
Inhaltsverzeichnis

1	Staatliche IT-Projekte – Misserfolge und Potenziale	13
1.1	Problemaufriss	13
1.2	Wissenschaftliche Zielsetzung und Vorgehensweise.....	14
1.3	Struktur der Untersuchung	17
2	IT-Projekte des Bundes	21
2.1	Definitionen und Grundlagen.....	21
2.1.1	Projekt	21
2.1.2	IT-Projekt	21
2.1.3	Bund	22
2.1.4	Bundesverwaltung	22
2.1.5	IT-Organisation des Bundes.....	23
2.1.6	eGovernment	25
2.1.7	Datensicherheit und Datenschutz.....	26
2.1.8	Qualifizierte elektronische Signatur.....	27
2.2	Klassifikation nach Projektgröße	28
2.2.1	Klassifikation im Rahmen der S-O-S-Methode [©] für Großprojekte ..	28
2.2.2	Klassifikation im Rahmen des WiBe Fachkonzeptes IT.....	29
2.2.3	Klassifikation nach DREWS und HILLEBRAND	30
2.2.4	Klassifikation nach STREITZ.....	30
2.2.5	Klassifikation nach TIEMEYER	30
2.2.6	Übersicht der Klassifikationsmöglichkeiten	31
2.2.7	Klassifikation für IT-Projekte des Bundes	33
2.3	Herausforderungen und Empfehlungen.....	33
2.4	Public Management und New Public Management	34
2.5	Auswahl von IT-Projekten des Bundes	36
2.5.1	Der neue Personalausweis (nPA)	36
2.5.2	Elektronischer Entgeltnachweis (ELENA)	39
2.5.3	Bescheinigungen Elektronisch Annehmen (BEA)	43
2.5.4	Optimiertes Meldeverfahren in der sozialen Sicherung (OMS)	46
2.5.5	Prozess-Daten-Beschleuniger (P23R)	48
2.5.6	Elektronische Gesundheitskarte (eGK).....	50
2.5.7	Elektronische Steuererklärung (ELSTER)	52
2.5.8	De-Mail	54
2.5.9	115 – Einheitliche Behördenummer	56

2.5.10 Lkw-Maut/ Toll Collect	57
3 Misserfolgsforschung in der Wirtschaftsinformatik	59
3.1 Untersuchungsgegenstand	59
3.1.1 Privatwirtschaftlicher Bereich.....	59
3.1.1.1 Ursachen für Misserfolg	60
3.1.1.2 Empfehlungen.....	62
3.1.2 Staatlicher Bereich.....	63
3.1.2.1 Ursachen für Misserfolg	63
3.1.2.2 Empfehlungen.....	64
3.1.3 Analyse und Vergleich.....	67
3.2 Erfolgsfaktoren	69
3.2.1 Erfolgsfaktorenforschung.....	69
3.2.2 Erfolg von IT-Projekten des Bundes.....	70
3.2.2.1 Definitionen	71
3.2.2.2 Klassifikation nach Umsetzungsstand, Projektfortschritt und Erfolgsaussicht	73
3.2.3 Analyse und Weiterentwicklung	74
3.2.3.1 Potenzielle Erfolgsfaktoren für IT-Projekte des Bundes	75
3.2.3.2 Erfolgsfaktoren des Projektmanagements und des Change-Managements	84
3.2.3.3 Erfolgsfaktoren für IT-Projekte des Bundes	87
3.2.4 Messung	90
3.2.4.1 Controlling	90
3.2.4.2 Controlling von IT-Projekten des Bundes	93
4 Elementare Aspekte der Öffentlichkeitswirkung.....	99
4.1 Information	100
4.2 Kommunikation	100
4.3 Öffentliche Kommunikation.....	102
4.3.1 Diskursives Öffentlichkeitsmodell.....	103
4.3.2 Liberales Öffentlichkeitsmodell.....	104
4.4 Medienöffentlichkeit.....	104
4.4.1 Definition	104
4.4.2 Eigenschaften	105
4.4.2.1 Interaktion bei Wahrnehmung durch ein Publikum.....	105
4.4.2.2 Räumlich und zeitlich disperse Teilnahme der Akteure	105
4.4.2.3 Komplexe Binnenstruktur.....	106
4.4.2.4 Differenzierte Positionen sowie Rollen der Akteure	106

