



Die Balanced Scorecard (BSC) im Rechnungsamt der Stadt Wien

Wappensaal 28.9.2004

Franz Döller

Folie 1

Wien, 10. September
2004

© Copyright by MA 6

Was ist die BSC?

- ✓ Die Darstellung der **Gesamtqualität** des Unternehmens
- ✓ und damit als „Spiegel für das Unternehmen“ das wertvollste Führungsinstrument



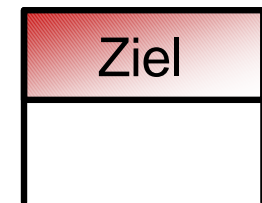
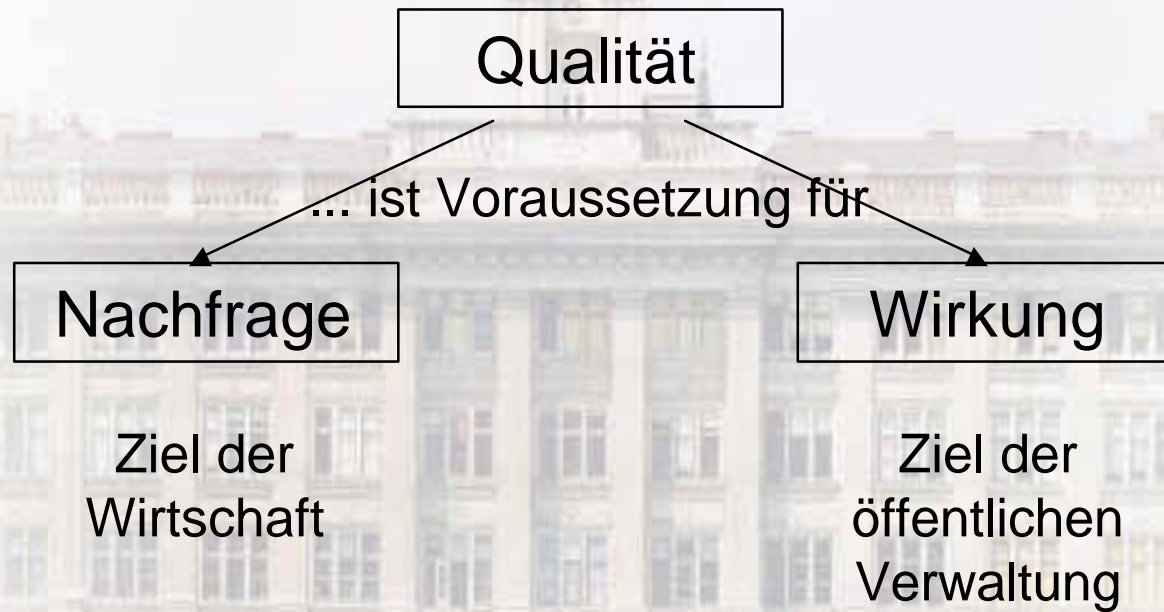
Was ist Qualität?

...ist der Grad der Erfüllung der Erwartungen aller Interessenten und Beteiligten

(Eine der vielen Definitionen)

