

# **Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung**

A 080383

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Verwaltung im Wandel</b> .....	<b>5</b>
2.1	Die Herausforderungen.....	5
2.2	Ein Wettstreit der Reformen?.....	5
<b>3</b>	<b>AWV-Qualitätsmanagement - das Programm</b> .....	<b>8</b>
3.1	Qualität der Verwaltungsleistung.....	9
3.2	Gestaltungsfelder und Erfolgsfaktoren.....	11
3.2.1	Ganzheitliche Verwaltung.....	11
3.2.2	Prozeßgestaltung als Voraussetzung für Qualität.....	12
3.2.3	Personal als Qualitätsträger.....	13
3.2.4	Integrationscharakter der Informations-und Kommunikationstechnik.....	16
<b>4</b>	<b>AWV-Qualitätsmanagement - der Änderungsprozeß</b> .....	<b>17</b>
4.1	Änderungsmanagement.....	17
4.2	Vertrauensbildende Maßnahmen.....	18
4.3	Stufenkonzept.....	18
4.4	Qualitätsmessung.....	20
4.5	Controlling.....	22
4.6	Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß.....	22
<b>5</b>	<b>Aufwand und Ertrag</b> .....	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung/Ausblick</b> .....	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>28</b>
7.1	Zehn Schritte zur Qualität nach DIN EN ISO 9004.....	28
7.2	Glossar.....	29
	<b>Literatur</b> .....	<b>31</b>