

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	10
Abkürzungsverzeichnis	11
Begriffsdefinitionen	13
Vorwort	14
Aufbau des Buches	16
1. Theoretische Grundlagen	19
1.1 Performance Measurement	19
1.1.1 Kennzahlen und Indikatoren	20
1.1.2 Kennzahlensysteme	26
1.1.2.1 DuPont-Kennzahlensystem	28
1.1.2.2 ZVEI-Kennzahlensystem	29
1.1.2.3 Rentabilitäts-Liquiditäts-Kennzahlensystem	30
1.1.2.4 EFQM-Modell	31
1.2 Die Balanced Scorecard	32
1.2.1 Die Perspektiven und die Strategy Map der Balanced Scorecard	34
1.2.2 Konzeption, Entwicklung und Implementierung der Balanced Scorecard	38
1.2.3 Problembereiche der Balanced Scorecard	40
1.3 Die Balanced Scorecard in sozialen Organisationen ...	41
1.3.1 Eignung der Balanced Scorecard für SPOs	41
1.3.2 Modelle der Balanced Scorecard für SPOs	42
 www.WALHALLA.de	 5

1.4	Wirkungsorientierte Steuerung	44
1.4.1	Dimensionen der Leistungswirkung	45
1.4.2	Messung der Leistungswirkung	46
1.5	Schlussfolgerungen	49
2.	Herausforderungen und Bedürfnisse der Organisationen hinsichtlich ihrer Leistungsmessung ...	51
2.1	Forschungsergebnisse: Die Balanced Scorecard in SPOs	51
2.1.1	Charakteristische Merkmale der befragten Organisationen	52
2.1.2	Planung und Steuerung der Organisationen	52
2.1.3	Anwendung der Balanced Scorecard	53
2.1.4	Nichtanwendung der Balanced Scorecard	55
2.1.5	Demographische Daten der Antwortpersonen	57
2.1.6	Schlussfolgerungen	57
2.2	Forschungsergebnisse: Wirkungsorientiertes Performance Measurement in SPOs	59
2.2.1	Problem- und Fragestellung	59
2.2.2	Forschungsgegenstand	60
2.2.3	Forschungsmethode	60
2.2.4	Forschungsergebnisse	61
2.2.4.1	Die Auswirkungen des Anspruchs an Leistungs- wirkungsmessung	61
2.2.4.2	Aktuell verwendete Performance Measurement Systeme	62
2.2.4.3	Die kritische Reflexion des SROI	63
2.2.4.4	Die Herausforderungen bei der Leistungswirkungs- messung	64

2.2.4.5	Handlungsempfehlungen zur Leistungswirkungsmessung	67
2.2.4.6	Die Wünsche der SPOs an den Kostenträger	69
2.2.4.7	Der Anspruch des Kostenträgers an die SPOs	70
2.2.5	Schlussfolgerungen	70
2.3	Zusammengefasste Schlussfolgerungen für praxisrelevante wirkungsorientierte Performance Measurement Systeme	71
3.	Entwicklung des Performance Measurement Systems der Gemeinnützigen Organisation	75
3.1	Vorstellung der Gemeinnützigen Organisation	75
3.2	Ausgangssituation	76
3.3	Methodik	81
3.4	Entwicklung der strategische Teilziele und Perspektiven	81
3.5	Entwicklung der Kennzahlen und Indikatoren	84
3.6	Das PM-System der Gemeinnützigen Organisation: der Balanced Performance Report	85
3.6.1	Die Perspektiven	86
3.6.2	Die strategische Teilziele	87
3.6.3	Das Wirkungsgefüge der strategischen Teilziele	89
3.6.4	Die Kennzahlen und Indikatoren	90
3.6.4.1	Namen und Messdimensionen der Kennzahlen und Indikatoren	90
3.6.4.2	Messfrequenz und die Methode der Messung der Kennzahlen und Indikatoren	100
3.6.4.3	Verantwortlichkeiten der Erhebung der Kennzahlen und Indikatoren	107
3.6.5	Weiterer Gewinn für die Gemeinnützige Organisation	116
3.7	Vorteile des Balanced Performance Reports gegenüber der Balanced Scorecard	116

4.	Nutzen und Grenzen wirkungsorientierter Leistungsmessung	120
5.	Handlungsempfehlungen für die Entwicklung von wirkungsorientierten Performance Measurement Systemen	122
	Literaturverzeichnis	124
	Stichwortverzeichnis	127