

Randolf Schrank

Neukonzeption des Performance Measurements

Der GOPE Ansatz -

Verlag Wissenschaft & Praxis

ß

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XII
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XVIII
1 Performance Measurement am Scheidepunkt.....	1
1.1 Verhaftung bestehender Systeme in festen Performance-Strukturen.....	1
1.2 Notwendigkeit eines integrativen Ansatzes.....	4
1.3 Vorgehen bei der Ableitung des GOPE-Prozesses.....	5
2 Relevante Grundlagen.....	8
2.1 Performance-Begriff.....	8
2.2 Qualitätsbegriff.....	14
2.3 Kennzahlen, Indikatoren und Maßgrößen.....	16
2.4 Performance Measurement-Systeme.....	19
2.4.1 Klassische Kennzahlensysteme vs. Modernes Performance Measurement.....	19
2.4.2 Balanced-Scorecard-Ansatz.....	22
2.4.2.1 Entstehung und Zielsetzung.....	22
2.4.2.2 Aufbau der Balanced Scorecard.....	25
2.4.3 Andere strategiebasierte Ansätze.....	29
2.5 Total Quality Management-Systeme.....	33
2.5.1 Grundansatz.....	33
2.5.2 Operative Qualitätsmodelle.....	35
2.5.3 Strategische Qualitätsmodelle: Das Business-Excellence-Modell der Eufopean Foundation for Quality Management.....	37

	2.5.3.1	Entstehung, Zielsetzung und Aufbau.....	37
	2.5.3.2	Bewertungsverfahren.....	41
2.6		Grundzüge der allgemeinen Messtheorie.....	43
	2.6.1	Begriff des Messens.....	44
	2.6.2	Vom direkten zum indirekten Messen.....	47
	2.6.3	Pragmatische Theorie des Messens.....	49
3		Konzeptioneller Vergleich zwischen Balanced Scorecard und EFQM-Modell.....	51
	3.1	Bestehende Ansätze zur Analyse von Performance Measurement-Systemen.....	51
	3.2	Analyserahmen zum Vergleich von Performance Measurement-Systemen.....	61
	3.2.1	Ziele und Funktionen.....	63
	3.2.2	Performance-Kategorien.....	68
	3.2.3	Messansatz.....	72
	3.3	Abgleich mit bestehenden Ansätzen.....	75
	3.4	Einordnung von Balanced Scorecard und EFQM-Modell in den Analyserahmen.....	78
	3.4.1	Ziele und Funktionen.....	78
	3.4.2	Performance-Kategorien.....	81
	3.4.3	Messansatz.....	88
	3.5	Fazit: Einordnung der Systeme.....	94
4		Integration von Balanced Scorecard und EFQM im Rahmen eines Prozessmodells: Der GOPE-Ansatz.....	99
	4.1	Merkmale und Prozessschritte von GOPE.....	99
	4.2	Empirische Ebene: Erstellung des Grundmodells.....	104
	4.2.1	Methodik.....	104

4.2.2	Vom praktischen Problem zum empirischen Phänomen.....	106
4.2.2.1	Ableitung der Faktorenstruktur.....	106
4.2.2.2	Einordnung der analysierten Systeme.....	111
4.2.3	Maßgrößenermittlung.....	113
4.2.3.1	Vorgehen und zu beachtende Regeln.....	114
4.2.3.2	Einordnung der analysierten Systeme.....	122
4.3	Numerische Ebene: Quantifizierung des Grundmodells.....	125
4.3.1	Skalierung.....	127
4.3.1.1	Skalierung der Maßgrößen.....	127
4.3.1.2	Skalierung der Performance.....	133
4.3.1.3	Einordnung der analysierten Systeme.....	136
4.3.2	Abbildung der Präferenzstruktur: Modellierung der "Performance-Funktion".....	140
4.3.2.1	Grundmodell und Anforderungen.....	140
4.3.2.2	Adäquate Abbildung der Präferenzen.....	142
4.3.2.3	FunktionsVarianten und zentrale Parameter.....	142
4.3.2.4	Ermittlung der Performance-Funktion.....	151
4.3.2.5	Einordnung der analysierten Systeme.....	172
4.3.3	Konsolidierung der Performance-Werte.....	174
4.3.3.1	Konsolidierungsmechanismus und Gewichtung.....	174
4.3.3.2	Einordnung der analysierten Systeme.....	180
4.4	Zusammenfassung des GOPE-Prozesses.....	182
	Exemplarische Anwendung des Prozessmodells.....	189
5.1	Fallstudienunternehmen.....	189
5.1.1	Me'dical Gruppe und der Medical Excellence Check....	189

5.1.2	Situation im Unternehmensbereich Pharma Ethicals....	192
5.2	Vorgehensweise.....	195
5.2.1	Zusammensetzung der Projektteams und Projektablauf.....	196
5.2.2	Strukturierung des Ableitungsprozesses.....	198
5.3	Anwendung des Prozessschemas: Empirische Ebene.....	203
5.3.1	Problemstellung und empirisches Phänomen.....	203
5.3.2	Maßgrößenermittlung.....	206
5.3.2.1	Prozess der Maßgrößenermittlung.....	206
5.3.2.2	Maßgrößen im Bereich "Befähiger".....	209
5.3.2.3	Maßgrößen im Bereich "Ergebnisse".....	215
5.3.2.4	Zuordnung zur Strategiesicht.....	221
5.3.2.5	Datenherkunft, Datenerhebung und methodische Aspekte.....	223
5.4	Anwendung des Prozessschemas: Numerische Ebene.....	228
5.4.1	Skalierung.....	228
5.4.2	Abbildung der Präferenzstruktur: Modellierung der Performance-Funktion.....	230
5.4.3	Integration und Ergebnissimulation.....	233
5.5	Organisatorische Umsetzung.....	235
5.6	Informationstechnische Umsetzung.....	239
5.7	Schlussfolgerungen.....	241
6	Abschließende Darstellung und Ausblick.....	188
	Literaturverzeichnis.....	250