

Dennis Hilgers



dandelion.com

© 2008 AGI-Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelion.com network.

Performance Management

Leistungserfassung und Leistungs-
steuerung in Unternehmen und
öffentlichen Verwaltungen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Dr. h. c. Dietrich Budäus

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Inhaltsübersicht

Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XXI
Abkürzungs- und Akronymverzeichnis.....	XXIII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung	3
1.3 Gang der Untersuchung.....	4
2 Leistungserfassung und -steuerung in privatwirtschaftlichen Unternehmen.....	9
2.1 Leistung – ein interdisziplinäres Phänomen.....	9
2.2 Leistungsverständnis in der deutschen Betriebswirtschaftslehre	14
2.3 Performance Measurement	30
2.4 Performance Management.....	50
2.5 Performance Management Konzepte	61
3 Leistungserfassung und -steuerung in öffentlichen Verwaltungen.....	97
3.1 Besonderheiten des Leistungsbegriffs im öffentlichen Sektor	97
3.2 Performance Management Konzepte in den USA	135
3.3 Ansätze eines Performance Measurements und Performance Managements in Deutschland	159
4 Öffentliches Performance Management aufgezeigt im Anwendungsfeld der Feuerwehr.....	235
4.1 Das Feuerwehrwesen in Deutschland	235
4.2 Performance Measurement bei der Feuerwehr	242
4.3 Ansätze eines Performance Managements von Feuerwehren in der Praxis.....	266
5 Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick	291
Quellenverzeichnis.....	297

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XXI
Abkürzungs- und Akronymverzeichnis.....	XXIII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung	3
1.3 Gang der Untersuchung.....	4
2 Leistungserfassung und –steuerung in privatwirtschaftlichen Unternehmen.....	9
2.1 Leistung – ein interdisziplinäres Phänomen.....	9
2.2 Leistungsverständnis in der deutschen Betriebswirtschaftslehre	14
2.2.1 Der klassische Leistungsbegriff	14
2.2.2 Die monetäre Dimension der Leistung.....	17
2.2.3 Der Leistungsbegriff im Rechnungswesen.....	23
2.2.4 Die produktionswirtschaftliche Dimension von Leistung	24
2.2.5 Zusammenfassende Betrachtung und Überleitung zu einem erweiterten Leistungsverständnis	26
2.3 Performance Measurement.....	30
2.3.1 Performance Begriff.....	30
2.3.2 Performance Measurement	35
2.3.2.1 Inhalte des Performance Measurements	35
2.3.2.2 Kennzahlen und Indikatoren	36
2.3.2.3 Strategiebezug	41
2.3.2.4 Abbildung nicht monetärer Größen.....	42
2.3.2.5 Leistungsebenen	45
2.3.2.6 Unternehmensinterner Messvorgang innerhalb des Planungs-, Steuerungs- und Kontrollprozesses	46
2.4 Performance Management.....	50
2.4.1 Inhalt des Performance Managements.....	50
2.4.2 Funktionen des Performance Managements.....	55
2.4.3 Performance Management innerhalb der betrieblichen IT-Umgebung.....	58
2.5 Performance Management Konzepte	61
2.5.1 Überblick	61
2.5.2 Balanced Scorecard	69

2.5.2.1	Entwicklung und Praxisrelevanz der Balanced Scorecard	69
2.5.2.2	Perspektiven der Balanced Scorecard.....	70
2.5.2.3	Kausale Verknüpfung der Indikatoren	72
2.5.2.4	Balanced Scorecard als Management System.....	73
2.5.2.5	Fazit	75
2.5.3	Data Envelopment Analysis.....	76
2.5.3.1	Überblick	76
2.5.3.2	Formaler Ansatz.....	78
2.5.3.3	Fazit	81
2.5.4	Value Reporting	83
2.5.4.1	Überblick zur wertorientierten Berichterstattung.....	83
2.5.4.2	Value Reporting unter dem Blickwinkel ordnungsgemäßer Rechnungslegung	87
2.5.4.3	Fazit	90
2.5.5	Zusammenfassung und Ausblick der Leistungserfassung und -steuerung in privatwirtschaftlichen Unternehmen	92
3	Leistungserfassung und -steuerung in öffentlichen Verwaltungen.....	97
3.1	Besonderheiten des Leistungsbegriffs im öffentlichen Sektor.....	97
3.1.1	Abgrenzung des Betrachtungsgegenstands.....	97
3.1.2	Besonderheit des Leistungsbegriffs in öffentlichen Verwaltungen	102
3.1.3	Kategorisierung von Verwaltungsaufgaben, -zielen und -leistungen	104
3.1.4	Das 3-E-Konzept als Bezugsrahmen der Leistungsdiskussion.....	108
3.1.5	Die Performance öffentlicher Verwaltungen.....	111
3.1.6	Performance Measurement in öffentlichen Verwaltungen	114
3.1.6.1	Einführender Überblick	114
3.1.6.2	Grundlage für die outputorientierte Budgetierung.....	116
3.1.6.3	Grundlage für ein leistungsorientiertes Kontraktmanagement	118
3.1.6.4	Grundlage zur leistungsorientierten Entlohnung im öffentlichen Dienst... 119	
3.1.6.5	Grundlage für das performanceorientierte Berichtswesen.....	121
3.1.6.6	Grundlage für verwaltungsinterne und verwaltungsübergreifende Leistungsvergleiche (Benchmarking).....	123
3.1.6.7	Grundlage für das interne Controlling.....	125
3.1.6.8	Grundlage für die strategische Steuerung.....	127
3.1.7	Performance Management für öffentliche Verwaltungen	128
3.1.8	Problemfelder und Herausforderungen des Performance Managements	133
3.2	Performance Management Konzepte in den USA	135
3.2.1	Entwicklungslinien.....	135

