

**Frieder Naschold  
Maria Oppen  
Alexander Wegener**

**Kommunale  
Spitzen-  
innovationen**

**Konzepte, Umset-  
zung, Wirkungen  
in internationaler  
Perspektive**

edition  
sigma



# Inhalt

	<b>Vorwort</b>	7
<b>I</b>	<b>Kommunale Produkt- und Ressourcenprofile</b>	9
<b>II</b>	<b>Grundbausteine der Verwaltungsrestrukturierung: Ergebnissteuerung, Kontraktmanagement, Wettbewerb</b>	12
1.	Von der Regelsteuerung zur Ergebnissteuerung	12
2.	Ergebnisorientierte Steuerung über Kontrakte	16
3.	Wettbewerb und Kommunalverwaltung	20
4.	Integrierter Wettbewerbs- und Steuerungsansatz: Spitzeninnovation in Christchurch	26
<b>III</b>	<b>Strategisches Management</b>	28
1.	Neues Steuerungsmodell (NSM) – neue Folgeprobleme: Leerstellen des NSM und Ansatzpunkte des strategischen Managements	28
2.	Strategisches Management und Geschäftseinheiten in der Privatwirtschaft: zwei Varianten	32
3.	Strategisches Management in internationalen Spitzenstädten	33
4.	Bausteine des strategischen Managements in der Kommunalverwaltung – eine Zwischenbilanz	39
<b>IV</b>	<b>Kunden und Nutzerinnen als ‚Consultants‘</b>	42
1.	Marktforschung in den Spitzenstädten	42
2.	Grenzen expertenzentrierter Verfahren	44
3.	Beispiele nutzerzentrierter Verfahren	47
4.	Nutzenerwägungen	51
<b>V</b>	<b>Von Qualitätsinitiativen zum Total Quality Management</b>	53
1.	Grundprinzipien	54
2.	Qualitätsinitiativen in den Spitzenstädten	56
3.	Das Beispiel der Kinderbetreuung in Hämeenlinna	58
4.	Start eines Erfolgskreislaufs	65
<b>VI</b>	<b>Bürgerbeteiligung durch Kooperation</b>	68
1.	Bürgerbeteiligung in den Spitzenstädten	69
2.	Das Beispiel kooperativer Stadtentwicklung	73
3.	Erfolgsfaktoren	75

---

<b>VII</b>	<b>„Die virtuelle Stadt“: Informations- und Kommunikationstechnologien</b>	<b>78</b>
1.	Neue Technologien in der Modernisierung	78
2.	Prozeßerneuerung durch neue Informationstechnologie	79
3.	Städte „online“: „Seamless government“ durch neue Technologien	83
<b>VIII</b>	<b>Kulturwandel</b>	<b>88</b>
1.	Ausgangslage und Ansatzpunkte	88
2.	Konzeptionell-instrumentelle Bausteine und Schwachstellen	89
3.	Pluralität des Kulturwandels in Spitzenstädten	91
4.	Erfolgskritische Umsetzungsbedingungen organisatorischen Kulturwandels	97
<b>IX</b>	<b>Spitzeninnovationen und Veränderungsmanagement</b>	<b>101</b>
1.	Veränderungsmanagement: Konzeption, Umsetzung und Transfer	101
2.	Auf dem Weg in die Bürgerkommune: Strategiefähigkeit, Entwicklungskompetenz, Nutzerorientierung	104
	<b>Literatur</b>	<b>106</b>