

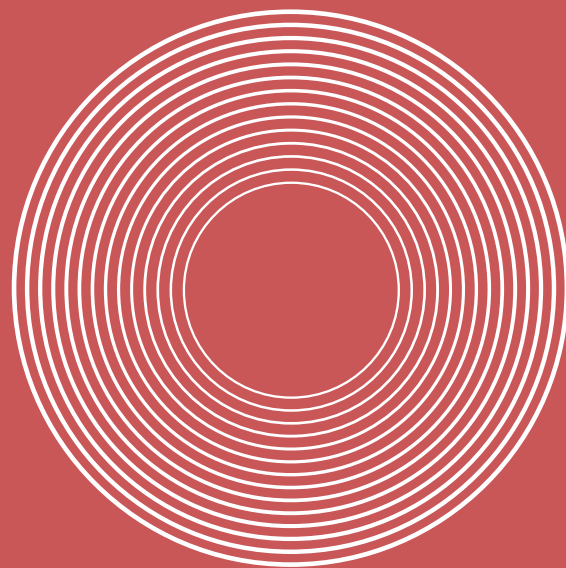
OeNB

OESTERREICHISCHE NATIONALBANK

Eurosystem

WISSENSBILANZ 2006

Bericht über das intellektuelle Kapital der OeNB
„Knowledge for Stability“



Stabilität und Sicherheit.

Die *Wissensbilanz* beschreibt das intellektuelle Kapital der OeNB sowie dessen Einsatz in Geschäftsprozessen und Leistungen. Sie stellt Zusammenhänge zwischen Human-, Beziehungs-, Struktur- und Innovationskapital dar und macht den Stellenwert einzelner Einflussfaktoren deutlich. Diese ganzheitliche Sichtweise ermöglicht eine Standortbestimmung und eine wissensbasierte strategische Ausrichtung.

Koordination / Produktmanagement

Heidi Koller

Inhaltliche Gestaltung

Markus Arpa, Karin Donnerbauer, Gernot Ebner, Manfred Fluch, Hermine Freitag, Doris Schmid, Gerhard Hohäuser, Robert Holzfeind, Oliver Huber, Georg Hubmer, Gerhard Kaltenbeck, Elisabeth Kerbl, Christiane Kment, Susanna Konrad-El Ghazi, Romana Lehner, Anton Schautzer, Stefan Varga, Karin Wagner

Redaktion

Brigitte Alizadeh-Gruber

Technische Gestaltung

Peter Buchegger (grafische Gestaltung)
Hausdruckerei der OeNB (Druck und Herstellung)

Fotos

OeNB
Peter Rigand

Rückfragen

Oesterreichische Nationalbank, Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit
Postanschrift: Postfach 61, 1011 Wien
Telefon (+43-1) 404 20-6666, Fax (+43-1) 404 20-6696
E-Mail: oenb.info@oenb.at, Internet: www.oenb.at

Bestellungen / Adressenmanagement

Oesterreichische Nationalbank, Dokumentationsmanagement und Kommunikationsservice
Postanschrift: Postfach 61, 1011 Wien
Telefon (+43-1) 404 20-2345, Fax (+43-1) 404 20 2398
E-Mail: oenb.publikationen@oenb.at

Impressum

Medieninhaber: Oesterreichische Nationalbank, 1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 3.

Für den Inhalt verantwortlich: Mag. Günther Thonabauer, Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit.

Druck: Oesterreichische Nationalbank, 1090 Wien.

© Oesterreichische Nationalbank, 2007. Alle Rechte vorbehalten.

Im Sinne einer verbesserten Lesbarkeit des Berichts wurde auf geschlechtsspezifische Formulierungen verzichtet. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sich der Text immer sowohl auf Frauen als auch auf Männer bezieht, wenn der summarische Begriff „Mitarbeiter“ verwendet wird. Reproduktionen für nicht kommerzielle Verwendungen und Lehrtätigkeiten sind unter Nennung der Quelle freigegeben.



Inhalt

| | |
|---|----|
| Vorwort | 5 |
| 1. Wissensziele und Wissensbilanz-Modell | 7 |
| 1.1 Wissensziele | 7 |
| 1.2 Wissensbilanz-Modell | 9 |
| 2. Wissensbasiertes Kapital | 11 |
| 2.1 Die vier wissensbasierten Kapitalformen | 11 |
| 2.2 Humankapital | 12 |
| 2.3 Strukturkapital | 14 |
| 2.4 Beziehungskapital | 16 |
| 2.5 Innovationskapital | 18 |
| 3. Geschäftsprozesse und Leistungen | 21 |
| 3.1 Geschäftsprozesse | 21 |
| 3.2 Leistungen | 23 |
| Gesamtliste der Indikatoren | 26 |
| Abkürzungsverzeichnis | 28 |



Vorwort

Das viel zitierte „Wissenszeitalter“ wird zunehmend erkennbarer und insbesondere von neuen Entwicklungen im Internet vorangetrieben. Die verstärkte Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien hat die Funktionsweise von Wirtschaft und Gesellschaft deutlich verändert. Eine neue Generation von Internetnutzern, die Informationen und Wissen über das Netz zur Verfügung stellen und zusammenführen, tragen zur Bildung und Bereitstellung neuen Wissens bei. Somit hat heute bereits jeder einzelne die Möglichkeit, sich über das World Wide Web Wissen anzueignen, aber auch die Welt zu beeinflussen.

Durch die Globalisierung werden neue Formen der Wissensorganisation begünstigt. Wissensbildung findet in Interessensgemeinschaften über nationalstaatliche Grenzen hinweg statt, wodurch die Wissensgenerierung erleichtert, beschleunigt und aktualisiert erfolgt. Der erweiterte Wissensradius bei gleichzeitiger Aufgabenkonzentration macht die heutige Wissensgesellschaft zu einer innovationszentrierten Weltgesellschaft.

Wissen ist der wertbestimmende Produktionsfaktor. Die Fähigkeit zur Innovation, Flexibilität und Kundenorientierung unter Nutzung neuer technischer Möglichkeiten ist Garant für eine gute wirtschaftliche Entwicklung. Der Fokus richtet sich daher künftig auch auf die Ausgestaltung des wissensbasierten Arbeitsplatzes und verstärkt auf Aus- und Weiterbildung.

Diese Entwicklung hat große Auswirkungen auf die Finanz- und Dienstleistungsgesellschaft. Auch die OeNB als integraler Bestandteil des Eurosystems und des Europäischen Systems der Zentralbanken stellt sich den neuen Herausforderungen. Eurosystem und ESZB bilden bereits heute effiziente Wissensnetzwerke ab.

Die Oesterreichische Nationalbank nimmt die Zeichen der Zeit wahr. Sie hat ihren strategischen Fokus auf Wissensmanagement gerichtet und bewegt sich in Richtung „wissensbasierte Notenbank“. Auch im vergangenen Jahr hat die Oesterreichische Nationalbank sehr viel zur Wissensgenerierung beigetragen. Wir leisten Wissensarbeit in all unseren Kernfunktionen, was durch Publikationen in Bereichen wie Volkswirtschaft und Statistik, Finanzmarktstabilität und Bankenaufsicht, Zahlungsverkehr und Bargeld in der Öffentlichkeit bekannt ist und zum Wissenstransfer beiträgt. Weiters hat die OeNB mit der Organisation von international renommierten Konferenzen Begegnungsplattformen geschaffen, um den internationalen Wissensaustausch zu fördern.

Als Gouverneur der Oesterreichischen Nationalbank freut es mich, dass wir einen Beitrag zur Wissensarbeit leisten und auch heuer wieder eine Wissensbilanz veröffentlichen, die einerseits Bestandsaufnahme ist, andererseits auch als Basis und Katalysator für weitere Entwicklungen dienen möge.

Gouverneur Dr. Klaus Liebscher



1. Wissensziele und Wissensbilanz-Modell

1.1 Wissensziele

Der richtige Umgang mit Wissen hat für ein modernes Dienstleistungsunternehmen wie die OeNB einen hohen Stellenwert. Das Setzen mittelfristiger Wissensziele, die im Einklang mit unseren strategischen Zielen und dem Leitbild stehen, ist daher nicht nur ein Qualitäts- sondern auch ein Erfolgskriterium. Die hier aufgezählten Wissensziele der OeNB bilden den Rahmen für die Steuerung und den effektiven und effizienten Einsatz des wissensbasierten Kapitals zum Nutzen unserer Kunden.

Wissensziel „**Kompetenz** durch spezialisiertes Wissen“

Die OeNB wirkt aktiv im Eurosystem mit und etabliert sich als anerkanntes Kompetenzzentrum. Zukunftssichere Schwerpunktthemen sind auszuwählen und einschlägiges Fachwissen in höchster Qualität sicherzustellen und weiter auszubauen.

Hierfür ist in allen Bereichen der OeNB hohes Fachwissen der Mitarbeiter, gekoppelt mit deren Leistungs- und Lernbereitschaft sowie Flexibilität auf höchstem Niveau notwendig. Dies wird durch geeignete Personalmanagement-Instrumente und gezielte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen unterstützt und gefördert.

Wissensziel „**Vertrauen** durch Wissenstransfer“

Das Vertrauen der Bevölkerung in eine hochwertige Aufgabenerfüllung ist das wichtigste Gut jeder Zentralbank. Die OeNB betreibt eine offensive Informationspolitik, um das ihr entgegengebrachte Vertrauen auf hohem Niveau zu halten. Eine aktive Wissensvermittlung soll das Verständnis der Funktionsweise einer Zentralbank fördern und solchermaßen ebenfalls Vertrauen sichern.

Die OeNB kommuniziert aktiv mit ihren Kunden, um mit ihnen gemeinsam Produkte und Dienstleistungen laufend zu verbessern und den Bedürfnissen des Marktes anzupassen.

Wissensziel „**Interdisziplinarität** durch Internationalität und Kooperation“

Die starke nationale und internationale Vernetzung der unterschiedlichen Fachbereiche in der OeNB und die enge Zusammenarbeit im Konzern¹ zielen darauf ab, Finanzmarktstabilität in Österreich zu gewährleisten sowie die Funktionsweise des Eurosystems positiv zu beeinflussen.

Um diese Aufgaben bestmöglich zu erfüllen, geht die OeNB aktiv Kooperationen ein, insbesondere mit ihren Partnern im Eurosystem, mit Geschäftsbanken, mit Behörden und wissenschaftlichen Institutionen.

