

Inhalt

Vorwort	7
1 New Public Management & Controlling – kein Ruhmesblatt für öffentliche Institutionen	11
2 Mögliche Einführungsmodelle von Controlling und ergebnisorientierter Steuerung	17
3 Ausgangssituation der Bundesagentur für Arbeit zum Zeitpunkt der Einführung von Controlling und ergebnisorientierter Steuerung	21
4 Die Reformentscheidung	23
5 Grundlage für die Einführung des neuen Steuerungssystems war die Überarbeitung des Geschäftssystems	27
6 Die Entwicklung des neuen Steuerungssystems	33
7 Masterplan Controlling	47
8 Erfolg des neuen Steuerungssystems	57
9 Weiterentwicklung des Steuerungs- und Controlling-Systems der BA	67
10 Zusammenfassung	71
11 Literaturverzeichnis	73
12 Stichwortverzeichnis	75
In eigener Sache	77