4.4.2.5 Ungleiche Zugangsmöglichkeiten zur medialen Öffentlichkeit.....	107
4.4.3 Abgrenzung der Eigenschaften der Internetöffentlichkeit	108
4.5 Politische Kommunikation	108
4.5.1 Abhängigkeit der Politik von den Medien	109
4.5.2 Abhängigkeit der Medien von der Politik	109
4.5.3 Wechselseitige Abhängigkeit zwischen Politik und Medien	109
4.5.4 Medien als Kontrolleure der horizontalen Gewalten	110
4.6 Kommunikationspolitik	110
4.7 Politische Öffentlichkeitsarbeit	111
4.7.1 Thematisierungs-, Überzeugungs- und De-Thematisierungsstrategie	111
4.7.2 Indirekte und direkte Form politischer Öffentlichkeitsarbeit.....	112
4.8 Medieneinfluss.....	112
4.8.1 Agenda-Setting-Theorie	113
4.8.2 Framing-Theorie.....	114
4.9 Medienwirklichkeit.....	114
4.9.1 Medien als informationsverarbeitende Systeme	115
4.9.2 Einflussfaktoren.....	115
4.10 IT-Projekte des Bundes und deren Öffentlichkeitswirkung	116
4.10.1 Definition.....	116
4.10.2 Klassifikation nach Wahrnehmung und Intensität	117
4.10.3 Kriterien zur Klassifikation	117
4.10.3.1 Anzahl der Zielpersonen und der Zielgruppen.....	117
4.10.3.2 Eigenschaften der Veränderung	118
4.10.3.3 Parteipolitische Interessen.....	120
4.10.3.4 Projektverlauf und Misserfolge.....	120
4.11 Einfluss der Öffentlichkeitswirkung.....	121
4.11.1 Betrachtungsweise des Projektmanagements und des IT-Managements.....	121
4.11.2 Erläuterung der Kriterien zur Klassifikation.....	122
4.11.3 Erläuterung der Klassifikation nach Wahrnehmung und Intensität	124
5 Berücksichtigung der Öffentlichkeitswirkung in bestehenden Managementansätzen und -instrumenten	127
5.1 Projektmanagement/ IT-Projektmanagement.....	128
5.1.1 Definitionen	128
5.1.2 Vorgehensweise.....	128

5.1.2.1	Projektorganisationsformen	129
5.1.2.2	Auswahl des Vorgehensmodells	132
5.1.2.3	Projektdefinition	136
5.1.2.4	Projektplanung	137
5.1.2.5	Projektdurchführung	143
5.1.2.6	Projektabchluss	143
5.1.3	Analyse und Bewertung	144
5.2	Change-Management	145
5.2.1	Definitionen	145
5.2.2	Vorgehensweise	145
5.2.2.1	Initialisierung	148
5.2.2.2	Konzipierung	148
5.2.2.3	Mobilisierung	150
5.2.2.4	Umsetzung	152
5.2.2.5	Verstetigung	153
5.2.3	Analyse und Bewertung	154
5.3	Stakeholder-Management	155
5.3.1	Definitionen	155
5.3.2	Vorgehensweise	156
5.3.2.1	Stakeholder-Identifikation	157
5.3.2.2	Stakeholder-Klassifikation	159
5.3.2.3	Stakeholder-Einfluss- und Beziehungsanalyse	162
5.3.2.4	Stakeholder-Strategie- und Maßnahmendefinition	163
5.3.2.5	Stakeholder-Dokumentation	164
5.3.3	Analyse und Bewertung	165
5.4	Projektmarketing	166
5.4.1	Definitionen	166
5.4.2	Vorgehensweise	167
5.4.2.1	Projektmarketing-Analyse	168
5.4.2.2	Projektmarketing-Planung	171
5.4.2.3	Projektmarketing-Durchführung und -Steuerung	181
5.4.3	Analyse und Bewertung	182
5.5	Public Relations	183
5.5.1	Definitionen	183
5.5.2	Vorgehensweise	185
5.5.2.1	PR-Wissenschaft	185
5.5.2.2	PR-Konzeptionierung	186
5.5.2.3	Systematisierung von PR-Arbeit	190

