

Dorothea Greiling

Performance Measurement in Nonprofit-Organisationen

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	v
Abbildungsverzeichnis	xi
Tabellenverzeichnis	xiii
Abkürzungsverzeichnis	xvii
Einführung	1
A. Problemstellung	1
B. Vorgehensweise	4
Ausgangslage für das Performance Measurement in Nonprofit-Betrieben	7
A. Nonprofit-Betriebe als Gegenstand der Betriebswirtschaftslehre	7
I. Nonprofit-Forschung im interdisziplinären Kontext	7
II. Nonprofit-Betriebe als Gegenstand wirtschaftswissenschaftlicher Forschung	11
B. Institutionelle und typologische Grundlagen	24
I. Institutionelle Abgrenzung	24
II. Tätigkeitsfelder	27
III. Merkmale privater Nonprofit-Betriebe	31
1. Betriebe in privater Trägerschaft	31
2. Besondere Stellung der Sachziele	34
3. Finanzierungsquellenmix	43
4. Ehrenamtliche Leitungskräfte und Mitarbeiter	46
5. Dominanz persönlicher Dienstleistungen	52
C. Veränderte Rahmenbedingungen für Nonprofit-Organisationen	60
I. Entwicklungstrends externer Anforderungen	60
1. Gesellschaftliche und politische Wandlungsprozesse	60
2. Quantitative und qualitative Nachfrageänderungen	67
3. Zurückgehende öffentliche Fördermittel	69
4. Intensivierung des Wettbewerbs	72
5. Europarechtliche Entwicklungen	75
II. Auswirkungen auf Rechenschaftslegung und Organisationssteuerung	79
1. Ausweitung der Rechenschaftslegung	79
2. Notwendigkeit einer internen Steuerung	83

Kapitel 2

Idee und Entwicklungsstufen des Performance Measurement	87
A. Grundideen und Einsatzgebiete des Performance Measurement	87
I. Traditionelle Kennzahlensysteme als Vorläufer des Performance Measurement	87
II. Charakterisierung des Performance Measurement	94
B. Ausbaustufen und sektorale Einsatzgebiete	103
I. Ausbaustufen	103
1. Performance Measurement-Kennzahlensystematiken	103
2. Performance Measurement-Kennzahlensysteme	104
a) Arten und Voraussetzungen	104
b) Nutzungsbezogene Einsatzzwecke	113
aa) Informationsorientierte Performance Measurement-Systeme	113
bb) Steuerungsorientierte Performance Measurement-Kennzahlensysteme	115
II. Sektorale Einsatzgebiete	123
1. Erwerbswirtschaftliche Unternehmen	123
2. Öffentlicher Sektor	126
3. Nonprofit-Organisationen	132
C. Erscheinungsformen und Gestaltungsvorschläge in NPOs	133
I. Kennzahlenebenen des Performance Measurement in NPOs	133
1. Outcome-Indikatorebene	133
2. Intermediäre Output-Indikatorebene	137
a) Finanzielle Ergebnisindikatoren	137
b) Nicht-finanzielle Ergebnisse	137
aa) Quantitative Output-Indikatoren	137
bb) Qualitative Output-Indikatoren	137
3. Prozessindikatorebene	140
4. Potenzialindikatorebene	141
II. Nutzungsbezogene Einsatzzwecke	142
1. Abbildungsorientierte Nutzung	142
a) Externe Berichterstattung	142
aa) Obligatorische Berichterstattung	142
bb) Freiwillige Berichterstattung	145
b) Funktion als internes Diagnosesystem	158
2. Steuerungsorientierte Nutzung	160
III. NPO-bezogene Gestaltungsvorschläge	161
1. Abbildungsorientierte Gestaltungsvorschläge	161
2. Steuerungsorientierte Gestaltungsvorschläge	171
a) Branchenübergreifende Gestaltungsvorschläge	171
b) Branchenbezogene Gestaltungsvorschläge	183

Kapitel 3**Stand des Performance Measurement in Nonprofit-Organisationen aus empirischer Sicht**