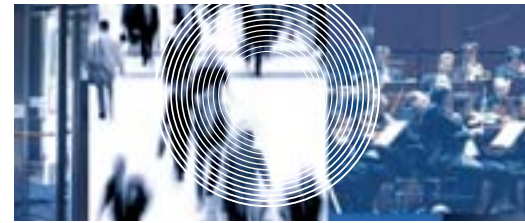
Wissensziel „**Effizienz** durch moderne Unternehmensführung“

Die OeNB strebt nach ständiger Weiterentwicklung und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse und Leistungen. Diese Verbesserungen beziehen sich auf ökonomische Aspekte (d.h. eine effiziente Aufgabenerfüllung innerhalb des gesamten Konzerns) sowie eine zuverlässige und qualitativ hochwertige Ausführung des Operativgeschäfts. Besonderes Augenmerk wird auf das Managen operationaler Risiken gelegt.

All dies will die OeNB durch die Weiterentwicklung von betriebswirtschaftlichem Know-how, durch den Einsatz innovativer Methoden und Techniken sowie durch eine sichere Infrastruktur erreichen.

¹ Der Konzernbegriff wird hier analog zum Geschäftsbericht verwendet.





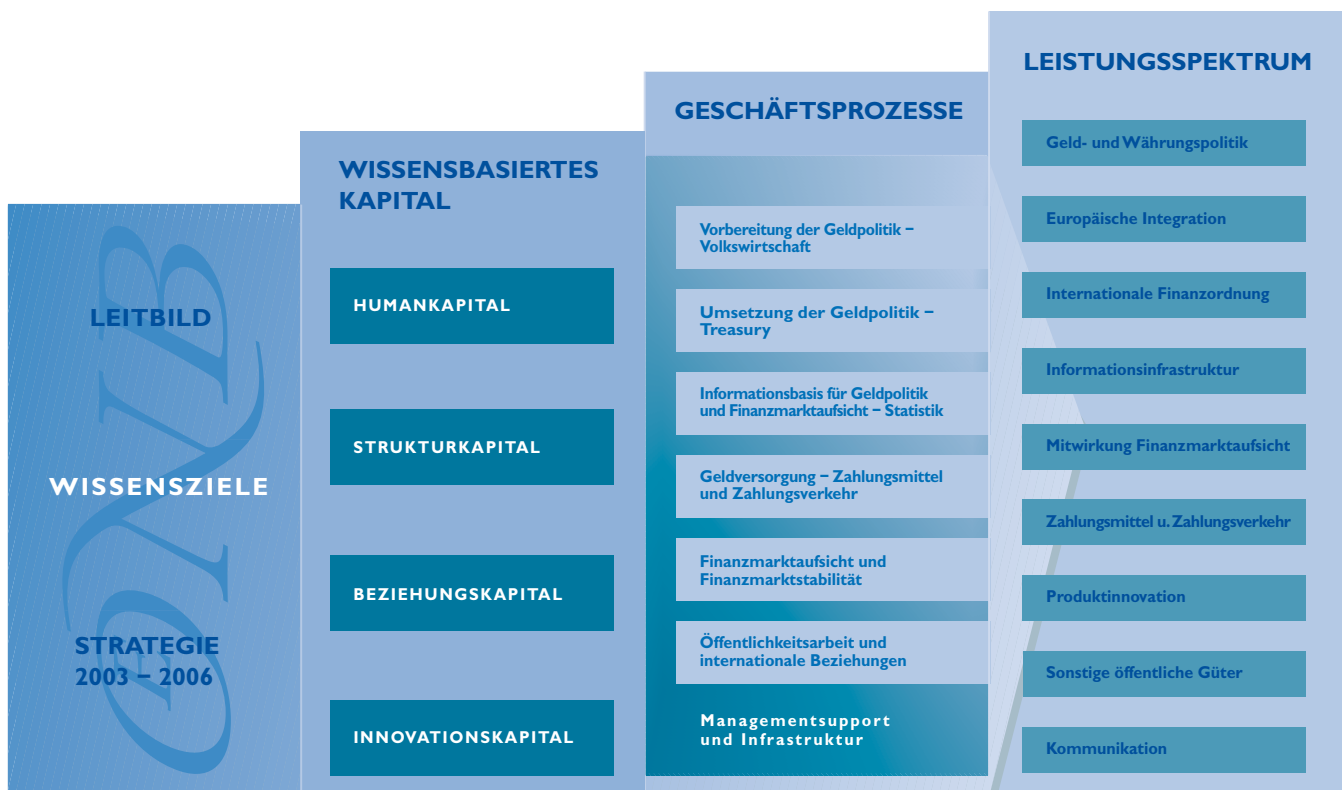
1.2 Wissensbilanz-Modell

In der Wissensbilanz der Oesterreichischen Nationalbank stehen wissensbasiertes Kapital, Geschäftsprozesse und Leistungsspektrum in einem engen Zusammenhang. Das Modell der Wissensbilanzierung verdeutlicht insbesondere die ganzheitliche Sicht sowie Schnittstellen und Wirkungszusammenhänge. Die aus dieser Bilanz gewonnenen Erkenntnisse dienen einer auf Wissen basierten strategischen Ausrichtung.

Vordringlichstes Ziel der Wissenstransformation ist die laufende Verbesserung des Kundennutzens. Die Qualität der Leistungen wird maßgeblich vom ökonomisch sinnvollen Einsatz des wissensbasierten Kapitals bestimmt. Als fester Bestandteil der internen Steuerung ist die Wissensbilanz zudem ein wichtiges Instrument für die Kommunikation mit Kunden.

Der Bericht enthält Beschreibungen und Grafiken zur Darstellung der intellektuellen Vermögensbestände und -flüsse, ergänzt durch jene steuerungsrelevanten Indikatoren, die zur Erreichung der vier Wissensziele beitragen. Bei vielen Indikatoren werden bewusst Steuerungsmaßnahmen gesetzt; in den Übersichten sind daher mittelfristig anzustrebende Entwicklungsziele angegeben. Vorjahresvergleichszahlen ermöglichen eine Quantifizierung und Beurteilung der Veränderung im Zeitablauf.

Die Aufnahme von Elementen aus der Wissensbilanz in den Geschäftsbericht spiegelt deren steigende Bedeutung wider. Damit wird die vornehmlich auf die Leistungen der OeNB orientierte Darstellung im Geschäftsbericht durch Informationen zum Umgang mit Wissen erweitert.





Jeder Euro ist hart verdient. Gut, dass er die Mühe wert ist.

Der Euro ist eine stabile Währung und ein angesehenes, sicheres Zahlungsmittel. Das gewährleistet die Oesterreichische Nationalbank gemeinsam mit der EZB und den anderen Zentralbanken des Eurogebiets. Preisstabilität und Sicherheit werden auch in Zukunft unsere höchsten Ziele sein. Wir sorgen für das sichere und stabile Umfeld, in dem jeder erwirtschaftete Euro seine optimale Kaufkraft entwickeln kann. Mehr Informationen erhalten Sie unter (01) 40420-6666 oder www.oenb.at

ONB

OESTERREICHISCHE NATIONALBANK

Stabilität und Sicherheit.

2. Wissensbasiertes Kapital

2.1 Die vier wissensbasierten Kapitalformen

Der richtige Einsatz der wissensbasierten Kapitalformen ist ein zentrales Steuerungsinstrument im OeNB-Wissensmanagement. Die folgenden vier Komponenten werden – in unterschiedlicher Zusammensetzung und Ausprägung – zur Erfüllung der Geschäftsprozesse und zur Erbringung der Leistungen eingesetzt.

1. **Humankapital** umfasst die Struktur und die Fähigkeiten der Mitarbeiter, die in den Geschäftsprozessen zur Anwendung kommen. Es werden beispielsweise Indikatoren zu den Kategorien „Mitarbeiterstruktur“ oder „Flexible Arbeitszeitformen“ dargestellt.
2. **Strukturkapital** beinhaltet sowohl den organisatorischen Rahmen als auch die technische Infrastruktur, die einen optimalen Geschäftsbetrieb gewährleisten sollen; Bereiche dafür sind die „Managementstruktur“ oder die „Infrastruktur“.
3. **Beziehungskapital** verdeutlicht die Wichtigkeit der nationalen und internationalen Kunden und Partner sowie der Öffentlichkeit. Dazu weist die OeNB Kennzahlen zur „Kooperation und Vernetzung“ oder „Kommunikation im Internet“ aus.
4. **Innovationskapital** umfasst jene Ressourcen, die in zukunftsgerichtetes Denken und Handeln investiert werden. Der „Anteil der Mitarbeiterkapazitäten für Veränderungsprojekte“ oder die „internen F&E-Ausgaben“ sind in diesem Zusammenhang wichtige Steuerungsgrößen.

Wissensbasiertes Kapital ist neben der Betrachtung in den einzelnen Kategorien vor allem im prozessualen Gesamtzusammenhang zu sehen: Ein Mitarbeiter (Humankapital), der in Abstimmung mit Mitarbeitern des ESZB (Beziehungskapital) unter Nutzung geeigneter technischer Systeme (Strukturkapital) eine gemeinsame Position erarbeitet, erbringt eine Leistung für die OeNB, hat zugleich das eigene Wissen vermehrt und kann dieses künftig weiter nutzen (Innovationskapital).

Investitionen in wissensbasierte Kapitalformen haben eine langfristige Wirkung auf die Qualität der Umsetzung der Geschäftsprozesse und somit auf die Nachhaltigkeit des Unternehmenserfolgs.



