

Balanced Scorecard (BSC):

Übersichtskarte, um die definierten Ziele anhand von Messgrößen überprüfen zu können. Die Besonderheit der BSC ist, dass sie ausgewogen alle fünf Perspektiven betrachtet, ausgewogen Indikatoren und Kennzahlen berücksichtigt sowie ausgewogen **Leistungstreiber** (Frühindikatoren) und **Ergebnisgrößen** (Spätindikatoren) betrachtet.

Ökonomische Perspektive:

Bei dieser Perspektive können folgende Fragen gestellt werden:

- Welche Ziele müssen wir verfolgen, um finanzwirtschaftlich erfolgreich zu sein?
- Wie können wir unseren Sponsoren und Förderern unsere Ergebnisse transparent machen?

Gemeinwesen Perspektive:

Bei dieser Perspektive können folgende Fragen gestellt werden:

- Was tun wir für die Gesellschaft?
- Wie können wir unsere Position in der Gesellschaft festigen?
- Welchen volkswirtschaftlichen Nutzen hat unsere Leistung?
- Wie hoch ist die Reintegration in die erste Arbeitswelt?

Externe Kunden Perspektive:

Bei dieser Perspektive können folgende Fragen gestellt werden:

- Wie schaffen wir es, unsere Kunden für unsere Produkte zu begeistern?
- Welchen Beitrag zur Zufriedenheit unserer Kunden leisten wir?
- Wie lange binden wir unsere Kunden?

Interne Prozess Perspektive:

Bei dieser Perspektive können folgende Fragen gestellt werden:

- Wie schaffen wir es unsere Prozesse optimal zu gestalten?
- Wie steuern wir die Effizienz unserer Prozesse?
- Auf welchem Qualitätsniveau bewegen wir uns?
- Wie lange dauert ein Durchlaufprozess?

Lern- und Entwicklungs-Perspektive:

Bei dieser Perspektive können folgende Fragen gestellt werden:

- Wie können wir unser Wissen managen und uns weiterentwickeln?
- Wie können wir darauf achten, dass unsere Mitarbeiter die richtigen Qualifikationen erwerben?
- Wie viele Ideen haben wir im Unternehmen?
- Wie hoch ist unsere Fluktuation?

Scores:

Punktwerte mit denen die Ziele gemessen werden können. Scores liegen einerseits als **Kennzahlen** für harte Faktoren vor. Sie werden kardinal gemessen und meist in EURO und Prozent ausgegeben. Andererseits liegen Scores als **Indikatoren** für weiche Faktoren vor. Sie werden ordinal oder nominal gemessen und als Noten und in Prozent ausgegeben.

Es gibt zum einen **leading scores**, die treibende Faktoren sind und heute schon die Zukunft des Unternehmens aufzeigen und auf den richtigen Weg führen. Zum anderen gibt es **lagging**

scores, die abbildende Faktoren sind und zeigen ob die Faktoren und Leistungen optimal kombiniert, konfiguriert, bzw. realisiert wurden.

Die Faktoren können entweder **ex-ante** betrachtet werden, um den weiteren Weg vorzugeben, oder **ex-post** zur Beurteilung der bereits durchgeführten Maßnahmen.

Strategy Map:

„Landkarte“ der Strategie in der die wesentlichen Scores (maximal 15) integriert sind und anhand derer die strategische Ausrichtung eines Unternehmens gelesen, respektive gesteuert werden kann.