
Vorwort der Herausgeber

Dieses Buch entstand aus einem Missverständnis, aber nicht aus Zufall. Das Missverständnis ist ein wissenschaftliches, und es erstreckt sich über den Autorenkreis hinaus in die vielen thematisch beteiligten Kreise aus Wissenschaft und Wirtschaft. Es geht um den Begriff des „Wertes“.

Wert und Nutzen sind zentrale Begriffe der Betriebswirtschaftslehre und es ist daher nicht verwunderlich, dass so viele Blickrichtungen und Definitionen existieren, dass man sich auf keine einheitliche Beschreibung einigen konnte. In dem Forschungsprojekt, welches diesem Buch zugrunde liegt, stoßen die Blickrichtungen des Dienstleistungsmanagement, der Logistik, der Gesundheitsökonomie und der Wirtschaftsinformatik aus der Wissenschaft, sowie des Krankenhausmanagements und der Kontraktlogistik aus der Wirtschaft zusammen. Jede dieser Blickrichtungen brachte ihr eigenes Verständnis, ihren Stand der Wissenschaft und der Praxis, gewonnen aus teilweise jahrelanger Diskussion in das Projekt ein. Jeder verstand mit guten Argumenten die Intention des Forschungsprojektes ein kleines bisschen anders. Aus diesem initialen Missverständnis heraus haben die Beteiligten viel diskutiert und viel gelernt. Für ein Forschungsprojekt ist das unbedingt sinnvoll, denn es bewahrt jede dieser Blickrichtungen davor, zum Wohle einer einmal gefundenen Definition auf bequemen Positionen zu verbleiben.

Die Relevanz der ursprünglichen Projektidee, den Vergleich von wertschöpfenden Dienstleistungen im Gesundheitswesen und in der Logistik zu ermöglichen, ist dabei noch klarer geworden. Das Thema des Benchmarking von Dienstleistungen entstand nicht aus Zufall, sondern aus Einsicht in eine Notwendigkeit. Was man nicht messen kann, kann man nicht lenken, hat Peter Drucker einmal gesagt. Es besteht Bedarf, und es werden derzeit mit halbtauglichen Mitteln zu viele Äpfel und Birnen miteinander gemessen und verglichen. In unserem Forschungsprojekt haben wir verschiedene Vergleichsmethoden kombiniert und sind zu sinnvollen und, wie wir meinen, selber wertschöpfenden Ergebnissen für ein wertschöpfungsorientiertes Benchmarking gekommen. Diese Ergebnisse möchten wir gerne teilen.

Das Buch richtet sich daher vor allem an die wirtschaftliche Führung von Unternehmen in der Gesundheitsbranche und in der Kontraktlogistik, um ein Verfahren an die Hand zu geben, den eigenen Erfolg messen und bewerten zu können. Dies ist eine notwendige Voraussetzung zum Vergleich mit Anderen und damit zum gemeinsamen Lernen mit dem

Ziel einer Optimierung von Prozessen und Dienstleistungen unterschiedlicher Konfiguration. Durch die vielfältigen empirisch gewonnenen Erkenntnisse dient es aber auch den Wissenschaftlern als wichtige Informationsquelle auf dem Weg zu einem begriffsscharfen Verständnis des eigenen Tuns. Interdisziplinarität ist dabei nicht nur sinnvoll, sondern auch notwendig.

Sowohl beim Schreiben dieses Buches als auch bei der Durchführung des Forschungsprojektes selber von 2011 bis 2014 waren damit zu viele Personen beteiligt, um diese alle namentlich aufführen zu können. In vielen Workshops, Arbeitskreistreffen, Video- und Telekonferenzen wurden über die Autoren der Buchbeiträge hinaus weitere Mitarbeiter der beteiligten Institutionen mit Ergebnissen konfrontiert und zu ihrer Meinung befragt. Diesen sei ausdrücklich gedankt, weil wir durch ihren Input unseren Fokus immer wieder neu schärfen mussten. Stellvertretend für viele sei Prof. Dr. Patrick Friederich vom Klinikum Bogenhausen genannt, der aus hohem Eigeninteresse und ohne materielle Förderung durch das Forschungsprojekt an vielen Treffen zur OP-Personaleinsatzplanung teilnahm und unsere Annahmen jedes Mal aus Sicht der Ärzte kritisch und konstruktiv hinterfragte.

Ebenfalls zu Dank verpflichtet sind die Herausgeber und Autoren den drei Koordinatoren des Projektes bei der Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services in Nürnberg. Prof. Dr. Norbert Schmidt initiierte 2009 als Leiter des Geschäftsfelds Prozesse an der Fraunhofer SCS die Themenfindung und das Schreiben des Projektantrags an das Bundesministerium für Bildung und Forschung. Als er an die Hochschule Würzburg-Schweinfurt berufen wurde, übernahm Dr. Heiko Wrobel für ihn die Koordination des Projektes. Gegen Ende des Projektes übernahm Prof. Dr. Michael Krupp von der Hochschule Augsburg, selber Mitglied des Fachlichen Beirates der Fraunhofer SCS, gemeinsam mit Moike Buck den Staffstab.

Das Projekt BELOUGA (Benchmarking logistischer Unterstützungs- und Dienstleistungsprozesse im Gesundheitswesen und in industriellen Anwendungen) wurde im Zeitraum von 01.12.2010 bis 31.07.2014 durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert. Wir danken unseren Ansprechpartnern im Referat 512 des Bundesministeriums, den Mitarbeitern des Projektträgers DLR-PT, sowie den Gesprächspartnern der strategischen Partnerschaft „Produktivität von Dienstleistungen“ beim Fraunhofer IAO.

Der Verbund des Forschungsprojektes BELOUGA setzte sich zusammen aus der Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS (Projektleitung), der Universität Bayreuth mit den Lehrstühlen Dienstleistungsmanagement und Wirtschaftsinformatik, der Technischen Hochschule Ingolstadt, dem Logistik-Kompetenz-Zentrum Prien und dem Klinikum Ingolstadt. Darüber hinaus waren weitere Praxispartner in das BELOUGA-Konsortium eingebunden: Klinikum Nürnberg; Klinikum Bayreuth; Hospital LogiServe GmbH, Berlin; kd-projekt-consulting GmbH, Ehrenkirchen; Rudolph Logistik, Baunatal; BI-LOG Gesellschaft für Logistik und Informationsmanagement mbH, Scheßlitz. Weitere Praxispartner haben zudem in den Benchmarking-Studien mitgewirkt. Bei allen Organisationen möchten wir uns an dieser Stelle herzlich bedanken. Nur durch ihr Mitwirken haben wir BELOUGA zum Erfolg geführt.

Die Herausgeber bedanken sich schließlich und vor allem bei allen Autoren, die als wissenschaftliche Projektmitarbeiter das Projekt unermüdlich vorangetrieben haben. Wir hoffen, dass ihr zukünftiges Wirken in Wissenschaft und Praxis den Funken unserer Erkenntnisse weiterträgt und zur Umsetzung bringt.

Bayreuth, Ingolstadt, Nürnberg
November 2014

Herbert Woratschek
Jürgen Schröder
Torsten Eymann
Moike Buck

Wertschöpfungsorientiertes Benchmarking
Logistische Prozesse in Gesundheitswesen und
Industrie

Woratschek, H.; Schröder, J.; Eymann, T.; Buck, M.
(Hrsg.)

2015, XX, 314 S. 100 Abb. in Farbe., Hardcover
ISBN: 978-3-662-43717-9