2.2 Humankapital

| Indikatoren | Wert 2006 | Entwicklungsziel | Zuordnung zu den Wissenszielen | | | | Wert 2005 |
|--|-----------|------------------|--------------------------------|-----------|----------------------|-----------|-----------|
| | | | Kompetenz | Vertrauen | Interdisziplinarität | Effizienz | |
| Mitarbeiterstruktur | | | | | | | |
| Personalstand (Jahresende) | 931,7 | ↘ | ● | | | ● | 947,5 |
| Fluktuationsrate (in %) | 0,6 | → | | ● | | | 0,9 |
| Akademikeranteil (in %) | 34,3 | ↗ | ● | | | | 32,4 |
| Flexible Arbeitszeitformen | | | | | | | |
| Anteil Teilzeitmitarbeiter (in %) | 7,1 | → | ● | | | ● | 7,3 |
| Anteil Teleworking-Mitarbeiter (in %) | 4,5 | → | ● | | | ● | 4,0 |
| Anzahl der Sabbaticals | 4 | → | ● | | | ● | 9 |
| Diversity Management | | | | | | | |
| Frauenanteil (in %) | 38,5 | ↗ | ● | | | | 39,2 |
| Frauenanteil an Fachkarrierepositionen (in %) | 22,9 | ↗ | ● | | | | 19,6 |
| Frauenanteil an Führungspositionen (in %) | 20,4 | ↗ | ● | | | | 17,9 |
| Wissenserwerb | | | | | | | |
| Aus- und Weiterbildungstage (Durchschnitt pro Jahr) | 4,1 | → | ● | | ● | | 3,8 |
| Aus- und Weiterbildungsquote (in %) | 57,2 | → | ● | | ● | | 59,9 |
| Aus- und Weiterbildungsaufwendungen pro Mitarbeiter (in EUR) | 2.298 | → | ● | | | | 2.150 |
| Anzahl der neu abgeschlossenen und zertifizierten Ausbildungen von Mitarbeitern (berufsbegleitend) | 13 | → | ● | | ● | | 18 |
| Anzahl der internen Jobrotations | 41 | ↗ | ● | | | ● | 38 |
| Anzahl der Arbeitsaufenthalte bei nationalen und internationalen Organisationen | 29 | ↗ | ● | | ● | | 25 |
| Weitergabe von Wissen | | | | | | | |
| Anzahl der Mitarbeiter mit externen Lehraufträgen | 18 | ↗ | ● | ● | ● | | 22 |
| Anzahl der (mit)betreuten Diplomarbeiten/ Master-Thesis/Dissertationen | 17 | → | ● | | ● | | |
| Anzahl der Fachhochschulpraktikanten | 28 | → | ● | | ● | ● | |

Im Jahr 2006 konnte die Zielsetzung eines kontinuierlichen Rückgangs des Personalstands erreicht werden, wozu eine restriktive Aufnahmepraxis wesentlich beitrug. Die Fluktuationsrate verlief im Berichtszeitraum wie in den Jahren zuvor auf konstant niedrigem Niveau. Um den Weg der OeNB zur „Bank of Excellence“, einer Zentralbank der europäischen Spitzenklasse, weiter gehen zu können, müssen neue Mitarbeiter über sehr gute Qualifikationen verfügen. Dies spiegelt sich nicht zuletzt im gestiegenen Akademikeranteil wider.

Auch im Jahr 2006 fanden alternative Beschäftigungsmodelle bei den Mitarbeitern großen Anklang, da sie größtmögliche Flexibilität für den Einzelnen garantieren. Lediglich beim Sabbatical-Programm war ein Rückgang zu verzeichnen.

Gelebtes Diversity-Management

Obwohl der Frauenanteil bei den Dienstnehmern leicht rückläufig ist, stieg der Frauenanteil bei Fachkarriere- und Führungspositionen moderat an. Dies kann als erster Erfolg für die verstärkten Bemühungen gesehen werden, durch Schaffung entsprechender Rahmenbedingungen den



Frauenanteil an den Karrierepositionen zu erhöhen. Unter anderem wurde eine Plattform „Frauen auf Erfolgskurs“ gegründet, die sich zum Ziel gesetzt hat, genderspezifische Themen zu erörtern, Ideen zu generieren und Vorschläge für adäquate Maßnahmen zu erarbeiten. Damit soll die erfolgreich begonnene Arbeit langfristig auf eine tragfähige Basis gestellt werden.

Entwicklung von Fach- und Führungskompetenz

Der Schwerpunkt der Personalentwicklung lag 2006 vor allem auf der Neukonzeption des Ausbildungsangebots. Zentrale Bedeutung kam dabei den künftigen Herausforderungen im Zuge der Umsetzung strategischer Überlegungen zu. Anspruch des vielfältigen Ausbildungsprogramms ist es, den Führungskräften und Mitarbeitern die notwendigen Werkzeuge mitzugeben, um ein effizientes Management und eine optimale Leistungserbringung zu ermöglichen.

Vor allem im Zuge der ESZB-weiten Neugestaltung und Institutionalisierung der Gremien im Bereich Human Resources (HR) sowie der Schaffung einer entsprechenden internetbasierten Plattform intensivierte sich der Informations- und Wissensaustausch hinsichtlich personalrelevanter Themen. Das vielfältige Trainingsprogrammangebot der Zentralbanken der EU-Mitgliedstaaten wurde wie in den Vorjahren von zahlreichen OeNB-Mitarbeitern genutzt. Auch die OeNB erweiterte ihr Angebot um die 3-tägige Management-Veranstaltung „Global Dialogue for Inspiration – Vienna Forum“. Die Vorträge und Diskussionsmöglichkeiten boten Platz für die Entwicklung unterschiedlicher Sichtweisen und für Erfahrungsaustausch und trugen somit zum Aufbau und zur Intensivierung von Netzwerken auf ESZB-Ebene bei.

Die Ausrichtung der OeNB zu einer „Bank of Excellence“ rückt die Bedeutung von Fachexperten zunehmend in den Mittelpunkt. Daraus resultierte das Erfordernis einer Neuausrichtung der Entwicklungsmöglichkeiten von Mitarbeitern im Rahmen einer „Fachkarriere“ mit dem Ziel, die Attraktivität der OeNB als Arbeitgeber weiterhin auf hohem Niveau zu halten sowie Fachexperten verstärkt ans Unternehmen zu binden. Nach Fertigstellung des Konzepts Anfang 2007 soll die „Fachkarriere neu“ Nachwuchskräften und Potenzialträgern zusätzliche Karriereperspektiven bieten.

Ein weiterer wichtiger Fokus der Personalentwicklung lag auf dem Programm „Potenzialerkennung und Potenzialförderung“, das nach nunmehr abgeschlossener Evaluation Mitarbeitern, die noch keine Führungsfunktion innehaben, zur Verfügung steht. Durch die Kombination aus kritischer Selbsteinschätzung (Self Assessment) und Fremdeinschätzung (durch die Außensicht von Beobachtern bei einem Development Center) erhalten die Mitarbeiter Feedback und professionelle Empfehlungen zu ihren weiteren Entwicklungsfeldern. Diese bilden auch die Grundlage für eine gezielte Förderung als Vorbereitung für allfällige zukünftige Aufgaben und unterstützen so auch eine professionelle Nachfolgeplanung für Führungs- und Fachkarrierepositionen.

Maßgeschneidertes Förder-Assessment für Potenzialträger im Bereich Treasury

Ende 2006 wurde auf Basis eines eigens konzipierten Förder-Assessments im Bereich Treasury für jeden Programmteilnehmer ein individuelles Stärken-Schwächen-Profil erarbeitet. Ergänzt durch ein 360-Grad-Feedback sowie durch ein Self-Assessment bilden diese Ergebnisse die Basis für gemeinsame und individuelle Entwicklungsschritte über einen Zeitraum von drei Jahren. Jeder individuelle und gemeinsame Programmschritt wird mit einer Lernfortschritts-Überprüfung systematisch evaluiert. Zur Aneignung praktischer Erfahrung können Mitarbeiter an der Handelstätigkeit in der OeNB-Repräsentanz in New York teilnehmen.

Mit ihrer Repräsentanz in New York ist die OeNB die einzige Zentralbank im ESZB, die über einen Standort in den USA verfügt. Auch Händlern anderer europäischer Zentralbanken steht die Möglichkeit zur internationalen Jobrotation in der Repräsentanz New York offen.

2.3 Strukturkapital

| Indikatoren | Wert 2006 | Entwicklungsziel | Zuordnung zu den Wissenszielen | | | | Wert 2005 |
|---|-----------|------------------|--------------------------------|-----------|----------------------|-----------|-----------|
| | | | Kompetenz | Vertrauen | Interdisziplinarität | Effizienz | |
| Managementstruktur | | | | | | | |
| Leitungsspanne | 7,5 | → | | | | ● | 7,5 |
| Anzahl der Produktmanager | 79 | ↘ | ● | | | ● | 75 |
| Anzahl der Prozessmanager | 43 | ↘ | ● | | | ● | |
| Dezentrale Struktur | | | | | | | |
| Anzahl der Repräsentanzen und Zweiganstalten | 7 | → | ● | ● | | ● | 7 |
| Infrastruktur | | | | | | | |
| Anzahl der IT-Applikationen | 205 | | | | | ● | 202 |
| Anzahl der internen Service-Level Agreements | 53 | ↗ | ● | | ● | ● | |
| Anzahl der internen Helpdesk-Requests (inkl. Web-Tickets) | 19.707 | | ● | | ● | ● | |
| Verfügbarkeit des Zahlungsverkehrssystems ARTIS (in %) | 99,80 | → | ● | ● | | ● | 99,95 |
| Reklamationsfreie ZV-Transaktionen (in %) | 99,99 | → | ● | ● | | ● | 99,99 |
| Umweltschutz und Qualitätssicherung | | | | | | | |
| Anzahl der zertifizierten Bereiche | 11 | ↗ | ● | ● | ● | ● | |
| Anzahl der Umweltauditoren | 9 | → | | | | ● | 12 |
| Anzahl der Qualitätsauditoren | 16 | → | | | | ● | 18 |
| Beschaffung | | | | | | | |
| Verhältnis Katalogbestellungen zu Gesamtbestellungen | 38,50 | ↗ | | | | ● | 38,26 |
| Anzahl der Ausschreibungen | 26 | | | ● | | ● | 25 |
| Konzern | | | | | | | |
| Anzahl der Beteiligungen im Zahlungsmittelbereich | 5 | | ● | | ● | ● | 6 |

Anerkannte Rolle im Krisenmanagement und bei der Wahrung der Finanzmarktstabilität

Die OeNB konnte auch im Jahr 2006 zahlreiche Weiterentwicklungen und Verbesserungen im Bereich Strukturkapital implementieren. Bestmögliche Strukturen spielen etwa im Kompetenzbereich Finanzmarktstabilität und Bankenanalyse eine wichtige Rolle, zählt doch die Wahrung der Finanzmarktstabilität, insbesondere die Erhaltung der Stabilität des Bankensystems, zu den originären Aufgaben einer Zentralbank.

