

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Das Wichtigste im Überblick</b>	<b>1</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>6</b>
1.1 Ausgangslage und Untersuchungsfragen	6
1.2 Methodisches Vorgehen und Aufbau des Berichts	7
<b>2 Praxis der Eignersteuerung durch den Bundesrat und die Verwaltung</b>	<b>7</b>
2.1 Steuerungsmodell des Bundes	7
2.2 Gütekriterien für Eignersteuerung ausgegliederter Unternehmen	11
2.3 Analyse der Steuerung im Regelfall	13
2.3.1 Strategische Ziele des Bundesrats	13
2.3.1.1 Umsetzung in der Praxis	13
2.3.1.2 Beurteilung der Praxis	17
2.3.2 Kontrolle der Zielerreichung	21
2.3.2.1 Umsetzung in der Praxis	21
2.3.2.2 Beurteilung der Praxis	24
2.3.3 Schematische Zusammenfassung	26
2.4 Beispiele für die Steuerung in aussergewöhnlichen Situationen	27
2.5 Beantwortung der ersten Untersuchungsfrage	29
<b>3 Entwicklung der Leistungsfähigkeit der Unternehmen</b>	<b>34</b>
3.1 Fokus der Untersuchung	34
3.2 Post	36
3.2.1 Performanz aus Unternehmenssicht	36
3.2.2 Performanz aus Kundensicht	41
3.2.3 Zwischenfazit	46
3.3 SBB	48
3.3.1 Performanz aus Unternehmenssicht	48
3.3.2 Performanz aus Kundensicht	53
3.3.3 Zwischenfazit	55
3.4 Swisscom	57
3.4.1 Performanz aus Unternehmenssicht	57
3.4.2 Performanz aus Kundensicht	65
3.4.3 Zwischenfazit	68
3.5 Beantwortung der zweiten Untersuchungsfrage	70
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>72</b>
<b>Verzeichnis der Interviewpartnerinnen und -partner</b>	<b>77</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>78</b>
<b>Impressum</b>	<b>79</b>

digitalisiert durch