195

A. Empirische Erhebung zu Kennzahlensystemen und Erfolgsoperationalisierung in freigemeinnützigen NPOs des Gesundheits- und Sozialbereichs	195
I. Gesundheits- und Sozialeinrichtungen als Vorreiter des Performance Measurement in NPOs	195
II. Forschungsleitende Fragen	197
1. Nutzung von Kennzahlen und Kennzahlensystemen	197
2. Erfolgsoperationalisierung	200
a) Ansätze zur Erfolgsoperationalisierung	200
b) Zielsystematiken als Bezugspunkt	211
3. Stakeholder-Orientierung	217
III. Relevante Fremderhebungen	218
1. Kennzahleneinsatz	218
2. Erfolgsoperationalisierung	222
IV. Konzeption der Primärerhebung und Parameter der Stichprobe	225
1. Untersuchungsdesign und Auswertungsstrategien	225
2. Stichprobenumfang und Stichprobenstruktur	229
V. Erhebungsergebnisse zur Nutzung von Kennzahlensystemen	240
1. Voraussetzungen für ein Kennzahlensystem	240
2. Eingesetzte Kennzahlen- und Qualitätsmanagementsysteme	245
3. Einsatzzwecke der Kennzahlensysteme	249
4. Implementierte Indikatoren	256
VI. Erhebungsergebnisse zur zielbezogenen Erfolgsoperationalisierung	262
1. Empirische Ergebnisse	262
a) Organisationsziele	262
aa) Relevanz	262
bb) Zufriedenheit mit der Zielerreichung	271
cc) Zielhierarchien	275
2. Nutzung von Kennzahlen zur Erfolgsoperationalisierung	276
a) Relevanz	276
b) Einsatzgrad	277
VII. Erhebungsergebnisse zum Stakeholder-Einfluss	280
VIII. Schlussfolgerungen zum Stand des Performance Measurement	282
B. Explorative Studie zu Praxiserfahrungen mit der Balanced Scorecard	288
I. Bisherige Erhebungen	288
II. Erhebungsumfang und methodisches Vorgehen	291
III. Empirische Ergebnisse	292
1. Implementierungsstand und Einsatzebenen	292
2. Perspektiven	293
3. Nutzen	295
4. Schwierigkeiten	297
5. Kennzahlenunterlegung und Kennzahlenlücken	306
6. Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Implementierung	308
IV. Schlussfolgerungen zur Nutzung der Balanced Scorecard	309

Kapitel 4	
Performance Measurement aus theoretischer Sicht	313
A. Performance Measurement aus Sicht des Stakeholder Management	313
I. Leitideen des Stakeholder-Management	313
II. Stakeholder-Pluralität als Merkmal von NPOs	325
III. Konsequenzen für das Performance Measurement.	327
IV. Gestaltungsvorschläge für ein Performance Measurement aus Sicht des Stakeholder Management	335
B. Performance Measurement und Principal Agent-Theorie	343
I. Grundideen der Principal Agent-Theorie	343
II. Konsequenzen für das Performance Measurement.	349
III. Gestaltungsvorschläge für das Performance Measurement aus Sicht der Principal Agent-Theorie	354
1. Performance Measurement als Instrument zur Verringerung von Informationsasymmetrien.	354
2. Performance Measurement als Grundlage für ein Anreizsystem	365
C. Performance Measurement aus Sicht der Institutionalistischen Theorie.	381
I. Grundidee der Institutionalistischen Theorie	381
II. Konsequenzen für das Performance Measurement.	388
III. Gestaltungsempfehlungen für das Performance Measurement aus Sicht der Institutionalistischen Theorie	397
D. Vertrauen als komplementäres Element des Performance Measurement	400
I. Vertrauen im NPO-Kontext.	400
II. Vertrauen als Gegenstand der wirtschaftswissenschaftlichen Forschung	405
III. Verhältnis von Vertrauen und Performance Measurement	412
IV. Nutzen von Vertrauen im Kontext des Performance Measurement.	415
V. Anforderungen an ein vertrauensunterstützendes Performance Measurement	417
VI. Instrumentelle Ansatzpunkte für ein vertrauengenerierendes Performance Measurement.	429
1. Rechenschaftslegungsstandards	429
2. Auditierung als stellvertretendes Glaubwürdigkeitssignal.	445
3. Qualitäts-Signaling	447
4. Performance Measurement als Vertragsabsicherungsinstrument	449
5. Performance Measurement als symbolisches Kontrollinstrument	450
6. Sektorbezogene Berichterstattung	451
Kapitel 5	
Zusammenfassung und Ausblick	483
Anhang	511
Literaturverzeichnis	518
Stichwortverzeichnis	567