Zur Gewährleistung reibungsloser Prozesse im Bankaufsichtsbereich nimmt die OeNB kontinuierlich Verbesserungen vor. Hierbei geht es darum, vorhandene Strukturen möglichst effizient zu nutzen, die Qualität der Analysen weiter zu erhöhen und somit ein kompetenter Ansprechpartner zu bleiben. In der OeNB wurden hierzu Strukturen geschaffen, die es ermöglichen, routinemäßige Analysen unter Anwendung verschiedener komplexer wissenschaftlicher Modelle effizient durchzuführen. So erfolgen die Auswertung der Modelle und die Berechnung von Kennzahlen über das österreichische Bankensystem weitgehend automatisiert und ermöglichen das „Herausfiltern“ auffälliger Banken. Die Interpretation der Ergebnisse sowie Spezialanalysen auf Einzelbank- und Systemebene erfordern ein hohes Maß an Fachwissen und die Fähigkeit zu strukturiertem und vernetztem Denken. Das Fachwissen wird durch laufende Investitionen in Ausbildungsmaßnahmen, wie beispielsweise zum Themenkreis Basel II, erhöht. Durch



diesen Aufbau von Humankapital ergibt sich wiederum der Aufbau von Strukturkapital: Durch Vernetzung von Experten aus verschiedenen Fachabteilungen im Rahmen regelmäßiger, abteilungsübergreifender Workshops erfolgt ein Austausch von Expertenwissen. Die Qualität der Analysen wird entscheidend durch die Verknüpfung der Ergebnisse aus der Einzelbank- und Systembetrachtung verbessert. Dazu trägt etwa der Systemic Risk Monitor bei, indem er die Ansteckungseffekte infolge einer krisenhaften Entwicklung bei einer Einzelbank simuliert. In einem internen Handbuch zum Krisenmanagement sind die im Krisenfall zuständigen Organisationen und deren Einheiten sowie die zur Anwendung kommenden Prozessabläufe festgelegt, die zeitnahe Handlungsfähigkeit und schnellen Zugriff auf Daten gewährleisten. Die Experten können hierbei auf Strukturen zurückgreifen, die sich bereits bei einer im Rahmen des ESZB durchgeführten Krisenmanagementübung bewährt haben.

Kundenorientierter Anbieter von Statistiken

Damit die OeNB hochwertige Analysen zur Finanzmarktstabilität sowie zur Geld- und Währungspolitik anbieten kann, sind schnell verfügbare und verlässliche Daten sowie adäquates Experten-Know-how notwendig. Effiziente Strukturen und Abläufe im Statistikbereich sorgen für zuverlässige volkswirtschaftliche und finanzmarktrelevante Analysen. Im Bereich Bankenstatistik wurde in diesem Zusammenhang im Jahr 2006 ein „Total Quality Management“-Konzept eingeführt, das neben dem Aspekt der Datenqualität auch die Kundenorientierung und die Qualität der Organisation sowie der Prozesse umfasst. Der 2006 erstmals erstellte „Quality Report“ bestätigte die hohe Qualität der Leistungen und bekräftigte den eingeschlagenen Weg zur Verbesserung der Prozess- und Produktqualität sowie der Kundenzufriedenheit getreu dem Motto „Qualität als Ergebnis unserer Kompetenz“.

Dass sich Erneuerung, Qualität und Serviceorientierung vereinbaren lassen, zeigt sich anhand zweier Beispiele. Die neuen Eigenmittelbestimmungen für Banken (Basel II) machten eine Reorganisation des aufsichtlichen Meldewesens notwendig. Hier gelang es nicht nur bedeutende Veränderungen dafür zu nutzen, die Meldeerfordernisse an internationale Standards anzupassen, sondern auch gleichzeitig Redundanzen zu beseitigen, um die Kosten für die Melder gering zu halten. Dies geschah in enger und professioneller Zusammenarbeit mit dem BMF, der FMA und den Banken.

Anfang 2006 wurde zur Qualitätsverbesserung ein neues Erhebungssystem im Bereich Zahlungsbilanz eingeführt. Um den Meldeaufwand für die österreichische Wirtschaft gering zu halten, wurde versucht, soweit wie möglich auf bestehende Daten zurückzugreifen. Zudem wurden die Datenabfragemöglichkeiten auf der OeNB-Homepage ausgebaut und die kundenorientierte Bereitstellung von Statistiken für die österreichische Wirtschaftspolitik und die Bevölkerung weiter verbessert.

Verantwortungsvolles Handeln ist uns ein Anliegen

Der Umweltschutz ist der OeNB bei der Erfüllung ihrer Aufgaben ein großes Anliegen. Dabei werden über die einschlägigen Umweltvorschriften hinausgehende Maßnahmen zur Verbesserung des betrieblichen Umweltschutzes umgesetzt. Die bereits seit dem Jahr 1998 bestehende EMAS-Zertifizierung (Eco Management and Audit Scheme) konnte durch den erfolgreichen Abschluss einer Folgeprüfung verlängert werden.

Im Jahr 2006 wurde durch Optimierungsmaßnahmen eine Energieeinsparung von rund 5% erzielt, was unter anderem auf eine Reduktion des Stromverbrauchs zurückzuführen ist. Die Risiken des Klimawandels wurden als eigener Punkt in die weiterentwickelte Umweltpolitik der Bank aufgenommen. Demnach strebt die OeNB für ihre Aktivitäten langfristig eine ausgeglichene „Kohlendioxid-Bilanz“ an.

2.4 Beziehungskapital

| Indikatoren | Wert 2006 | Entwicklungsziel | Zuordnung zu den Wissenszielen | | | Wert 2005 |
|--|-----------|------------------|--------------------------------|-----------|----------------------|-----------|
| | | | Kompetenz | Vertrauen | Interdisziplinarität | |
| Kooperation und Vernetzung | | | | | | |
| Anzahl der Veranstaltungstage im Zuge von Veranstaltungen der OeNB | 264 | → | | ● | ● | 279 |
| Anzahl der Veranstaltungstage im Zuge von internationalen Veranstaltungen der OeNB | 106 | → | | ● | ● | 111 |
| Anzahl der nationalen Gremien mit OeNB-Vertretern | 99 | | ● | | ● | 96 |
| Anzahl der internationalen Gremien mit OeNB-Vertretern | 218 | | ● | | ● | 203 |
| Anzahl der Technical Assistance Activities | 33 | → | ● | ● | ● | 30 |
| Anzahl der Notenbankbesuche in der OeNB | 150 | → | ● | ● | ● | 126 |
| Anzahl der gehaltenen Vorträge | 711 | → | ● | ● | ● | 608 |
| Anzahl der Bargeldschulungen ² | 308 | → | ● | ● | ● | 282 |
| Publikationen und Öffentlichkeitsarbeit | | | | | | |
| Anzahl der OeNB-Publikationen | 64 | → | ● | ● | | 67 |
| Anzahl der Fachartikel von OeNB-Mitarbeitern | 150 | ↗ | ● | ● | | 137 |
| Anzahl der wissenschaftlichen und referierten Artikel von OeNB-Mitarbeitern | 49 | ↗ | ● | ● | | 49 |
| Anzahl der Presseaussendungen | 157 | | ● | ● | | 162 |
| Anzahl der Pressekonferenzen | 25 | | ● | ● | | 27 |
| Anzahl der Auskünfte der OeNB-Hotlines | 38.153 | ↗ | ● | ● | | 33.535 |
| Vertrauensindex (in %) | 79 | → | | ● | | 76 |
| Imageindex 4. Quartal des Berichtsjahres (erfolgreich, wenn Wert zwischen 5,50 und 10) | 7,32 | → | | ● | | 7,23 |
| Kommunikation im Internet | | | | | | |
| Anzahl der Seitenaufrufe auf der OeNB-Homepage (Durchschnitt pro Tag) | 56.448 | ↗ | ● | ● | | 56.748 |
| Anzahl der Besuche auf der OeNB-Homepage (Durchschnitt pro Tag) | 8.288 | ↗ | ● | ● | | 5.949 |
| Anzahl der Abonnenten der Newsletter | 14.953 | ↗ | ● | ● | | 12.834 |

Die OeNB informiert die Österreicherinnen und Österreicher

Die Informationskampagne mit dem Slogan „Jeder Euro ist hart verdient. Gut, dass er die Mühe wert ist.“ erwies sich auch im Jahr 2006 als wirkungsvoll. Mittels gezielter Medienkooperationen konnten auf diesem Weg 80 bis 90% der Österreicher erreicht werden. Durch eine Seminarreihe für Journalisten sowie zahlreiche Pressekonferenzen und Pressegespräche konnte das Verständnis der Aufgaben der OeNB bzw. des ESZB/Eurosystems sowie deren Umsetzung weiter vertieft werden.

Als wichtiges Medium in der Kommunikation gelten auch Publikationen. „Geldpolitik & Wirtschaft“, „Statistiken – Daten & Analysen“ sowie Folder, etwa zu den Themen Zahlungsbilanz, Statistiken und Zahlungsverkehr – richten sich an breite Bevölkerungsschichten, wie auch an Experten im In- und Ausland.

Die OeNB war darüber hinaus mit ihrem Informationsstand auf Publikumsmessen in ganz Österreich präsent. Die Mitarbeiter informierten über die Aufgaben der österreichischen Zentralbank in ihrer Eigenschaft als Teil des ESZB/Eurosystems. Das Thema Bargeldsicherheit weckte mit Vor-Ort-

² Die Kennzahl „Anzahl der Bargeldschulungen“, die im Vorjahr in der Kennzahl „Anzahl der gehaltenen Vorträge“ enthalten war, wird nunmehr gesondert angeführt.



Schulungen über die Sicherheitsmerkmale des Euro das besondere Interesse der Messebesucher. Neben breit angelegten Kommunikationsmaßnahmen für die Öffentlichkeit wurde auch versucht, gezielt ein Fachpublikum anzusprechen, insbesondere Mitarbeiter der österreichischen Geschäftsbanken und des Handels. Detaillierte und aktuelle Informationen sind für diese Bargeldexperten auch über die im Jahr 2006 neu gestalteten Bargeldexperten-Seiten der OeNB-Homepage abrufbar.

Die OeNB kooperiert mit den Nachbarländern und ihren Partnern im ESZB

Bedeutung und Aufgabenstellung einer Zentralbank hängen sehr stark von der jeweiligen Situation auf dem Banken- und Finanzmarkt sowie von der Größe und Dynamik des gesamtwirtschaftlichen Umfelds ab. Gemeinsam mit in- und ausländischen Wirtschaftsforschungseinrichtungen widmete sich die OeNB diesen Fragen in einem umfassenden Projekt über die Europa Region Mitte (CENTROPE) mit ihren zentralen Ballungszentren Brno, Bratislava und Wien. In einem abschließenden Workshop wurde das wirtschaftliche Potenzial dieser Region analysiert. Aus dem Projekt wurden Empfehlungen für eine längerfristige Strategie der OeNB in der Region erarbeitet, die insbesondere im Drehscheibenkonzept für Bargeld und im Zahlungsverkehr ihren Ausdruck fanden.

