

05 Grundlagen - Produkt - Dienstleistung

WOG-Produkte sind Leistungen, welche die Gemeinde ihren Einwohnerinnen und Einwohnern zur Verfügung stellen und für die sich Kosten (Preis) berechnen lassen. Für jedes Produkt wird die Qualität (Güte), die benötigte Menge, die Dauer der Erstellung und deren Kosten als messbare Zielgrössen (Indikatoren) festgelegt. Zu diesen Indikatoren werden Messwerte (Standards) definiert, um die Leistungserstellung der Verwaltung objektiv beurteilen zu können.

Als Mittel für den Produktauftrag dient das Produkteblatt.

Der Produktauftrag ist von der Gemeindeversammlung mit dem Globalbudget zu genehmigen.

Beispiel Produkteblatt				
	Volksschule			
Produkt	Musikschule (Funktion 217)			
Zielsetzung	Musikunterricht fördern			
Produktebe-schrieb	Musikalische Grundschule, Instrumentalunterricht			
Kun-den/Kundinnen	Kinder und Jugendliche gemäss besonderen Bestimmungen			
Produkteziele	Indikatoren		Standard	
Der Besuch soll für alle Kinder und Ju-gendliche offen sein	Anzahl Lektionen pro Wo-che und Kind		wird mit Leistungsver-einbarung geregelt	
Eltern von Musikschüler/innen haben sich an den Kosten zu beteiligen	Kostendeckungsgrad		50%	
Rubrik	Produktebudget		Deckungsgrad	
	1999	2000	1999	2000
Aufwand	120000	115'000		
Ertrag	45000	50000		
Nettoaufwand	75'000	65'000	37.5	43.5

Abbildung 3 -Beispiel Produkteblatt/-auftrag - Quelle NPM Wegleitung Kanton Bern/VBE

Das **Produkteblatt** gliedert sich in drei Teile:

? Im **ersten Teil** wird die Zugehörigkeit des Produktes zu der Produktfamilie bestimmt (z.B. Volksschule). Es folgt die Produktebezeichnung, die Ziele, die mit dem Produkt verfolgt werden und ein Kurzbeschrieb der Produkteleistung. Die Rubrik "Kunden/ Kundinnen bezeichnet die Zielgruppe, wofür die Leistung erbracht wird.

? Im **zweiten Teil** werden die Produkteziele auf Teilziele heruntergebrochen. Jedes Teilziel wird messbar gemacht (operationalisiert). Es werden sogenannte Indikatoren (Messgrössen) definiert. Der Standard gibt an, wieviel der (minimale) Sollwert bei der Zielerreichung ausmachen sollte.

? Im **dritten Teil** wird das Produktebudget bestimmt. Der Saldo zwischen Ertrag und Aufwand ergibt den Globalkredit (= Nettoaufwand pro Funktion).