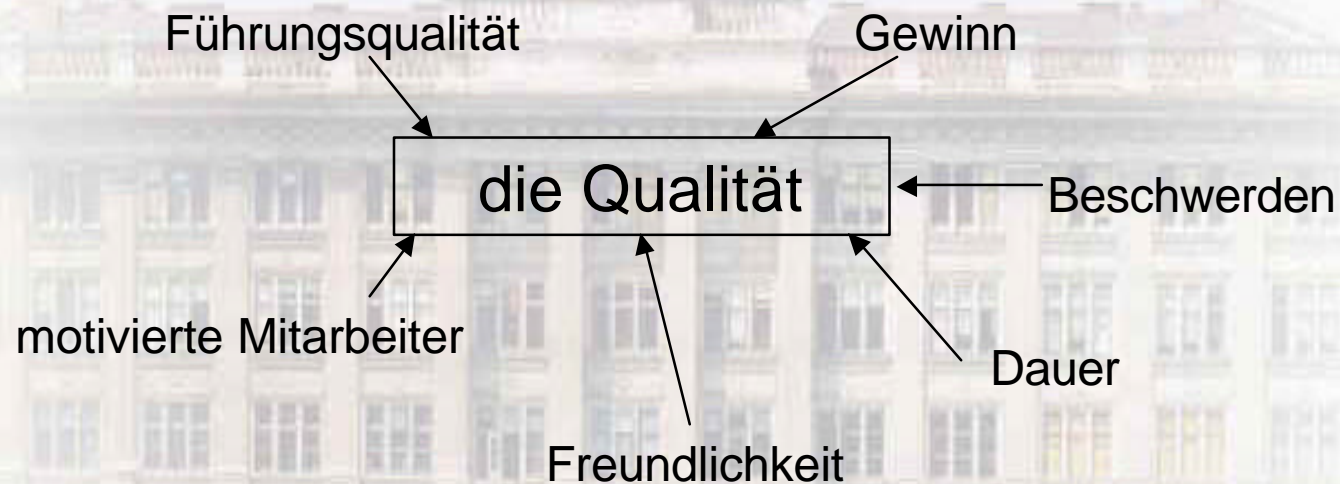


Wozu Qualitätsbetrachtung?



Einflussfaktoren auf die Qualität

Die „**Ausgewogene Bewertungskarte**“ hat das Ziel, alle Einflussfaktoren auf



zu messen und deren Entwicklung darzustellen um rechtzeitig Steuerungsmaßnahmen setzen zu können.



Gibt es vielleicht außer den Finanzziele
noch (möglicherweise wichtigere) Ziele?

Kontrakt

Kundenzufriedenheit

Soziale Vorgesetzte

Bürgerzufriedenheit

Prozessoptimierung

Durchgängige EDV -Verfahren

Qualität

Termintreue

Wirkung

Mitarbeiterzufriedenheit

eGovernment

Gerechtigkeit

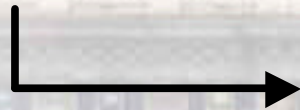
Gliederung der Einflussfaktoren

1. Stufe

Sichten

Zieldimensionen

Perspektiven



2. Stufe

Strategische Ziele

Projekte



3. Stufe

Operative Ziele

Indikatoren

Messgrößen

Welche?

Wie?

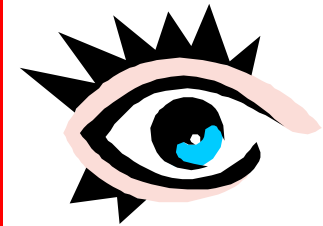
Wodurch?



Zieldimensionen, Perspektiven, Sichten

Definition von 4 - 7 Sichten, z.B.:

- ? Gesamtziel
 - ? Leistungsziele
 - ? Ergebnisziel
 - ? Kundenziel
 - ? Finanz- und Wirtschaftlichkeitsziele
 - ? Managementziele
- oder**
- ? Rahmenbedingungen
 - ? Prozesse
 - ? Mitarbeiter
 - ? Auftraggeber
 - ? Geschäftspartner



Strategische Ziele, Projekte

Definition von 10 – 30 strategischen Zielen, z. B.:

- + Zielakzeptanz
- + Projektoptimierung
- + Engagement
- + Effizienzsteigerung
- + Motivationssteigerung
- + Kundenservice
- + Weiterentwicklung (Vorhaben)
- + Wissensmanagement
- + Umsetzung eGovernment
- + nachhaltige Mitarbeiterqualifikation
- + Optimierung Bürgerservice
- + Erhöhung Wirtschaftlichkeit
- + Hebung der Qualifikation
- + Imageverbesserung
- + Auftraggeberzufriedenheit
- + Nachfragesteigerung
- + Technologieentwicklung
- + Geschäftspartnerzufriedenheit
- + usw...



Indikatoren, Messgrößen

Definition von 1 – 4 Messgrößen zu jedem strategischen Ziel, insgesamt 20 bis höchstens 50 Indikatoren z. B.:

Hard facts

auf Grund von unbestreitbaren Werten

- Dauer der Prozesse
- Anzahl der Rechnungen
- Anzahl der Mahnungen
- Anzahl der Beschwerden
- Ergebnis der Bilanz, GuV
- Kostendeckung
- Einbringungserfolg
- Abschreibungsquote
- Job-Rotation
- Fluktuationsrate
- Krankenstandstage
- Fortbildungstage