Die Kooperation mit Zentralbanken aus Ost- und Südosteuropa – z.B. Erfahrungsaustausch im Bargeldbereich, Workshop zur Euro-Bargeld-Einführung, regelmäßige Arbeitstreffen mit den östlichen Nachbarn zu den Themen Statistik, Personalentwicklung und Finanzmarktstabilität – wurde fortgesetzt und ausgebaut. Darüber hinaus wurden die Transformationsländer bei ihrem Übergang zu marktorientierten Volkswirtschaften auch 2006 durch Kurse am Joint Vienna Institute (JVI) tatkräftig unterstützt.

Nach Portugal, Polen und Ungarn stand im Jahr 2006 Österreich im Mittelpunkt der Europa-Kulturtage der EZB in Frankfurt. Über vier Wochen hinweg boten diese mit insgesamt 35 Veranstaltungen und 16 Filmen österreichischer Provenienz den Rahmen für eine öffentlichkeitswirksame Darstellung des bereits traditionellen kulturellen Engagements der OeNB.

Die OeNB pflegt einen intensiven Austausch mit Wissenschaft und Forschung

Die im Frühsommer 2006 abgehaltene 34. Volkswirtschaftliche Tagung widmete sich dem Thema „Globalisierung: Chancen und Herausforderungen für die Welt, Europa und Österreich“. Die ebenfalls alljährlich stattfindende „Conference on European Economic Integration“ wurde diesmal in Kooperation mit der Europäischen Bank für Wiederaufbau und Entwicklung (EBRD) veranstaltet und befasste sich mit Trends, Förderungsmaßnahmen und Fallbeispielen zum Thema Direktinvestitionen. Durch zusätzliche Großveranstaltungen anlässlich der EU-Präsidentschaft Österreichs im ersten Halbjahr 2006 sowie verstärkte Initiativen im Bereich Fachveranstaltungen und Workshops konnten wichtige Kontakte aufgebaut und intensiviert werden. Insgesamt wurden 264 Veranstaltungseinheiten organisiert, an denen über 11.000 Personen teilnahmen. Darüber hinaus pflegen die Mitarbeiter im Rahmen des ESZB und internationaler Institutionen auch durch zahlreiche akademische Beiträge bei internationalen Konferenzen und in Fachpublikationen einen intensiven Wissensaustausch.

Großes Interesse der Öffentlichkeit am Geldmuseum

Seit der Wiedereröffnung des Geldmuseums im Jahr 2003 konnte eine Steigerung der Besucherzahlen um 226% auf insgesamt 12.358 Personen erzielt werden. Ein besonderer Erfolg war die Teilnahme an der „Langen Nacht der Museen“, die 1.396 Besucher für einen Besuch des Geldmuseums nutzten. Auch die Mitwirkung an den „Ferienspielen“ der Stadt Wien (einer Betreuung von Jugendlichen während der Schulferien) fand großen Anklang.

2.5 Innovationskapital

| Indikatoren | Wert 2006 | Entwicklungsziel | Zuordnung zu den Wissenszielen | | | | Wert 2005 |
|--|-----------|------------------|--------------------------------|-----------|----------------------|-----------|-----------|
| | | | Kompetenz | Vertrauen | Interdisziplinarität | Effizienz | |
| Innovationen | | | | | | | |
| Anteil der Mitarbeiterkapazitäten für Veränderungsprojekte (in %) | 4,9 | | ● | | | ● | 7,6 |
| Interne F&E-Ausgaben (in 1.000 EUR) | 3.693 | → | ● | | | ● | 3.967 |
| Anzahl der Forschungsk Kooperationen mit externen Partnern | 44 | → | ● | | ● | | 42 |
| Anzahl der Forschungsaufenthalte | 1 | ↗ | ● | | ● | | 1 |
| Anzahl der erstellten Wirtschaftsförderungsgutachten | 571 | | ● | | | | 554 |
| Ideenmanagement | | | | | | | |
| Anzahl der eingereichten Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern (VV) | 48 | ↗ | ● | | ● | ● | |

Veränderungen als Motor für Innovation

Im Spannungsfeld sich ständig wandelnder Ansprüche im Zentralbankengeschäft ergeben sich stets neue Fragen, die es zu beantworten gilt. Das Innovationskapital der OeNB ist maßgeblich geprägt vom Einsatz moderner Technologien, der Umsetzung neuer Ideen über hochqualifizierte Mitarbeiter und daraus resultierender Veränderungsprojekte.

Kommunikation und breite Akzeptanz bei strategisch wichtigen Themen sind einer der Schlüssel zum Erfolg. Im Jahr 2006 fand erstmals eine bankweite Diskussion von strategisch wichtigen Themen über alle Hierarchie-Ebenen hinweg und quer über alle Fachbereiche statt. Die gemeinsame Suche nach Lösungsansätzen und die Identifikation mit den Ergebnissen auf breiter Basis waren bezeichnend für diesen Prozess, in dessen Rahmen mit dem Top-Management Schwerpunkte für die Zukunft ausgearbeitet wurden. Die Umsetzung dieser Themen wird in den nächsten Jahren aktiv vorangetrieben.

Im Zeitalter rasch fortschreitender Technik und der Globalisierung sind flexible, aktive Organisationen gefragt. Das betriebliche Verbesserungsvorschlagswesen ist neben der Projektarbeit ein wichtiger Motor für Innovationen. Im Jahr 2006 hatten rund 75% der von Mitarbeitern eingereichten Verbesserungsvorschläge die Schwerpunkte Wirtschaftlichkeit, Gesundheit, Qualitätsverbesserung und Umweltschutz zum Inhalt.

Als Schritt zum aktiven Wissensmanagement in der OeNB werden auch die Einführung und der Ausbau neuer Technologien gesehen. In ausgewählten Bereichen sind „WIKIs“³ und „Sharepoints“⁴ im Einsatz, die Mitarbeitern Informationen effizient und zeitnah zur Verfügung stellen und gemeinsames lösungsorientiertes Arbeiten, vor allem in Projekten, erleichtern.

Zur Plattformoptimierung⁵ und Hardwarereduktion wurde für zentrale Server auf dem Markt frei erhältliche Software, auch „Open Source-Produkte“ genannt, eingesetzt. Neben höherer Konformität zu allgemeinen Markttrends werden dadurch auch zusätzliche Kostenoptimierungen erzielt.

³ Ein „WIKI“ ist eine im Internet / Intranet verfügbare Seitensammlung, die von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online geändert werden kann.

⁴ „Sharepoints“ dienen der Zusammenführung verschiedenster Anwendungen und Informationen aus nahezu beliebigen Datenquellen auf einem technischen Anwendungssystem (Portal).

⁵ Unter Plattform wird eine Kombination von Betriebssystem und Hardware verstanden.



Neue Technologien ermöglichen neue Produkte

In der Vergangenheit konnten Bankleitzahlen auf der OeNB-Homepage von einem Benutzer nur via Browser⁶ abgefragt bzw. heruntergeladen werden. Durch eine innovative Neuerung in diesem Bereich kann er künftig auf diese Daten via „Webservice“ auch programmtechnisch – also ohne direkten Benutzerzugang – zugreifen. Solche „Webservices“ haben sich mittlerweile breit etabliert und sind unter anderem als Basis der serviceorientierten IT-Architektur wertvoller Bestandteil verschiedener Integrations- und Innovationsansätze geworden.

Mit dem nunmehr 40-jährigen Bestehen des Jubiläumsfonds wurde als Neuerung die Einreichung unterstützungswürdiger Forschungsprojekte aus den Bereichen Wirtschaftswissenschaften, Medizinische Wissenschaften mit klinischem Bezug sowie Sozial- und Geisteswissenschaften direkt über die OeNB-Homepage ermöglicht. Mit der Eingabe der Daten über die Homepage erfolgt zugleich eine automatische elektronische Überprüfung der Projektpersonalkosten sowie der Vollständigkeit der Einreichunterlagen (Exposés, Lebensläufe, Literaturlisten, etc.) der Projektleiter.

Neben der bereits von der OeNB betreuten IT-Anwendung für die europaweit genutzte Fälschungsdatenbank CMS⁷ ist es gelungen, weitere IT-Anwendungen für das ESZB zur Verfügung zu stellen. So wurde im Lauf des Jahres 2006 das ESZB-System TOP (Tender Operations) implementiert. TOP wird ab dem ersten Quartal 2007 der EZB bzw. den nationalen Zentralbanken des Euroraums zur Abwicklung ihrer Tender-Operationen zur Verfügung stehen. Bei der Implementierung dieses Systems wurden ebenfalls neueste Web-Technologien in den Bereichen Benutzerkomfort und Sicherheit eingesetzt.

Einsatz moderner Analyse- und Prüfinstrumente

Mit der Entwicklung eines Softwaretools zur Analyse des systemischen Risikos im Bankensektor, dem „Systemic Risk Monitor“, konnte die OeNB international eine Vorreiterrolle übernehmen. Dieses neuartige Analyseinstrument hat bei Zentralbanken und im universitären Bereich für positive Resonanz und großes Interesse gesorgt. Die OeNB teilte das gewonnene Wissen und ihre Erfahrungen im Rahmen zahlreicher Konferenzen und Workshops und beim Know-how-Transfer mit anderen Zentralbanken wie etwa der Bank of England.

Qualitativ hochwertige und plausible Daten über Banken und andere Finanzintermediäre zur Verfügung zu stellen, ist ein Bestreben der OeNB. Zu diesem Zweck wird nun ein neues, wesentlich umfangreicheres Datenqualitätsprüfsystem angewendet. Im neuen System wurden verschiedene Konzepte zur Plausibilitätsprüfung für an die OeNB gemeldete Daten umgesetzt. Die Hauptunterschiede zum bisherigen Prüfsystem liegen in der Möglichkeit einer Steuerung des Prüfumfanges und einer automatischen Adaptierung der Plausibilitätsparameter aufgrund der Zeitgeschichte. Weiters wurde bei den Datenqualitätsprüfungen durch die einzelpositionsspezifische Einteilung der Melder in drei Prioritätsgruppen (groß, mittel, klein) die Anwendbarkeit schwerpunktspezifischer Vorgehensmodelle realisiert. Zum Zweck eines verbesserten Monitorings wurde eine Java-basierte Applikation entwickelt, die auch eine Visualisierung von besonderen Datenentwicklungen bei einem einzelnen Kreditinstitut bietet.

⁶ Browser sind spezielle Computerprogramme zum Betrachten von Webseiten im Internet.

⁷ Die Datenbank CMS (Counterfeit Monitoring System) trägt dazu bei, einen umfassenden Überblick über den Falschgeldanfall im gesamten Euro-Währungsraum sowie in jedem einzelnen EU-Land zu geben.