3.2.1.1	Performance Budgeting	135
3.2.1.2	PBBS	136
3.2.1.3	Management-By-Objectives (MbO).....	137
3.2.1.4	Zero-Based-Budgeting.....	138
3.2.2	Government Performance Review Act (GPRA).....	140
3.2.2.1	Überblick	140
3.2.2.2	Inhaltliche Ausgestaltung	141
3.2.2.3	Performance Budgeting	144
3.2.3	Erfahrungen und Ausblick.....	147
3.2.4	Zusammenfassung und internationaler Ausblick	152
3.3	Ansätze eines Performance Measurements und Performance Managements	
	in Deutschland	159
3.3.1	Ausgangssituation im Kontext des Neuen Steuerungsmodells.....	159
3.3.2	Der produktbezogene Ansatz im Reformprozess.....	164
3.3.2.1	Überblick	164
3.3.2.2	Probleme und Grenzen des Produktansatzes	169
3.3.2.3	Verknüpfung von Input und Output durch den Produkthaushalt.....	172
3.3.3	Exkurs: Produktorientierte Haushaltsplanung in der Freien und Hansestadt Hamburg	175
3.3.3.1	Der Hamburger Produkthaushalt.....	175
3.3.3.2	Neues Haushaltswesen Hamburg (NHH)	178
3.3.3.3	Neues Ressourcenverfahren (NRV)	181
3.3.4	Neues öffentliches Haushalts- und Rechnungswesen als Grundlage des finanzorientierten Performance Measurements	184
3.3.4.1	Reformtreiber und Reformstand.....	184
3.3.4.2	Integrierte Verbundrechnung.....	187
3.3.5	Exkurs: Doppisches Haushalts- und Rechnungswesen am Beispiel der Freien und Hansestadt Hamburg.....	191
3.3.5.1	Eröffnungsbilanz	191
3.3.5.2	Haushaltsbewirtschaftung auf doppischer Basis.....	192
3.3.5.3	Lagebericht	195
3.3.5.4	Zwischenfazit und Ausblick.....	196
3.3.6	Evaluationsforschung	197
3.3.7	Benchmarking öffentlicher Verwaltungen	201
3.3.7.1	Kennzeichnung.....	201
3.3.7.2	Benchmarkingansätze in Deutschland.....	206
3.3.7.3	Interkommunaler Leistungsvergleich durch das IKO-Netz der KGSt.....	209

3.3.7.4	Exkurs: Performance Measurement in Großbritannien durch Benchmarking	212
3.3.7.5	Konsequenz der Untersuchung	216
3.3.8	Qualitätswettbewerb.....	219
3.3.8.1	Überblick	219
3.3.8.2	European Public Sector Award	221
3.3.8.3	Bewertung	222
3.3.9	Common Assessment Framework (CAF).....	223
3.3.9.1	Entwicklung	223
3.3.9.2	Ziele und Inhalt	224
3.3.9.3	Benchmarking und Benchlearning mittels CAF	227
3.3.9.4	Schlussbemerkung.....	228
3.3.10	Zusammenfassung.....	231
4	Öffentliches Performance Management aufgezeigt im Anwendungsfeld der Feuerwehr.....	235
4.1	Das Feuerwehrewesen in Deutschland	235
4.1.1	Einleitung.....	235
4.1.2	Die Aufgaben der Feuerwehr.....	236
4.1.3	Organisation und Kompetenzstruktur der Feuerwehr	239
4.2	Performance Measurement bei der Feuerwehr.....	242
4.2.1	Überblick über Ansätze zur Leistungserfassung in der Literatur	242
4.2.2	Anforderungen an ein Performance Measurement System für Feuerwehren.....	249
4.2.2.1	Ziele einer Feuerwehr	249
4.2.2.2	Performance Kriterien für Feuerwehren	250
4.2.3	Prozessorientierte Maßgrößen	253
4.2.3.1	Performance Maßgrößen vor dem Einsatzfall	253
4.2.3.2	Performance Maßgrößen im Einsatzfall	259
4.2.3.2.1	Performance Maßgrößen im Brandeinsatz.....	259
4.2.3.2.2	Performance Maßgrößen der Technischen Hilfeleistung	262
4.2.3.2.3	Performance Maßgrößen im Rettungsdienst.....	262
4.2.3.3	Performance Maßgrößen im Vorbeugenden Brandschutz.....	263
4.2.3.4	Zusammenfassung	263
4.3	Ansätze eines Performance Managements von Feuerwehren in der Praxis.....	266
4.3.1	Das Beispiel Nordrhein-Westfalen.....	266
4.3.1.1	Der Schutzzielbegriff.....	266

4.3.1.2	Hilfsfrist	267
4.3.1.3	Funktionsstärke	269
4.3.1.4	Erreichungsgrad	270
4.3.1.5	Rettungsdienst	273
4.3.1.6	Bewertung	275
4.3.2	Benchmarking von Feuerwehren am Beispiel des IKO-Netzes der KGSt.....	277
4.3.2.1	Die Vergleichsringe Feuerwehr	277
4.3.2.2	Das Kennzahlensystem	278
4.3.2.3	Aussagegehalt der Kennzahlen	280
4.3.2.4	Analysekonzepte zur Nutzung der Kennzahlen für ein Performance Management	283
4.3.2.4.1	Fischgräten-Diagramme.....	283
4.3.2.4.2	Funktionsdiagramme	284
4.3.2.5	Bewertung	285
4.3.3	Probleme und Grenzen einer outputorientierten Budgetierung für Feuerwehren.....	287
5	Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick	291
	Quellenverzeichnis.....	297
	Rechtsquellen.....	335