

S A D R Ž A J

1. UVOD	1
2. OSNOVE BALANCED SCORECARDA	2
2.1. Uvod u balanced scorecard	2
2.2. Pojam misije, vizije i strategije	3
2.2.1. Misija	3
2.2.2. Vizija	4
2.2.3. Strategija	5
2.3. Perspektive balanced scorecarda	5
2.3.1. Finansijska perspektiva	5
2.3.2. Perspektiva kupca	6
2.3.3. Perspektiva internih procesa	7
2.3.4. Perspektiva učenja i razvoja	7
2.4. Strateška mapa	7
2.5. Mjere učinka balanced scorecarda	9
2.5.1. Mjere za finansijsku perspektivu	9
2.5.2. Mjere za perspektivu kupca	10
2.5.3. Mjere za perspektivu internih procesa	10
2.5.4. Mjere za perspektivu učenja i razvoja	11
2.5.5. Izbor mjera balanced scorecarda	12
2.6. Pokazatelji u balanced scorecardu	14
2.7. Primjena informacionih tehnologija u balanced scorecardu	14
2.8. Ključni faktori balanced scorecarda	16
2.9. Prednosti i ograničenja balanced scorecarda	17
2.9.1. Prednosti balanced scorecarda	17
2.9.2. Ograničenja balanced scorecarda	18
3. PRIMJENA BALANCED SCORECARDA – PRIMJERI IZ PRAKSE	19
3.1. Konstruisanje balanced scorecarda	19
3.2. Raznovrsnost primjene balanced scorecarda	20
3.2.1. Primjer iz prakse: gradska uprava Brisbane (Australija)	21
3.2.2. Primjer iz prakse: „Korea Telecom“ (Južna Koreja)	21
3.2.3. Primjer iz prakse: „Ericsson Nikola Tesla“ (Hrvatska)	22
3.2.4. Primjer iz prakse: „Pliva“ (Hrvatska)	22
3.2.5. Primjer iz prakse: „Modna konfekcija“ (Tuzla)	24
3.2.6. Primjer iz prakse: „Željeznice Republike Srpske“ (Doboj)	25
4. PRIMJENA BALANCED SCORECARDA U BANKARSTVU	29
4.1. Definisanje misije i vizije	29
4.2. Izbor perspektiva	30
4.3. Definisanje strategije	30
4.4. Implementacija balanced scorecarda	32
4.4.1. Izbor skala za mjerenje i procjenu rezultata	32
4.4.2. Stratejska mapa	33
4.4.3. Postignuti rezultati u odnosu na prethodno razdoblje	35
4.4.4. Postignuti rezultati u odnosu na postavljene strateške ciljeve i ciljana postignuća	40
5. ZAKLJUČAK	45
6. POPIS SLIKA	46
7. POPIS TABELA	47
8. LITERATURA	48