

Balanced Scorecard

30.06.2012

Perspektive	Strategisches Ziel	Kennzahl	Maßnahme	Programmbereich / Einheit	Verantwortliche/r	Kennzahlbeschreibung	Einheit	Ist-Wert	Soll-Wert	Zielwert	
										2013	2014
Finanzen	Ausbau der Kostentransparenz und nachhaltige Bewirtschaftung der Haushaltsmittel für ein modernes Finanzmanagement	F1	Minderung des Gemeinkostenanteils			Gemeinkosten / Gesamthaushalt	%				
		F2	Sicherung Haushaltsausgleich			Überschreitung des Zuschussbedarfs	€				
		F3	Stärkung der finanziellen Selbstständigkeit			Quote Einnahmen / Gesamthaushalt	%				
		F4	Minimierung der Verwaltungsausgaben			Verwaltungsausgaben / Gesamthaushalt	%				
		F5	Sicherung Personalausgaben insgesamt <=45%			Personalausgaben / Gesamthaushalt	%				
		F6	Steigerung Drittmittel			Drittmittel / Gesamthaushalt	€				
		F7	Erwerbungsstat			Anteil Erwerbungsstat / Gesamtetat	%				
Kunden	Weiterentwicklung und Diversifikation des Dienstleistungsangebots für einen möglichst umfassenden und individuellen Kundenservice	K1	Erhöhung Anzahl positiv erledigter Bestellungen			Positiv erledigte Bestellungen / Gesamtbestellungen	Prozent				
		K2	Neu erworbene Medieneinheiten			Anzahl Beschaffungen auf Kundenwunsch	Stück				
		K3	Steigerung Nutzung OpenAccess-Angebot			Anzahl Zugriffe auf OpenAccess-Angebote	Anzahl				
		K4	Steigerung Zeitschriftenwerbung			Anzahl abonnierter Zeitschriften	Stück				
Prozesse	Schaffung von Prozessen, die Mitarbeiterinnen-, Mitarbeiter- und Kundinnen-, Kundenbedürfnisse gleichermaßen berücksichtigen	P1	Bearbeitungszeit Zeitschriften konstant halten			Verringerung Durchlaufzeit erhaltener Zeitschriften	Arbeitstage				
		P2	Verkürzung der Lieferzeiten			Lieferzeit bei Normalbestellung	Std.				
		P3	Steigerung Nutzungsgrad Piloten			Suchanfragen Piloten steigern	Anzahl				
		P4	Reduzierung Serverantwortzeiten Piloten			Antwortzeiten Suchmaschinen Piloten	Sekunden				
Personal	Gewährleistung von qualifizierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ein umfassendes Dienstleistungsportfolio	Pe1	Sicherung Personalbestandes			Gewinnung Auszubildender / Praktikanten	Anzahl				
		Pe2	Sicherung Personalqualifizierung			Fortbildungstage je Mitarbeiterin, Mitarbeiter	Anzahl				
		Pe3	Steigerung Zufriedenheit Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter ZB MED			Ergebnis der Mitarbeiterumfragen	Faktor				
		Pe4	Reduzierung Krankenstand			Anzahl der Krankheitstage / Gesamtzahl Arbeitstage	Prozent				