacht, die an der Informationsfunktion für NPO's
und NGO's interessiert sind.

Aufgrund unterschiedlicher Weiterbildungskurse für den NPO-
Bereich an der Fachhochschule Nordwestschweiz sowie an der Uni-
versität Fribourg ist die Idee entstanden, dem Management-Modell
für Non Profit Organisationen des Verbandsmanagement Instituts
(VMI) der Universität Fribourg ein Werk über das Informationsma-
nagement in der Bedarfswirtschaft beizufügen. An dieser Stelle
möchte ich mich bei Ernst-Bernd Blümle, Bernd Helmig und Robert
Purtschert sowie bei den Mitgliedern des Institutsrates des VMI für
die Unterstützung dieses Werkes bedanken. Zudem haben diverse
Kolleginnen und Kollegen das Werk kritisch durchgeschaut und Ver-
besserungsvorschläge eingebracht; mein Dank richtet sich an Karin
Altorfer, Josef Barmettler, Hans-Peter Fröschle, Pius Hättenschwiler,
Stefan Hüsemann, Jürg Krummenacher, Rolf Leutert, Thomas
Myrach, Peter Rohner und Peter Schwarz. Ein besonderes Kompliment
richte ich an Ciprian Pop, der das Layout des Werkes übernom-
men hat. Ein herzliches Dankeschön geht an Lydia Meier-Bernasconi
für das Lektorat. Dem Springer Verlag, vor allem Werner Müller und
seinem Team, danke ich für die speditive und angenehme Zusam-
menarbeit.

Fribourg, im Mai 2006

Andreas Meier

Inhaltsverzeichnis

1	Informationsmanagement in der Bedarfswirtschaft.....	1
1.1	Was versteht man unter Informationsmanagement?	2
1.2	Was sind NPO's, NGO's et al.?	4
1.3	Bedeutung der Informationsfunktion für Non Profit Organisationen	6
1.4	Aufbau und Kapitelübersicht	8
1.5	Literaturhinweise	10
2	Strategische Informationssystemplanung	13
2.1	Modell der strategischen Informationssystemplanung	14
2.2	Strategische Analyse	16
2.2.1	Organisationsanalyse	16
2.2.2	Markt- und Bedarfsgruppenanalyse	19
2.2.3	Technologieanalyse	22
2.3	Entwicklung eines Informatikleitbildes	25
2.3.1	Zielformulierung des Informatikeinsatzes	25
2.3.2	Grundsätze der Informationssystemnutzung	27
2.3.3	Serviceorientiertes Referenzmodell ITIL	29
2.4	Strategische Massnahmenplanung	32
2.4.1	Entwicklung eines Architekturmanagements	32
2.4.2	Planung von Informationssystemen	34
2.4.3	Produktionsplanung und Servicemanagement	36
2.5	Umsetzung der Informatikstrategie	39
2.5.1	Entscheidungsfindung für Make or Buy	39
2.5.2	Organisatorische Rahmenbedingungen	42
2.5.3	Change Management	44
2.6	Controlling der Strategieumsetzung	46
2.7	Literaturhinweise	48
3	Aufbau- und Ablauforganisation.....	51
3.1	Führungsaufgaben im Informationsmanagement	52
3.2	Stellenbild des Verantwortlichen des Informationsmanagements	53
3.3	Stellenwert der Informationsfunktion in der Organisation	55
3.3.1	Einflussfaktoren für die Aufbauorganisation	55
3.3.2	Aufbauorganisation des Informationsmanagements	58

