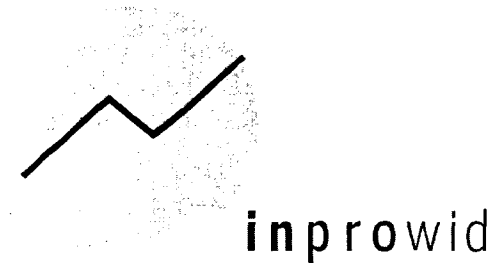


Fraunhofer-Institut für  
System- und Innovationsforschung ISI

Matthias Gotsch (Hrsg.)  
Christian Lerch (Hrsg.)

# Messung der Produktivität innovativer und wissensintensiver Dienstleistungen

Abschlussbericht des Projekts »InProWid«



FRAUNHOFER VERLAG

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>I</b>
<b>Geleitwort.....</b>	<b>1</b>
<b>Autorenverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>A. Einführung und Stand in Forschung und Praxis .....</b>	<b>7</b>
<b>Produktivität wissensintensiver Dienstleistungen – Einführung und     Überblick .....</b>	<b>9</b>
Christian Lerch und Matthias Gotsch	
<b>B. Betriebliche Instrumente zur Messung der Produktivität     wissensintensiver Dienstleistungen .....</b>	<b>23</b>
<b>Industrial Service Blueprinting als Hilfsmittel zur Erstellung von     Prozessplänen .....</b>	<b>25</b>
Soheil Notheisen	
<b>Die Funktionspunktanalyse als Instrument zur Messung der     Dienstleistungsproduktivität.....</b>	<b>45</b>
Josef Mendler und Matthias Gotsch	
<b>Produktivitätsanalyse unter Verwendung einer Balanced Scorecard     bei einem Ingenieursdienstleister .....</b>	<b>65</b>
Matthias Gotsch und Matthias Größler	
<b>Strukturierung von Innovationsprozessen bei wissensintensiven     Dienstleistungen als Ansatz zur Effizienzsteigerung.....</b>	<b>83</b>
Esther Schnabl und Rainer Frietsch	
<b>C. Überbetriebliche und volkswirtschaftliche Analysen zur     Messung der Dienstleistungsproduktivität.....</b>	<b>105</b>
<b>Determinanten der innovationsinduzierten     Dienstleistungsproduktivität.....</b>	<b>107</b>
Younes Iferd und Rainer Frietsch	

---

<b>Produktivitätsmessung von wissensintensiven Dienstleistungen in der amtlichen Statistik .....</b>	<b>129</b>
Alexander Eickelpasch und Georg Erber	
<b>Baumol's Disease und unternehmensbezogene Dienstleistungen .....</b>	<b>157</b>
Hagen Krämer	
<b>D. Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>181</b>
<b>Zusammenfassung und weiterer Forschungsbedarf zur Messung der Produktivität wissensintensiver Dienstleister.....</b>	<b>183</b>
Matthias Gotsch und Christian Lerch	