Soft facts

auf Grund von Befragungen

- Führungsqualifikation
- Arbeitsplatzzufriedenheit
- Image
- Gefallen an der Tätigkeit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Arbeitsbelastung
- Kundenzufriedenheit
- Freundlichkeit
- Betriebsklima,
- Unternehmenskultur



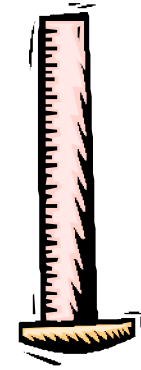
Messung

- Hard Facts

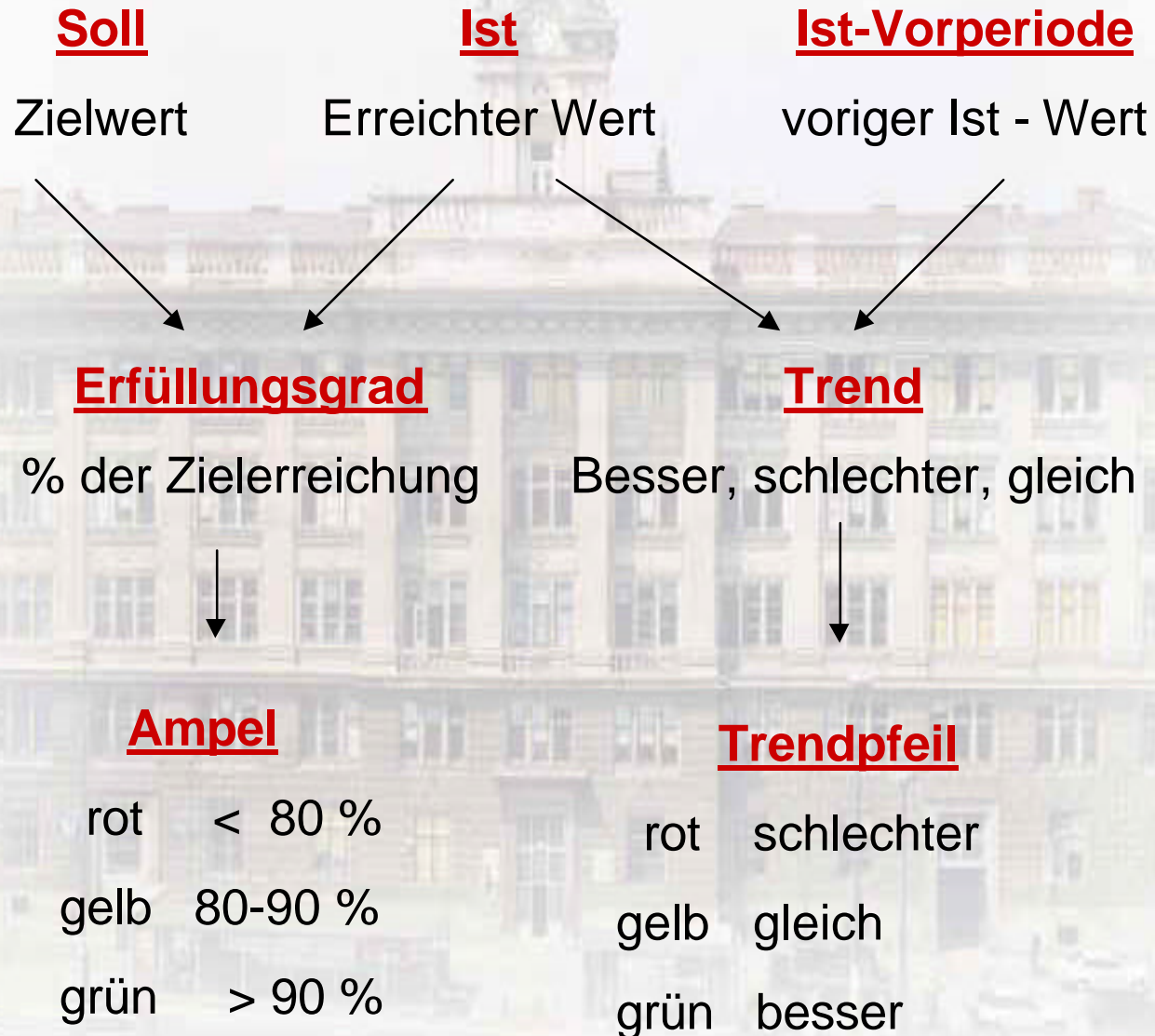
- Ergebnisse des Rechnungswesens
- Fallzahlen
- Statistiken
- Zeitmessungen