5.5.3 Analyse und Bewertung	195
5.6 Zusammenfassung	196
6 Berücksichtigung der Öffentlichkeitswirkung in bestehenden IT-Standards und -Methoden des Bundes	199
6.1 SAGA 5 für die Bundesverwaltung	202
6.2 Architekturmanagement in der Bundesverwaltung	203
6.3 Prozess- und Datenmodellierung in der Bundesverwaltung	204
6.3.1 Prozessmodellierung	204
6.3.2 XML in der öffentlichen Verwaltung	209
6.3.3 XGenerator	210
6.4 Offene Dokumentenformate	210
6.5 Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen	212
6.6 V-Modell XT	213
6.7 V-Modell XT Bund	215
6.8 Migrationsleitfaden	217
6.9 Dokumentenmanagement und elektronische Archivierung	220
6.10 Styleguide der Bundesregierung	220
6.11 S-O-S-Methode [©] für Großprojekte	221
6.12 Unterlage für Ausschreibung und Bewertung von IT-Leistungen	226
6.13 Vorgehens- und Analysemodell des Kompetenzzentrums Green IT	227
6.14 IT-Grundschutz	228
6.14.1 IT-Grundschutz-Standards	228
6.14.2 IT-Grundschutz-Kataloge	228
6.14.3 IT-Grundschutz-Schulungen und GSTOOL	229
6.15 Organisation der Verwaltung	229
6.15.1 Organisationshandbuch	230
6.15.2 Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit	232
6.16 Steuerung der Verwaltung	235
6.16.1 Strategische Steuerung	235
6.16.2 Change-Management	238
6.16.3 Qualitätsmanagement	240
6.16.4 Projektmanagement	241
6.17 Open Government	243
6.18 Zusammenfassung	245

7 Integrated Public Persuasion Management zur Beeinflussung der Öffentlichkeitswirkung (iPPM).....	247
7.1 Entwicklung eines Vorgehensmodells.....	249
7.1.1 Zielgruppen-Analyse.....	252
7.1.1.1 Identifikation.....	252
7.1.1.2 Analyse der Einstellung zum Projekt.....	253
7.1.1.3 Dokumentation.....	255
7.1.2 Zieldefinition.....	256
7.1.2.1 Kommunikation zum Projektstart	256
7.1.2.2 Kommunikation im Projektverlauf.....	257
7.1.2.3 Kommunikation bei Projektgefährdung.....	257
7.1.2.4 Kommunikation vor Projektabschluss	258
7.1.2.5 Kommunikation zum Projektabschluss und in der Nach- projektphase	259
7.1.3 Konzeptionierung.....	260
7.1.3.1 Entwicklung der Wiedererkennungsmerkmale.....	260
7.1.3.2 Festlegung der Kommunikationsmaßnahmen	260
7.1.3.3 Ermittlung der Ansprechpartner in den Medien	264
7.1.3.4 Erarbeitung des Kommunikationsplanes	265
7.1.4 Durchführung	268
7.1.4.1 Initiale Kommunikation	268
7.1.4.2 Kontinuierliche Kommunikation	269
7.1.4.3 Beobachtung der Berichterstattung.....	269
7.1.4.4 Controlling	273
7.1.5 Überprüfung	275
7.1.5.1 Prüfung der Wirksamkeit des Kommunikationskonzeptes.....	276
7.1.5.2 Evaluierung des Kommunikationskonzeptes	277
7.1.5.3 Anpassung des Kommunikationskonzeptes.....	278
7.1.6 Abschluss	278
7.1.6.1 Intensive Kommunikation vor Projektabschluss	278
7.1.6.2 Effektive Kommunikation zum Projektabschluss und in der Nachprojektphase	279
7.1.6.3 Aufbau einer Erfahrungsdatenbank	279
7.2 Projektspezifische Anpassung des Vorgehensmodells.....	280
7.2.1 Kriterien zur Analyse des Projektes und Empfehlungen	281
7.2.1.1 Umsetzungsstand	281
7.2.1.2 Projektgröße und Projektreichweite.....	281
7.2.1.3 Projektphase	282

7.2.1.4 Projektfortschritt.....	282
7.2.1.5 Erfolgsaussicht	283
7.2.1.6 Projektziel und Projektart.....	284
7.2.2 Kriterien zur Analyse des Projektmanagements und Empfehlungen	284
7.2.2.1 Projektorganisationsform	285
7.2.2.2 Vorgehensmodell	285
7.2.2.3 Projektplanung	286
7.2.3 Kriterien zur Analyse der Informations- und der Kommunikationsaktivitäten und Empfehlungen.....	288
7.3 Qualifikationsprofil eines Public Persuasion Managers.....	290
7.4 iPPM-Softwaremodul	291
7.5 Zusammenfassung	291
8 Potenziale und Barrieren des integrated Public Persuasion Managements	297
8.1 Zeit	297
8.2 Kosten	298
8.3 Qualität	298
8.4 Technik	298
8.5 Politik.....	299
8.6 Aufbau des Bundes und Struktur öffentlicher Institutionen.....	299
8.7 Verwendung als Standardmethode	300
8.8 Zusammenfassung	301
9 Management Summary	303
Abbildungsverzeichnis	307
Tabellenverzeichnis.....	309
Quellenverzeichnis	311
Abkürzungsverzeichnis.....	363