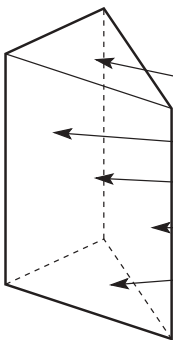


Bevezetés

A teljesítményprizma

Könyvünk három alapvető feltételezésre épül. Először is a szervezetek számára – ha hosszú távú túlélésre és sikeres működésre törekednek – többé már nem elfogadható (sőt nem is kivitelezhető) az, hogy csak egy vagy két érintettjük (jellemzően tulajdonosaik és ügyfeleik) érdekeire koncentráljanak. Másodszor, egy szervezet leginkább akkor nyújthat valódi értéket valamennyi érintettjének, ha stratégiái, folyamatai és képességei integráltak és összhangban vannak egymással. Harmadszor pedig, a szervezeteknek és érintettjeiknek fel kell ismerniük kapcsolataik kölcsönös jellegét. Az érintetteknek is hozzá kell járulniuk a szervezet működéséhez amellet, hogy elvárásokat támasztanak



1.1. ábra. A teljesítményprizma

- Az érintettek elégedettsége
- Stratégiák
- Folyamatok
- Képességek
- Az érintettek hozzájárulása

tettjének, ha stratégiái, folyamatai és képességei integráltak és összhangban vannak egymással. Harmadszor pedig, a szervezeteknek és érintettjeiknek fel kell ismerniük kapcsolataik kölcsönös jellegét. Az érintetteknek is hozzá kell járulniuk a szervezet működéséhez amellet, hogy elvárásokat támasztanak