

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	4
2	Verwaltung im Wandel	5
2.1	Die Herausforderungen	5
2.2	Ein Wettstreit der Reformen?	5
3	AWV-Qualitätsmanagement – das Programm	8
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
4	AWV-Qualitätsmanagement – der Änderungsprozeß	17
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
5	Aufwand und Ertrag	24
6	Zusammenfassung/Ausblick	26
7	Anhang	28
7.1	Zehn Schritte zur Qualität nach DIN EN ISO 9004	28
7.2	Glossar	29
	Literatur	31