Bargeldkreislauf



**BEDARFSERHEBUNG
ABSTIMMUNG**



oebis

**PRODUKTION
LAGERUNG**



**VERPACKUNG
BEARBEITUNG
EINLIEFERUNG**



BEREITSTELLUNG



Kreditinstitute

Kreditinstitute

Wirtschaft



3. Geschäftsprozesse und Leistungen

3.1 Geschäftsprozesse

Um die Kernaufgaben der OeNB wirtschaftlich und mit hoher Qualität abwickeln zu können, ist eine laufende Weiterentwicklung aller Geschäftsprozesse erforderlich, zu denen auch die Bargeldversorgung der österreichischen Wirtschaft und Bevölkerung zählt. Das Jubiläum „5 Jahre Eurobargeld“ sowie die geografisch günstige Lage Österreichs hinsichtlich der Bargeldlogistik sind Anlass, den Geschäftsprozess der Bargeldversorgung in Österreich in den Mittelpunkt dieses Kapitels zu rücken.

Schlüsselposition der Zentralbank in der Bargeldversorgung

Banknoten bzw. im weitesten Sinne Bargeld sind das bekannteste und öffentlichkeitswirksamste Produkt einer nationalen Zentralbank wie der OeNB. Im Geschäftsprozess der Bargeldversorgung übernimmt sie eine Schlüsselposition. Die Versorgung mit Bargeld ist von den Bemühungen geprägt, den Bargeldkreislauf so effizient wie möglich zu gestalten und das Vertrauen der Bevölkerung in die Währung zu stärken.

Seit nunmehr fünf Jahren zirkuliert das Euro-Bargeld in Österreich. Der Bargeldkreislauf erstreckt sich von der Planung über die Produktion bis zur Bereitstellung der produzierten Banknoten und Münzen an die Wirtschaft. Nach der Rückkehr des Bargelds aus dem Umlauf in der Wirtschaft setzt die sogenannte Sekundärproduktion ein, in deren Zuge Sicherheits- und Umlauffähigkeitsprüfungen durchgeführt werden, bevor der Kreislauf wieder von neuem beginnt. Nach der Einführung des Euro wurde diese Prozesskette um weitere Aspekte, wie zum Beispiel die Abstimmung mit der Europäischen Zentralbank, Cross-Border-Transporte oder die Drehscheibenfunktion ergänzt.

OeNB als Bargeldschaltzentrale für Österreich und Drehscheibe in Europa

Wie bei jedem anderen Produkt muss auch bei Bargeld zunächst der Bedarf ermittelt werden. Zu diesem Zweck werden die im Jahresverlauf ermittelten Schlüsselkennzahlen im Bargeldumlauf (stück- und wertmäßiger Umlauf, Aussortierungsrate, Anzahl der Ein- und Auslieferungen, Umlaufqualität etc.) herangezogen.

Während vor der Einführung des Euro die Bedarfsermittlung direkt in die Produktionsentscheidung mündete, ist heute die Koordination durch die EZB nötig. Der Euro ist gesetzliches Zahlungsmittel in 13 Ländern der Europäischen Union. Die Entscheidung über die Produktionsmengen für das Eurosystem kann deshalb auch nur im Einklang mit allen beteiligten nationalen Zentralbanken erfolgen. Nach Entscheidung über die Produktion von Banknoten erfolgt die Zuteilung der Produktionsmengen auf die einzelnen Banknotendruckereien, die im Auftrag des Eurosystems eine oder mehrere Banknoten-Denominationen produzieren. In Österreich übernimmt diese Aufgabe die Oesterreichische Banknoten- und Sicherheitsdruck GmbH (OeBS). Folglich müssen die Banknoten nach der Produktion im Eurosystem mittels sogenannter Cross-Border-Transporte verteilt werden, um sie an ihren Bestimmungsort bzw. in ihr Bestimmungsland zu bringen. Österreich nimmt durch seine geografische Nähe zu den neuen Beitrittsländern in Zentral- und Osteuropa eine Schlüsselrolle in der Transportlogistik ein. Bei den Münzen wird der gesamte nationale Bedarf von den jeweiligen Münzprägestalten übernommen. Die Koordination erfolgt über die Europäische Kommission. Die Prägemengen erfordern die Zustimmung der Europäischen Zentralbank. Die österreichischen Euro-Münzen prägt die Münze Österreich AG.



Nachdem alle neu gedruckten Banknoten in ihrem Bestimmungsland angekommen sind, werden sie für die Wirtschaft im Land bereitgestellt. Ausgegeben am Schalter einer Geschäftsbank oder an Bankomaten – 2006 wurde in Österreich etwa 123,6 Millionen Mal Bargeld im Gegenwert von 15,9 Milliarden EUR an Geldausgabeautomaten behoben⁸ – erfüllt die Banknote ihre Funktion als generelles und anonymes Tauschmittel in der Volkswirtschaft. Gemäß OeNB-Hochrechnungen werden in Österreich in einem Jahr etwa zwei Milliarden Transaktionen mit Bargeld durchgeführt. Dabei werden rund 50 Mrd EUR umgesetzt. Damit ist Bargeld das mit Abstand beliebteste Zahlungsmittel in Österreich.

Sicherheitsnetzwerk für den Bürger – Erhalt des Vertrauens in die Währung

Im Zusammenhang mit dem Bargeldumlauf sieht die OeNB ihre Aufgabe in der Schaffung eines Sicherheitsnetzwerks zur Erkennung von Bargeldfälschungen. Durch Kooperation mit dem Bundeskriminalamt, der Staatsanwaltschaft und den Medien einerseits sowie Training von Bargeldexperten und die regionale Arbeit der Zweiganstalten andererseits wird versucht, größtmöglichen Schutz vor Fälschungen zu bieten. Im Rahmen dieses umfassenden Netzwerks erfolgt auch die Überprüfung von Geräten, die Bargeld auf Echtheit prüfen und zählen. Das OeNB-Testzentrum bietet Herstellern und Vertreibern von Banknotenprüfgeräten und -zählmaschinen diese Überprüfung kostenlos an. Die Ergebnisse der Prüfungen werden im Internet veröffentlicht.

Früher oder später findet jede Banknote den Weg zur Zentralbank zurück. Im Euroraum muss dies nicht zwangsläufig im selben Land geschehen, in dem sie ausgegeben wurde. OeNB-Schätzungen zufolge kommt jede Banknote etwa drei bis vier Mal zur OeNB zurück, bevor sie aufgrund von Beschädigungen oder Verschmutzungen vernichtet werden muss. In Österreich erfolgen Bargeldeinlieferungen über die Geldservice Austria (GSA) an ihren Standorten in Wien und in den Bundesländern sowie über die OeNB und ihre Zweiganstalten. Die Kontrolle durch die OeNB ist über Weisungs- und Aufsichtsrechte im Bearbeitungsprozess gewährleistet.

Ziel ist die Wahrung einer möglichst hohen Umlaufqualität der Banknoten nicht zuletzt aufgrund von Vorgaben des Eurosystems. Die Prüfung der Umlauffähigkeit wird aufgrund von Kriterien durchgeführt, die durch die OeNB festgelegt und überwacht werden. Ist eine Banknote zu stark verschmutzt oder verbraucht, wird sie aussortiert. Im Jahr 2006 wurden etwa 17% der von der OeNB oder der GSA bearbeiteten und somit geprüften Banknoten aussortiert und vernichtet. Haben die Banknoten die Prüfung passiert, werden sie verpackt und in hochmodernen Tresoranlagen gelagert. Als wertvolles und wichtigstes Tauschmittel in der Wirtschaft muss jederzeit Bargeld zur Verfügung stehen. Durch die Schaffung strategischer Reserven wird gewährleistet, dass Bargeldmengen ausreichend vorhanden sind, um Nachfrageschwankungen ausgleichen zu können.

Aufgrund der internationalen Bedeutung des Euro und der umfassenden Erfahrungen in der Bargeldlogistik hat sich die OeNB als Bargelddrehscheibe in Zentraleuropa etabliert. Durch die starke Präsenz österreichischer Banken in Zentral-, Ost- und Südosteuropa und die Bedeutung Österreichs als Tourismusland kommen mehr Banknoten zurück als ausgeliefert werden. Die Banknoten müssen in der Folge dem Eurosystem wieder zur Verfügung gestellt werden. Im Rahmen des Drehscheibenkonzepts übernahm die OeNB im Auftrag des Eurosystems auch die Lieferung der Erstausrüstung an Euro-Banknoten für Slowenien.

⁸ Quelle: www.europay.at

3.2 Leistungen

Stabiles Geld und ein gesundes Finanzsystem sind gleichermaßen Voraussetzung wie Ausdruck eines gut funktionierenden Staats- und Wirtschaftswesens. Für die Gewährleistung der Preisstabilität im Euro-Währungsgebiet hat die OeNB als Mitglied des ESZB/Eurosystems einen klaren gesetzlichen Auftrag. Auch hat die OeNB in ihrer Funktion als Zentralbank einen wesentlichen Beitrag zur Gewährleistung der Finanzmarktstabilität zu leisten. Darüber hinaus ist die „allgemeine Wirtschaftspolitik in der Gemeinschaft“ und somit auch in Österreich (Wirtschaftswachstum und Beschäftigungsentwicklung) zu unterstützen.

Aus diesem gesetzlichen Auftrag an die OeNB ergibt sich – gemäß der im Eurosystem gebräuchlichen Definition und Strukturierung – eine Fülle von Zentralbank-Kernaufgaben, aus denen sich wiederum das Produktportfolio ableitet. Nachfolgend sollen nicht nur die Zentralbank-Kernaufgaben gemäß Eurosystem-Definition, sondern auch einige der Öffentlichkeit in diesem Zusammenhang bekannte Produkte vorgestellt werden. Diese Darstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, gibt aber einen ersten Überblick über das breite Leistungsspektrum der OeNB.

Ausschnitt aus dem Produktportfolio der OeNB



Dass die OeNB sehr erfolgreich in der Ausübung Ihres Auftrags ist, zeigt sich unter anderem am unvermindert großen Vertrauen, das der Zentralbank entgegengebracht wird. Ende 2006 zeigten einer Umfrage zufolge 79% der Österreicher hohes Vertrauen in ihre Zentralbank. Diese stellte auch den Produkten der OeNB, deren überwiegender Anteil unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, ein sehr gutes Zeugnis aus.