3.3.3	Eingliederungsvarianten	61
3.4	Informatikgremien und -ausschüsse	62
3.4.1	Informatikkommission	62
3.4.2	Anwenderausschuss	64
3.4.3	Lenkungsausschuss Projektportfolio	65
3.5	Förderung der individuellen Datenverarbeitung	68
3.6	Berufsbilder und Karrieremöglichkeiten	70
3.6.1	Überblick über die Berufsbilder	70
3.6.2	Karrieremöglichkeiten im Informationsmanagement	72
3.7	Projektmanagement	74
3.8	Literaturhinweise	76
4	Information und Process Engineering.....	79
4.1	Grundlagen des Systems Engineering	80
4.2	Methoden der Benutzerbeteiligung	82
4.3	Gestaltung betrieblicher Informationssysteme	84
4.3.1	Architektur von Informations- und Datenbanksystemen	84
4.3.2	Modellierung mit dem Entitäten-Beziehungsmodell	86
4.3.3	Generierung eines relationalen Datenbankschemas	89
4.3.4	Abfragen und Auswertungen	91
4.4	Aufbau entscheidungsunterstützender Systeme	93
4.4.1	Zur Data Warehouse Architektur	93
4.4.2	Auswertung eines mehrdimensionalen Datenwürfels	96
4.4.3	Schritte zum Entwurf eines Datenwürfels	98
4.4.4	Verfahren des Data Mining	100
4.5	Management von Geschäftsprozessen	102
4.5.1	Architektur von Workflowmanagementsystemen	102
4.5.2	Modellierung von Geschäftsprozessen	105
4.5.3	Funktionalität von Workflowmanagementsystemen	107
4.6	Wege zum Knowledge Management	109
4.7	Literaturhinweise	110
5	Nutzung webbasierter Plattformen.....	113
5.1	Leistungsbeziehungen in elektronischen Netzwerken	114
5.2	Portale und webbasierte Dienstleistungen	116
5.2.1	Such- und Webdienste	116
5.2.2	Content Management	119
5.2.3	Gestaltung von Portalen	121
5.3	Gewinnung und Bindung von Online-Mitgliedern	123
5.3.1	Kommunikationsmodell für Online-Mitglieder	123
5.3.2	Erfolgskontrolle für Webplattformen	126
5.4	Förderung virtueller Gruppen und Organisationen	128
5.4.1	Arbeitsgestaltung in eTeams	128
5.4.2	Merkmale virtueller Organisationen	130
5.5	Grundprinzipien lernender Organisationen	132



5.6	Ethikmaxime für Netzarbeitende	134
5.7	Literaturhinweise	137
6	Datenschutz und Datensicherheit	139
6.1	Inhalte der Datenschutzgesetzgebung	140
6.2	Schutz der Daten vor unbefugtem Zugriff	142
6.2.1	Einschränkung von Datenbeständen	142
6.2.2	Verwaltung von Benutzerberechtigungen	143
6.3	Verschlüsselung und digitale Signaturen	145
6.3.1	Asymmetrische Verschlüsselungsverfahren	145
6.3.2	Zur Generierung digitaler Signaturen	146
6.3.3	Aufgaben des Trust Centers	149
6.4	Datenschutz für Mitgliederprofile	151
6.5	Schutz durch digitale Wasserzeichen	152
6.6	Massnahmen zur Datensicherheit	154
6.6.1	Generationenprinzip für Archivierung	154
6.6.2	Wiederanlaufverfahren nach einem Fehlerfall	155
6.6.3	Schutz gegen Viren	156
6.7	Entwicklung eines Sicherheitsdispositivs	159
6.8	Literaturhinweise	160
7	Controlling des Informationsmanagements.....	163
7.1	Regelkreis des Informatikcontrollings	164
7.2	Objekte des Informatikcontrollings	166
7.2.1	Projekte	166
7.2.2	Informationssysteme	168
7.2.3	Dienstleistungen - Prozesse	170
7.2.4	Personal - IT-Spezialisten und Anwender	171
7.2.5	Führung und Organisation	174
7.2.6	Betriebsmittel - Sicherheit	177
7.3	Benchmarking	179
7.4	Revision - Framework CobiT	180
7.5	Erfolgsmessung des intellektuellen Kapitals	183
7.6	Literaturhinweise	185
	Glossar.....	187
	Fachbegriffe englisch/deutsch	195
	Literaturverzeichnis.....	197
	Stichwortverzeichnis.....	205