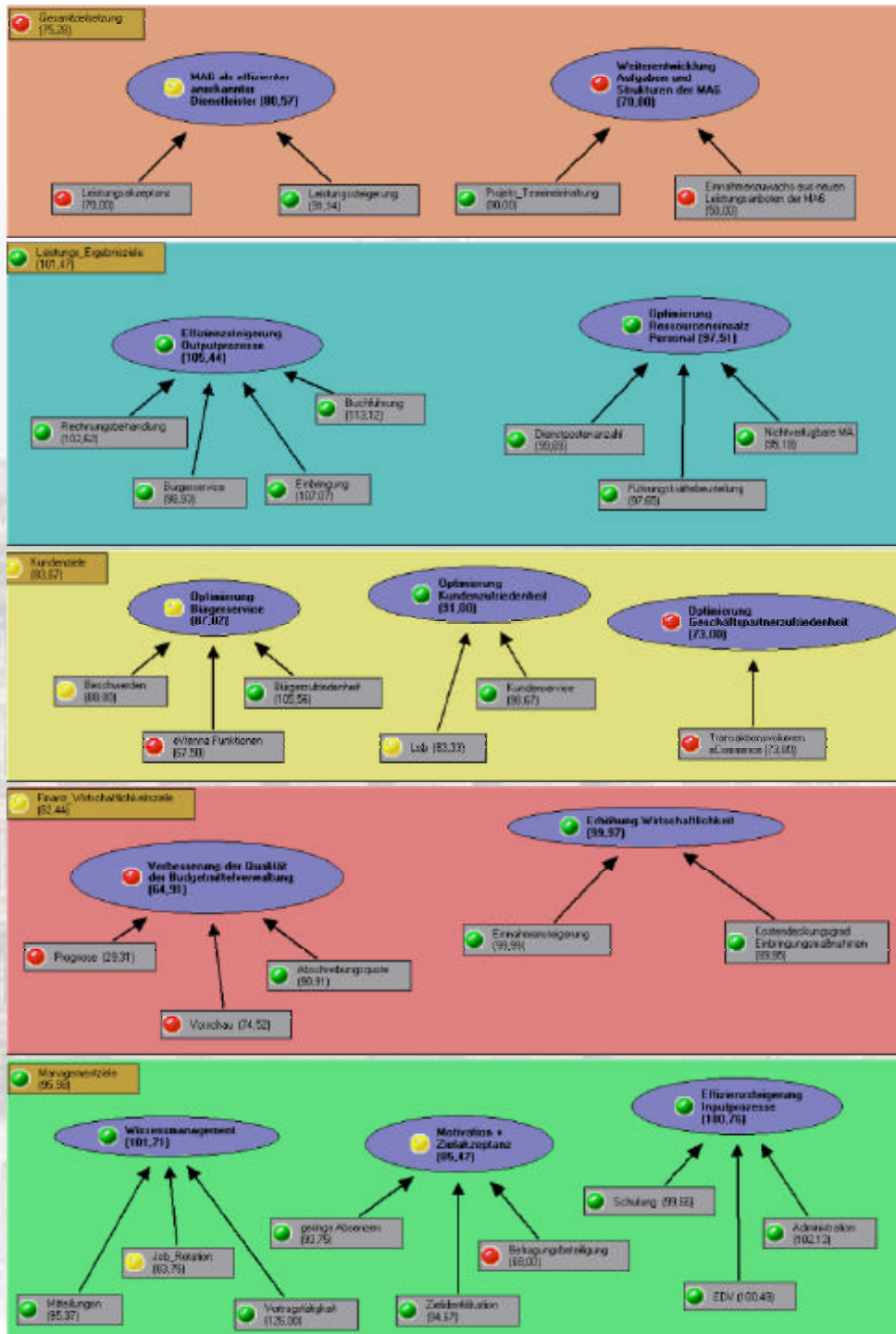
- Soft Facts

- Selbstbewertung z. B. über Mitarbeiterbefragung (Innensicht)
- Fremdbewertung z. B. über Firmen und Kundenbefragung (Außensicht)



Ampelsteuerung





Wappensaal 28.9.2004

Franz Döller

Folie 13

Wien, 10. September 2004

© Copyright by MA 6