Aufgrund des breiten Leistungsspektrums ist die OeNB für zahlreiche Zielgruppen tätig. Auf einzelne Leistungen der OeNB mit speziellem Fokus auf das Jahr 2006 soll nachfolgend genauer eingegangen werden.

Preisstabilität als Motor der Wirtschaft

Das vorrangige Ziel des ESZB/Eurosystems ist es, die Preisstabilität im Euroraum zu gewährleisten. Preisstabilität heißt für das Eurosystem, dass die Verbraucherpreise im Euroraum auf mittlere Sicht unter, aber nahe bei 2% liegen sollen. Ein stabiler Geldwert erhält die Kaufkraft der Einkommen, schützt die Sparer vor der Entwertung ihres Geldvermögens und erleichtert den Unternehmen finanzielle Planungen für Investitionen und Kredite. Das Eurosystem, seine geldpolitische Strategie und seine zinspolitischen Entscheidungen haben seit Beginn der Währungsunion im Jahr 1999 trotz einer Reihe internationaler Angebotsschocks stabile Preise gewährleistet. So betrug die Inflationsrate im Euroraum zwischen 1999 und 2006 durchschnittlich 2,1%. Demgegenüber lag die durchschnittliche Inflationsrate in Österreich in diesem Zeitraum bei 1,7%. Gut aufbereitete Unterlagen bei der Vorbereitung geldpolitischer Entscheidungen sind eine wichtige Basis zur Einbringung österreichischer Interessen. In diesem Zusammenhang sind zahlreiche Prognosen und Studien notwendig, die in der OeNB erstellt werden.

Daten und Analysen als Kundenservice

Mit ihrer hohen Kompetenz bei der Erstellung von Finanzstatistiken und dem ihr gemeldeten erforderlichen Datenmaterial beobachtet die OeNB laufend Veränderungen auf den Finanzmärkten und ist so in der Lage, rechtzeitig Systemrisiken zu erkennen und Maßnahmen zur Gegensteuerung zu ergreifen. Die OeNB erstellt weiters Statistiken wie die gesamtwirtschaftliche Finanzierungsrechnung oder die Außenwirtschaftsstatistiken mit Zahlungsbilanz und internationaler Vermögensposition. Die seit 2006 neu eingeführte Erstellung der Zahlungsbilanzstatistik durch die OeNB erfolgt in enger Kooperation mit Statistik Austria. Über zahlreiche Foren – Konferenzen, Tagungen, Workshops, Seminare, Messen, die vielfältigen volkswirtschaftlichen Publikationen oder das Internet – präsentiert oder stellt die OeNB diese Ergebnisse unentgeltlich zur Verfügung.

Umfassende Bereitstellung von Informationen zu Basel II

Die OeNB bietet in Kooperation mit Partnern der Wirtschaft seit Jahren umfangreiche Informationen zum Themenschwerpunkt Basel II an. Diese wurden im Jahr 2006 um ein Handbuch „Rating-Kennzahlen – 24 Branchen im Vergleich“ ergänzt, das gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Österreich, der Kammer der Wirtschaftstreuhänder und dem Wirtschaftsministerium erstellt wurde. Österreichweit erhielten diese kostenlose Broschüre bereits rund 8.000 Steuerberater und auf Rating spezialisierte Credit Rating-Analysten und Rating-Begleiter, 5.000 auf Basel II spezialisierte Unternehmensberater, Bankmitarbeiter und Unternehmen, für die das Thema Basel II wichtig ist. Maßgeschneiderte Ausgaben, die auf einzelne Branchen wie Gewerbe und Industrie, Handel, Tourismus, Transport und Verkehr sowie Information und Consulting zugeschnitten sind, werden folgen.



OeNB-Repräsentanz am Puls der EU

Eine wichtige Aufgabe der OeNB-Repräsentanzen ist es, einerseits Informationen zu beschaffen und andererseits Informationsarbeit bei den entsprechenden Partnern vor Ort zu leisten. Die Bedeutung des Standorts Brüssel etwa wächst kontinuierlich. Die dort angesiedelten EU-Institutionen und die Ständigen Vertretungen der Mitgliedstaaten zählen mittlerweile bereits rund 45.000 Mitarbeiter. Zusätzlich versuchen etwa 30.000 Interessenvertreter den Meinungsbildungs- und Entscheidungsfindungsprozess der Europäischen Union vor Ort zu beeinflussen. Vor allem im Jahr 2006, dem Jahr der österreichischen EU-Ratspräsidentschaft, erwies sich die Einholung, Aufbereitung und prompte Weiterleitung von Informationen aus „erster Hand“, die für die Positionierung der OeNB wichtig sind, über die Repräsentanz Brüssel als sehr wertvoll. Diese Beschaffung von Informationen wird erleichtert durch ein dichtes Netzwerk, wie etwa das von der Repräsentanz Brüssel gegründete „Brussels NCB Network“, an dem zahlreiche weitere in Brüssel vertretene nationale Zentralbanken teilnehmen. Durch die Organisation zahlreicher Veranstaltungen, wie beispielsweise einer „High-Ranking Panel Discussion“ an der Ständigen Vertretung Österreichs bei der EU in Brüssel, können die Anliegen Österreichs noch besser international diskutiert und kommuniziert werden.

Im direkten Kontakt mit der Bevölkerung

Ein sehr anschauliches Beispiel für die Leistungen der OeNB für die Öffentlichkeit ist die hohe Service-Orientierung am Kunden beim Schilling-Euro-Tausch. Auch im Jahr 2006 war der Euro-Bus wieder in ganz Österreich unterwegs, um die unvermindert interessierte österreichische Bevölkerung über den Euro und seine Sicherheitsmerkmale zu informieren und letzte Schillingbargeldbestände zu tauschen. Durchschnittlich 860.473 ATS wurden pro Station kostenlos in Euro getauscht; an den 72 Stationen sammelte der Euro-Bus damit im Sommer 2006 österreichweit insgesamt rund 62 Mio ATS ein. Mit durchschnittlich 566 Wechselkunden pro Stopp konnte die höchste Anzahl seit Bestehen des Euro-Busses verzeichnet werden.

40 Jahre Forschungsförderung

Die OeNB unterstützt seit 40 Jahren im Rahmen des Jubiläumsfonds zur Förderung der Forschungs- und Lehraufgaben der Wissenschaft die heimische Forschung mit namhaften Mitteln. Bis einschließlich 2006 wurden für über 8.600 Forschungsprojekte mehr als 681 Mio EUR sowohl der Grundlagenforschung als auch – bis zum Jahr 2003 – der angewandten Forschung zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen der Nationalstiftung für Forschung, Technologie und Entwicklung (FTE-Nationalstiftung) hat die OeNB seit 2004 weitere Mittel von insgesamt 225 Mio EUR bereitgestellt. Die FTE-Nationalstiftung ist Grundlage und Garant für eine nachhaltige, budgetunabhängige, langfristige und strategische Finanzierung österreichischer Forschungsinitiativen. Besonderer Fokus dieser Bemühungen liegt dabei auf der Unterstützung von langfristig verwertbaren, interdisziplinären Forschungsvorhaben. Die nachhaltige Finanzierung dieser Initiativen trägt zur sichtbaren Positionierung und Internationalisierung österreichischer Forschungs- und Innovationsexzellenz bei.

Gesamtliste der Indikatoren

| Indikatoren | Definition |
|--|--|
| Humankapital | |
| Mitarbeiterstruktur | |
| Personalstand (Jahresende) | OeNB-Fachbereichen zur Verfügung stehende Mitarbeiterressourcen zu Jahresende 2006 |
| Fluktuationsrate (in %) | Anzahl der Mitarbeiter, die die OeNB verlassen haben (exkl. Pensionierungen) in Bezug zur Anzahl der Mitarbeiter |
| Akademikeranteil (in %) | Anteil der Akademiker am Personalstand zu Jahresende |
| Flexible Arbeitszeitformen | |
| Anteil Teilzeitmitarbeiter (in %) | Anzahl der Mitarbeiter mit einem Teilzeitdienstverhältnis in Bezug zur Anzahl der Mitarbeiter zu Jahresende |
| Anteil Teleworking-Mitarbeiter (in %) | Anzahl der Mitarbeiter mit einer Teleworking-Vereinbarung in Bezug zur Anzahl der Mitarbeiter zu Jahresende |
| Anzahl der Sabbaticals | Bei einem Sabbatical verzichten Mitarbeiter während eines bestimmten Zeitraums auf einen Teil ihres Entgelts. Im Gegenzug kann während dieser Rahmenzeit eine Auszeit (z.B. für persönliche Aus- und Weiterbildung, etc.) im Ausmaß von 3 oder 6 Monaten vereinbart werden. |
| Diversity Management | |
| Frauenanteil (in %) | Anzahl der Frauen am Personalstand zu Jahresende |
| Frauenanteil an Fachkarrierepositionen (in %) | Fachkarriere: Neben der klassischen Führungskarriere steht hoch spezialisierten Mitarbeitern auch eine Fachkarriere offen, die fachliche Expertise und Koordinationsfunktion zum Inhalt hat. Indikator: Anzahl der Frauen in Fachkarrierepositionen in Bezug zur Gesamtanzahl der Fachkarrierepositionen zu Jahresende |
| Frauenanteil an Führungspositionen (in %) | Anzahl der Frauen in Führungspositionen in Bezug zur Gesamtanzahl der Führungspositionen zu Jahresende |
| Wissenserwerb | |
| Aus- und Weiterbildungstage (Durchschnitt pro Jahr) | Anzahl der Weiterbildungstage in Bezug zum durchschnittlichen Personalstand |
| Aus- und Weiterbildungsquote (in %) | Anzahl der Mitarbeiter, die mindestens eine OeNB-interne und/oder eine externe Aus- und Weiterbildung im Berichtsjahr absolviert haben, in Bezug zum durchschnittlichen Personalstand |
| Aus- und Weiterbildungsaufwendungen pro Mitarbeiter (in EUR) | Ausgaben für Aus- und Weiterbildungen inkl. Reisekosten in Bezug zum durchschnittlichen Personalstand |
| Anzahl der neu abgeschlossenen und zertifizierten Ausbildungen von Mitarbeitern (berufsbegleitend) | Anzahl der Mitarbeiter, die im Berichtsjahr auf eigene Initiative (überwiegend in der Freizeit) Doktorate, Post-Graduate-Studien bzw. Spezialausbildungen beendet haben |
| Anzahl der internen Jobrotations | Anzahl der Mitarbeiter, die in einer anderen OeNB-Organisationseinheit tätig waren |
| Anzahl der Arbeitsaufenthalte bei nationalen und internationalen Organisationen | Anzahl der Mitarbeiter, die mindestens einen Monat in der EZB, anderen nationalen Zentralbanken, EU-Institutionen, IWF, OECD, Ministerien, Tochtergesellschaften oder vergleichbaren Institutionen tätig waren |
| Weitergabe von Wissen | |
| Anzahl der Mitarbeiter mit externen Lehraufträgen | Anzahl der Mitarbeiter, die an Universitäten oder Fachhochschulen und/oder anderen wissenschaftlichen Institutionen Lehraufträge ausführen |
| Anzahl der (mit)betreuten Diplomarbeiten und Master Thesis/Dissertationen | Anzahl der von OeNB-Mitarbeitern (mit)betreuten Diplomarbeiten von Diplomanden von Universitäten und Fachhochschulen im In- und Ausland |
| Anzahl der Fachhochschulpraktikanten | Anzahl der Fachhochschulpraktikanten, die im Berichtsjahr in der OeNB tätig waren |
| Strukturkapital | |
| Managementstruktur | |
| Leitungsspanne | Anzahl der Mitarbeiter in Bezug zur Anzahl der Führungskräfte aller Ebenen |
| Anzahl der Produktmanager | Verantwortliche für ein oder mehrere Produkte der OeNB |
| Anzahl der Prozessmanager | Verantwortliche für einen oder mehrere Prozesse der OeNB |
| Dezentrale Struktur | |
| Anzahl der Repräsentanzen und Zweiganstalten | Anzahl der weiteren Standorte der OeNB |
| Infrastruktur | |
| Anzahl der IT-Applikationen | Anzahl der Standardapplikationen und Eigenentwicklungen |
| Anzahl der internen Service Level Agreements | Ein internes Service Level Agreement gibt Aufschluss über Inhalt und Einhaltung interner Dienstleistungen. |
| Anzahl der internen Helpdesk-Requests (inkl. Web-Tickets) | Anzahl der Anfragen bei der internen IT-Hotline |
| Verfügbarkeit des Zahlungsverkehrssystems ARTIS (in %) | Zeit, die das Zahlungsverkehrssystem ARTIS während des Einsatzes zur Verfügung stand |
| Reklamationsfreie ZV-Transaktionen (in %) | Anzahl der fehlerfreien Zahlungsverkehrs-Transaktionen in Bezug zu den gesamten Zahlungsverkehrs-Transaktionen |
| Umweltschutz und Qualitätssicherung | |
| Anzahl der zertifizierten Bereiche | Bereiche in der OeNB, die von einer anerkannten Zertifizierungsstelle ausgezeichnet wurden |
| Anzahl der Umweltauditoren | Anzahl der Mitarbeiter, die gemäß EMAS-Richtlinien die Wirksamkeit des Umweltmanagementsystems überprüfen |
| Anzahl der Qualitätsauditoren | Anzahl der Mitarbeiter, die gemäß ISO-9001 Richtlinien die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems überprüfen |

