

Mit einer Balanced Scorecard (BSC) für die Arbeitsvermittlung und die Berufsberatung systematisch auf BA 2020 hin steuern

Janina Prawdzik
Laura Salchow



Prüfungsleistung, präsentiert am 28.2.2014 zur Fallstudie:
Bei so vielen Kennzahlen, wie sieht eine ausgewogene Steuerung in der Berufsberatung und Arbeitsvermittlung aus?

1. Worum geht es?

Auf uns zugekommen ist das strategische Controlling: Wie gelingt eine ausgewogene Steuerung mit Kennzahlen in den Bereichen Arbeitsvermittlung und Berufsberatung innerhalb der Agentur für Arbeit Neubrandenburg.

Was sind steuerungsrelevante Kennzahlen, die von den Mitarbeitern mitgetragen werden? Dabei sollten die Entwicklungsperspektive „BA 2020“ berücksichtigt werden.

2. Analyse

Die **Balanced Scorecard (BSC)** ist ein innovatives Controllingsystem, welches als „ausgewogener Berichtsbogen“ neben der Finanzperspektive weitere wichtige Perspektiven berücksichtigt: die Kunden-, Interne Prozess- und Lern- sowie die Entwicklungsperspektive. Diese geben Struktur für BA 2020 relevante Kennzahlen und werden in einen Ursache-Wirkungszusammenhang gebracht.

In der Konzeption hat sich über den fachlichen Nutzen hinaus herausgestellt, dass sich das Instrument als Grundlage für eine Organisationkommunikation eignet.

2. Unser Empfehlung

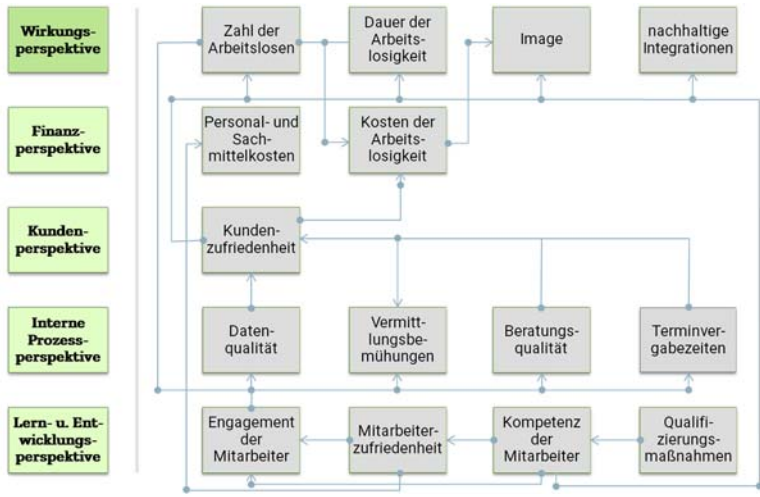
Die Geschäftsführung gemeinsam mit dem Controlling mögen beschließen, dass die konzipierte BSC in der AA Neubrandenburg pilotiert wird. Mit der Belegschaft (Führungs-, Fach- und Assistenzkräfte) gilt es, für die

- **Arbeitsvermittlung** die identifizierten **18 Kennzahlen**
 - **Berufsberatung** die identifizierten **16 Kennzahlen**
- zu diskutieren und über ihre Steuerungsrelevanz zu entscheiden. Den Steuerungszusammenhang bildet die **Strategy Map**.

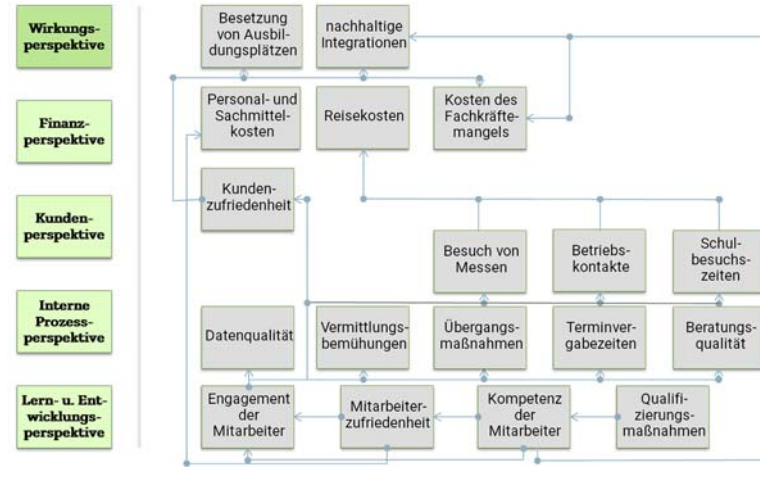
Auswirkungen

Geschäfts- politisch	Ziele transparent kommuniziert und von Mitarbeitern getragen Verbesserung der Geschäftsergebnisse
Organisa- torisch, personell	„Sponsorship“ durch die Geschäftsführung und Führungskräfte
Infrastruk- turell	Kommunikation und Templatebereitstellung über Intranet-Angebot von CF
Finanziell	./.

