

Bachelorarbeit

Gaurav Singh

Performance Measurement im Kulturbereich

Bachelor + Master
Publishing

Gaurav Singh

Performance Measurement im Kulturbereich

Originaltitel der Abschlussarbeit: Performance Measurement in Kulturorganisationen

ISBN: 978-3-86341-913-4

Herstellung Bachelor + Master Publishing, ein Imprint der Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2012

Zugl. Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, Innsbruck, Österreich, Bachelorarbeit, August 2012

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.

© Bachelor + Master Publishing, ein Imprint der Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2012

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2012

Printed in Germany

Inhaltsangabe

Das Thema dieser Bachelorarbeit lautet „Performance-Indikatoren in Kulturorganisationen: Wie und unter welchen Randbedingungen können Leistungen, Performance und Qualität in der Kultur in Form von Indikatoren und Messgrößen abgebildet werden?“

Das erste Kapitel beinhaltet Allgemeines über Non-Profit Organisationen, denn Kulturunternehmen sind dem Bereich Non-Profit einzuordnen. Es werden Merkmale einer Non-Profit Organisation und Unterschiede zu privatwirtschaftliche Unternehmen aufgezeigt. Zudem wird auf die Definitionen von Mission, Vision und Strategie eingegangen, da die Abgrenzung hier nicht immer eindeutig ist und diese Begriffe für die weiteren Kapitel in dieser Bachelorarbeit eine wesentliche Rolle spielen.

Im Kapitel 2 wird auf das Performance Measurement eingegangen. Es werden eine Definition, Ziele aber auch die Grenzen aufgezeigt. Anschließend wird auf die Hauptthematik dieser Arbeit eingegangen, nämlich Performance Measurement in Kulturorganisationen. Genauer wird beleuchtet wie und unter welchen Bedingungen Leistung, Performance und Qualität abgebildet werden kann.

Zu guter Letzt wird die Balanced Scorecard näher vorgestellt. Diesem Instrument ist deshalb ein eigenes Kapitel gewidmet, da durch dessen Fokussierung auf die Strategie, von der wiederum die einzelnen Betrachtungsperspektiven, sowie die Art der Kennzahlen abgeleitet werden, dem Anspruch einer NPO gerecht wird, deren übergeordnetes Ziel es ist, die Mission zu erfüllen. Zuerst wird auf den Aufbau einer Balanced Scorecard eingegangen, anschließend werden mögliche Probleme bei der Einführung beziehungsweise die Risiken bei schlechter Umsetzung näher erläutert und es werden Gründe aufgeführt, wieso die BSC für Kulturbetriebe geeignet ist. Schließlich wird eine BSC am Beispiel eines Museums vorgestellt.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsangabe	2
Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis.....	5
Abkürzungsverzeichnis	6
1. Nonprofit- Organisationen	
1.1 Definition	7
1.2 Mission/Vision/Strategie	9
1.2.1 Mission	9
1.2.2 Vision	9
1.2.3 Strategie	10
2. Performance Measurement	
2.1 Definition	11
2.2 Ziele und Merkmale des Performance Measurement ...	13
2.3 Grenzen des Performance-Measurement-System	15
2.4 Performance Measurement in Kulturorganisationen ...	16
2.5 Fourth Generation Evaluation	18
2.6 Qualität in Kulturorganisationen.....	19
2.7 Qualität kommunizieren.....	22
2.8 Shareholder und Stakeholder	24
2.8.1 Shareholder Value Ansatz	25
2.8.2 Stakeholder Ansatz	25
2.9 Kennzahlen	27
2.9.1 Definition	27
2.9.2 Problematik finanzieller Kennzahlen.....	29

3. Balanced Scorecard

3.1 Abstract	30
3.2 Wieso genau wurde die BSC entwickelt?	33
3.3 Perspektiven.....	35
3.3.1 Finanzwirtschaftliche Perspektive.....	35
3.3.2 Die Kundenperspektive	36
3.3.3 Die interne Prozessperspektive	37
3.3.4 Die Lern- und Entwicklungsperspektive	38
3.4 Ursachen-Wirkungsanalyse	38
3.5 Implementierung.....	40
3.6 Mögliche Probleme bei der Einführung	41
3.7 Risiken bei schlechter Umsetzung	42
3.8 Wieso ist die BSC für Kulturbetriebe geeignet	42
3.9 Balanced Scorecard am Beispiel eines Museums	43
3.9.1 Perspektiven	43
3.9.2 Strategische Ziele und Kennzahlen.....	44
4. Literaturverzeichnis	47

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Traditionelle Kennzahlensysteme versus Performance Measurement	12
Abb. 2: Performance Measurement dargestellt anhand eines Baumes	12
Abb. 3: Ziele von Kulturunternehmen	23
Abb. 4: Die Balanced Scorecard als strategischer Handlungsrahmen	33
Abb. 5: Ursache-Wirkungsbeziehungen der BSC	39
Abb. 6: Entwicklung von BSC	40