| Indikatoren | Definition |
|---|--|
| Beschaffung Verhältnis Katalogbestellungen zu Gesamtbestellungen | Anzahl der Bestellungen, die automatisch aus dem e-procurement-Katalog generiert werden in Bezug zur Anzahl der Bestellungen |
| Anzahl der Ausschreibungen | Anzahl der Ausschreibungen mit Bekanntmachung laut BVergG (Wert größer als EUR 60.000) |
| Konzern Anzahl der Beteiligungen im Zahlungsmittelbereich | Anzahl der Unternehmen, an denen die OeNB über eine Beteiligung verfügt und die im Bereich Zahlungsverkehr und Bargeldversorgung tätig sind (siehe hierzu auch Geschäftsbericht) |
| Beziehungskapital | |
| Kooperation und Vernetzung Anzahl der Veranstaltungstage im Zuge von Veranstaltungen der OeNB | Anzahl der Veranstaltungstage (Tagungen, Konferenzen), die von der OeNB organisiert und durchgeführt wurden |
| Anzahl der Veranstaltungstage im Zuge von internationalen Veranstaltungen der OeNB | Anzahl der Veranstaltungstage (Tagungen, Konferenzen) mit internationalem Teilnehmerkreis, die von der OeNB organisiert und durchgeführt wurden |
| Anzahl der nationalen Gremien mit OeNB-Vertretern | Ausschüsse und Arbeitsgruppen, an deren Sitzungen im Rahmen von nationalen Organisationen OeNB-Vertreter teilnahmen |
| Anzahl der internationalen Gremien mit OeNB-Vertretern | Ausschüsse, Working Groups, Task Forces, an deren Sitzungen OeNB-Vertreter im Rahmen des ESZB/Eurosystems, der EU, des IWF, der BIZ, der OECD oder anderen internationalen Organisationen teilnahmen |
| Anzahl der Technical Assistance Activities | Beratung von nationalen Zentralbanken außerhalb des Eurosystems zu Themenbereichen, in denen die OeNB besonderes Expertenwissen aufweist |
| Anzahl der Notenbankbesuche in der OeNB | Erfahrungsaustausch mit Experten nationaler Zentralbanken |
| Anzahl der gehaltenen Vorträge | Anzahl der Vorträge, die von OeNB-Mitarbeitern vor Externen bei internen und externen Veranstaltungen gehalten wurden |
| Anzahl der Bargeldschulungen | Anzahl der Bargeldschulungen, die von OeNB-Mitarbeitern vor Externen gehalten wurden |
| Publikationen und Öffentlichkeitsarbeit Anzahl der OeNB-Publikationen | Anzahl der publizierten Druckwerke |
| Anzahl der Fachartikel von OeNB-Mitarbeitern | Anzahl der Beiträge von OeNB-Mitarbeitern in Zeitschriften, die nicht unter die Kategorie der „Refereed Articles“ fallen |
| Anzahl der wissenschaftlichen und referierten Artikel von OeNB-Mitarbeitern | Anzahl der Beiträge von OeNB-Mitarbeitern (auch als Mitautoren) in wissenschaftlichen Zeitschriften (z. B. Journal of Money, Credit and Banking), die von „Referees“ anonym begutachtet werden (Peer Reviewed Journals) und Konferenzproceedings, die von Referees anonym begutachtet werden (Refereed Conference Proceedings) |
| Anzahl der Presseaussendungen | Anzahl der Aussendungen an Medien |
| Anzahl der Pressekonferenzen | Anzahl der Veranstaltungen für Medienvertreter |
| Anzahl der Auskünfte der OeNB-Hotlines | Anzahl der beantworteten Anfragen über die OeNB-Hotlines (Allgemeine Hotline und Statistik-Hotline) |
| Vertrauensindex (in %) | Umfrageergebnisse über das Vertrauen in eine bestimmte Institution (Ergebnis: 4. Quartal des Jahres) Quelle: IFES im Auftrag der OeNB |
| Imageindex (4. Quartal des Berichtsjahres in %) | Dieser Index setzt sich aus drei gewichteten Einzelindizes zusammen: Relevanz-, Vertrauens- und Effizienzindex; diese drei Indizes werden mit unterschiedlichen Gewichten zum Imageindikator gebündelt. Imageindikator: erfolgreich, wenn der Wert zwischen 5,50 und 10 liegt |
| Kommunikation im Internet Anzahl der Seitenaufrufe auf der OeNB-Homepage (Durchschnitt pro Tag) | Anzahl der Abrufe auf einzelnen Dokumentseiten exkl. Referenzen auf Bilder, Stylesheet-Dateien oder Skripts |
| Anzahl der Besuche auf der OeNB-Homepage (Durchschnitt pro Tag) | Anzahl der Besucher, die in einem bestimmten Zeitintervall Webseiten vom Webserver erfolgreich abgerufen haben. Innerhalb eines Besuchs kann ein Besucher mehrere Seiten aufrufen. |
| Anzahl der Abonnenten der Newsletter | Anzahl der Abonnenten der OeNB-Newsletter (z.B. HVW-Newsletter oder Basel II-Newsletter) |
| Innovationskapital | |
| Innovationen Anteil der Mitarbeiterkapazitäten in Veränderungsprojekten (in %) | Mitarbeiterkapazitäten, die für Veränderungsprojekte aufgewendet werden, in Bezug zu den gesamten Mitarbeiterkapazitäten |
| Interne F&E-Ausgaben (in 1.000 EUR) | Forschungs- und Entwicklungsausgaben nach Vorgaben von Statistik Austria |
| Anzahl der Forschungsk Kooperationen mit externen Partnern | Forschungsk Kooperationen dienen der Bearbeitung einer wissenschaftlichen Fragestellung; als Partner kommen primär wissenschaftliche Institute, Universitäten und Forschungsabteilungen anderer nationaler Zentralbanken in Frage |
| Anzahl der Forschungsaufenthalte | Mindestens 3-monatiger Aufenthalt bei anderen nationalen Zentralbanken oder wissenschaftlichen Institutionen, die vorwiegend der Forschung dienen |
| Anzahl der erstellten Wirtschaftsförderungsgutachten | Von OeNB-Mitarbeitern erstellte Gutachten zu Vorhaben, die beim Jubiläumsfonds der OeNB eingereicht wurden bzw. Gutachten zu ERP-Krediten, ERP-Änderungsanträgen |
| Ideenmanagement Anzahl der eingereichten Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern (VV) | Vorschläge von Mitarbeitern zur Steigerung von Effizienz und Effektivität der Gesamtorganisation |

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|----------|---|
| ARTIS | Austrian Real Time Interbank Settlement |
| BMF | Bundesministerium für Finanzen |
| CENTROPE | Europa Region Mitte |
| CMS | Counterfeit Monitoring System |
| EBRD | Europäische Bank für Wiederaufbau und Entwicklung |
| EMAS | Eco Management and Audit Scheme, Umweltmanagement und Umweltbetriebsprüfung (Umweltaudit) |
| ESZB | Europäisches System der Zentralbanken |
| EU | Europäische Union |
| EZB | Europäische Zentralbank |
| FMA | Finanzmarktaufsicht |
| GSA | Geldservice Austria Logistik für Wertgestionierung und Transportkoordination G.m.b.H. |
| F&E | Forschung und Entwicklung |
| IT | Informations- und Kommunikationstechnologie |
| IWF | Internationaler Währungsfonds |
| JVI | Joint Vienna Institute |
| OeBS | Oesterreichische Banknoten- und Sicherheitsdruck GmbH |
| OECD | Organisation for Economic Co-operation and Development |
| OeNB | Oesterreichische Nationalbank |
| TACIS | Technical Assistance to the Commonwealth of Independent States |
| TOP | Tender Operations |