Die Arbeitsvermittlung Strategy Map



Die Berufsberatung Strategy Map



Die Balanced Scorecard stellt eine übersichtliche Ergänzung zum bestehenden Berichtswesen dar, da sie durch ihre Kommunikation an alle Mitarbeiter gleichermaßen Transparenz über die Zusammenhänge eines ausgewogenen Kennzahlensets verschafft.

In den **Strategy Maps** werden zwischen den fünf Perspektiven Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge aufgedeckt. Für alle fünf Perspektiven sind Ziel, Messgrößen und Maßnahmen identifiziert.

	Ziel	Messgröße	Ist-Wert	Maßnahmen
Wirkungsperspektive	Beratung und Integration nachhaltig verbessern	<ul style="list-style-type: none"> Integrationsquote SGB III Anzahl erfolgreich besetzter Stellen Abgeschlossene Dauer der faktischen Arbeitslosigkeit <ul style="list-style-type: none"> LE NLE Anteil nachhaltiger Integrationen 	48,6% 2207 In Tagen: 139,8 103,3 -	<ul style="list-style-type: none"> Messgröße verändern (nachhaltige Integration – Beobachtungsdauer verlängern) Dienstleistungslücken aufdecken und mit innovativen Beratungsangeboten füllen (z.B. Arbeitsberater) → Image steigern
Finanzperspektive	Wirkungsorientiert und wirtschaftlich arbeiten Sach- und Personalkosten verringern	<ul style="list-style-type: none"> „Die schwarze Null“ Kosten der Arbeitslosigkeit Personaldurchschnittskosten <ul style="list-style-type: none"> Kostenstelle Allgemeine Arbeitsvermittlung Sachkostenpauschale eines Arbeitsplatzes 	- - 5.698,98 1.026,30	<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung der Prozessabläufe Fluktuation gering halten, Humankapital binden um Kosten bei Neueinstellung und Einarbeitung zu vermeiden
Kundenperspektive	Hohe Kundenzufriedenheit erzielen Bürokratie abbauen	<ul style="list-style-type: none"> Kundenzufriedenheit index Arbeitnehmer (Teilgröße Beratung/Vermittlung) Qualitätindex SGB III 	2,7 -	<ul style="list-style-type: none"> Analyse der Kundenwünsche und Kundenbedarfe (Öffnungszeiten) Social-Media-Angebot/Online-Angebot ausweiten Kommunikation vereinfachen
Wirkungsperspektive	Beratung und Integration nachhaltig verbessern	<ul style="list-style-type: none"> Einmündungsquote SGB III, SGB II Anzahl erfolgreich besetzter Ausbildungsstellen Anzahl Schulbesuche (durch Berufsberater) 	50,6% 479 -	<ul style="list-style-type: none"> Netzwerkarbeit verstärken (Schule-Beruf-Agentur) BIZ-Beratung und -angebote ausweiten Außendienstmitarbeiter mit mobilem BIZ zur flächendeckenden Informationsverbreitung
Finanzperspektive	Jugend-arbeitslosigkeit vermeiden und abbauen	Arbeitslosenquote - bezogen auf alle zivilen Erwerbspersonen - 15 bis unter 25 Jahre	11,6%	<ul style="list-style-type: none"> Stellenbesetzungsschwierigkeiten abbauen flächendeckende Einführung der Jugendberufsagentur
Finanzperspektive	Wirkungsorientiert und wirtschaftlich arbeiten Sach- und Personalkosten verringern	<ul style="list-style-type: none"> „Die schwarze Null“ Finanzauswertungen für den Ausbildungsmarkt Kosten des Fachkräftemangels Reisekosten Personalkosten der BB/Ausbildungsstellenvermittlung pro eingemündeten Bewerber Sachkostenpauschale 	- - - - - 1.026,30	<ul style="list-style-type: none"> Maßnahmen spezifischer überprüfen und passgenauer einsetzen (z.B. Frühorientierungsmaßnahmen) Fluktuation gering halten, Humankapital binden um Kosten bei Neueinstellung und Einarbeitung zu vermeiden

Sie bietet dem Mitarbeiter und der Mitarbeiterin die Möglichkeit der schnellen Einsicht in den aktuellen Stand der Zielerreichung und befähigt ihn aktiv und engagiert daran mitzuwirken, wodurch die Identifikation mit den formulierten Unternehmenszielen zugleich erhöht wird.