

Rüdiger Hintze

Das Instrument Benchmarking

Theorie, Praxis, Praktische Erfahrungen und
Entwicklungsperspektiven in öffentlichen Unternehmen

Studienarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2001 Diplom.de
ISBN: 9783832455743

Rüdiger Hintze

Das Instrument Benchmarking

**Theorie, Praxis, Praktische Erfahrungen und Entwicklungsperspektiven in
öffentlichen Unternehmen**

Rüdiger Hintze

Das Instrument Benchmarking

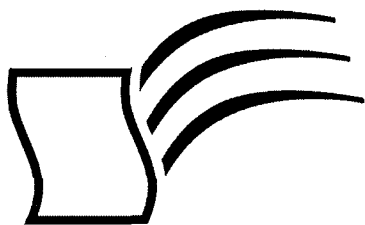
*Theorie, Praxis, Praktische Erfahrungen und
Entwicklungsperspektiven in öffentlichen Unternehmen*

Studienarbeit

Freie und Hansestadt Hamburg

4 Wochen Bearbeitungsdauer

September 2001 Abgabe



Diplom.de

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

Fon: 040 / 655 99 20 _____

Fax: 040 / 655 99 222 _____

agentur@diplom.de _____

www.diplom.de _____

ID 5574

Hintze, Rüdiger: Das Instrument Benchmarking: Theorie, Praxis, Praktische Erfahrungen und Entwicklungsperspektiven in öffentlichen Unternehmen / Rüdiger Hintze - Hamburg: Diplomica GmbH, 2002
Zugl.: Hamburg, Laufbahnprüfung des höheren allgemeinen Verwaltungsdienstes, Studienarbeit, 2001

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH
<http://www.diplom.de>, Hamburg 2002
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	III
Quellenverzeichnis.....	IV-VII
I. Teil: Einführung.....	1
1. Problemstellung und Zielsetzung.....	1
2. Methodik und Vorgehensweise.....	2
3. Definition des Begriffs Benchmarking.....	3
II. Teil: Theorie und Praxis des Instruments Benchmarking.....	6
4. Entstehung und Entwicklungsstand von Benchmarking.....	6
5. Das Instrument Benchmarking.....	8
5.1. Ziele des Benchmarking.....	8
5.2. Arten des Benchmarking.....	9
5.2.1. <i>Benchmarking nach der Wahl des Vergleichsunternehmens</i>	10
5.2.1.1. <i>Internes Benchmarking</i>	10
5.2.1.2. <i>Externes Benchmarking</i>	11
5.2.2. <i>Benchmarking nach der Wahl des Betrachtungsobjekts</i>	13
5.2.2.1. <i>Quantitative Benchmarks</i>	13
5.2.2.2. <i>Qualitative Benchmarks</i>	14
5.2.2.3. <i>Typisierung nach Objektgruppen</i>	15
5.3. Effizienzkriterien für Benchmarkingobjekte.....	16
5.4. Ausgestaltung eines Benchmarkingprozesses.....	17
5.5. Benchmarking im Vergleich zu artverwandten Konzepten.....	19
5.5.1. <i>Benchmarking und der Betriebsvergleich</i>	20
5.5.2. <i>Benchmarking und die Konkurrenzanalyse</i>	21
5.5.3. <i>Benchmarking und Business Process Reengineering</i>	22
5.6. Kritische Würdigung.....	23
III. Teil: Benchmarking im öffentlichen Sektor und praktische	
Erfahrungen in Hamburger öffentlichen Unternehmen.....	25
6. Benchmarking im öffentlichen Sektor.....	25
6.1. Die Entwicklung von Benchmarking in der Verwaltung.....	25

6.1.1. Die Rahmenbedingungen des New Public Management.....	25
6.1.2. Benchmarking als Element des Neuen Steuerungsmodells.....	27
6.1.2.1. Benchmarking und Qualitätsmanagement.....	28
6.1.2.2. Benchmarking und Produktdefinition / Kennzahlen.....	29
6.1.3. Entwicklungsstand von Benchmarking in der Verwaltung.....	30
6.2. Benchmarking in öffentlichen Unternehmen.....	32
6.2.1. Abgrenzung öffentlicher Unternehmen von privaten Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen.....	32
6.2.2. Theoretische Unterschiede zwischen öffentlichen und privaten Unternehmen im Benchmarkingprozess.....	34
6.2.2.1. Differierende Benchmarkingziele und –partner.....	34
6.2.2.2. Geeignete Benchmarkingobjekte.....	35
6.2.3. Rechtliche Betrachtung.....	37
6.3. Benchmarking als Mittel der Beteiligungsverwaltung.....	38
7. Praktische Erfahrungen in öffentlichen Unternehmen.....	41
7.1. Zielsetzung der empirischen Untersuchung.....	41
7.2. Rechtsformen der betrachteten Unternehmen.....	41
7.3. Untersuchungsergebnisse im Überblick.....	42
7.4. Spezifische Erfahrungen der Befragten.....	47
7.4.1. Hamburger Stadtentwässerung.....	47
7.4.2. Stadtreinigung Hamburg.....	49
7.4.3. Hamburg Airport.....	50
7.4.4. Hamburger Wasserwerke.....	51
7.4.5. Landesbetrieb Krankenhäuser Hamburg.....	52
7.5. Zusammenfassung.....	53
IV. Teil: Schlussbetrachtung.....	56
8. Entwicklungsperspektiven von Benchmarking in öffentlichen Unternehmen.....	56
9. Zusammenfassung.....	57
V. Teil: Anlagen.....	A-L

Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
ARIS	Architektur integrierter Informationssysteme
Bay Vbl	Bayerisches Verwaltungsblatt
BENEFIT	Benchmarkingmethoden und –verfahren für öffentliche Dienstleistungen
BM	Benchmarking
BPR	Business Process Reengineering
BSC	Balanced Scorecard
BVerwG	Bundesverwaltungsgericht
DIN	Deutsche Industrie-Norm
DVBL	Deutsches Verwaltungsblatt
EFQM	European Foundation for Quality Measurement
FHG	Hamburg Ariport
FHH	Freie und Hansestadt Hamburg
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HGV	Hamburger Gesellschaft für Beteiligungsverwaltung
HHLA	Hamburger Hafen- und Lagerhaus AG
Hrsg	Herausgeber
HSE	Hamburger Stadtentwässerung – Anstalt öffentlichen Rechts
HWV	Hamburger Wasserwerke GmbH
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
LBK	Landesbetrieb Krankenhäuser Hamburg – Anstalt öffentlichen Rechts
LHO	Landeshaushaltsordnung
MVA	Müllverbrennungsanlagen
NSM	Neues Steuerungsmodell
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ProVi	Projekt Verwaltungsinnovation
SRH	Stadtreinigung Hamburg - Anstalt öffentlichen Rechts
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb