

SAŽETAK

Početak 1990-ih godina Robert Kaplan i David Norton, radeći na projektu „Mjerenje organizacijskih performansi u budućnosti“, razvili su koncept Balanced Scorecard (BSC). Uočeno je da u novome društvu, društvu znanja, nije dovoljno mjeriti organizacijske performanse samo s financijskim mjerama, nego je potrebno uključiti i nefinancijske mjere iz perspektive potrošača, internih procesa i inovacija te učenja. Balanced Scorecard omogućuje brz i dobar pregled ciljeva i trenutnih rezultata sektora i pojedinca, i na taj način naglašava važnost sve značajnije nematerijalne imovine u poduzeću.

Javna uprava zasniva se na trima temeljnim bazama, a to su: normativna, organizacijska i kadrovska. Države imaju cijeli sustav pravnih akata koji podrazumijeva vladavinu prava, legalitet i pridržavanje normama. Upravo taj sustav pravnih akata čini normativnu bazu. Ukoliko normativna baza odgovori zahtjevima europskoga okruženja i vremenu, ali također i kulturi i vrijednostima zemlje, normativna baza će osigurati dobru upravu u zemlji.

Uvođenje BSC koncepta u poslovanje doprinijet će konstantnome unaprjeđenju učinkovitosti javne uprave, što omogućuje svakomu zaposlenom lakši uvid u zahtjeve koji se od njega traže. Balanced Scorecard je koristan sustav kojim se u teoriji mogu obuhvatiti svi bitni vanjski i unutarnji čimbenici uspješnosti poslovanja. Polazna osnova metodologije BSC-a jest da se ne može upravljati onim što se ne može mjeriti, ali isto tako da se ne može mjeriti ono što se ne može opisati.

Ključne riječi: koncept Balanced Scorecard (BSC), unaprjeđenje javne uprave, reforma, učinkovitost