

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IV
Anlagenverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis	V
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Abgrenzung	7
1.3 Thesen	8
2 Gegenstand, Ziel, theoretischer Ansatz und methodisches Vorgehen	11
2.1 Einleitende Ausführungen	11
2.2 Gegenstand, Ziel und theoretischer Ansatz	11
2.3. Methodisches Vorgehen	17
2.3.1 Einleitende Ausführungen	17
2.3.2 Gewählte Untersuchungseinheit und -methode	21
3 Das Qualitätsmanagement	27
3.1 Einleitende Ausführungen	27
3.2 Entwicklung	27
3.3 Definitionen	41
3.3.1 Qualität	41
3.3.2 Qualitätsmanagement und umfassendes Qualitätsmanagement	45
3.3.2.1 Qualitätsmanagement	45
3.3.2.2 Umfassendes Qualitätsmanagement	47
3.3.3 Qualitätsmanagementsysteme/Qualitätsmanagementmodelle	49
3.3.3.1 Einleitende Ausführungen	49
3.3.3.2 ISO-9000-Familie	50
3.3.3.3 EFQM-Modell	59
3.4 Entwicklung, Umsetzung und Pflege eines Qualitätsmanagementsystems	69
3.4.1 Gründe für ein Qualitätsmanagementsystem	69
3.4.2 Wahl des Modells	73
3.4.3 Wege zum Qualitätsmanagement	77
3.4.4 Voraussetzungen eines Qualitätsmanagementsystems	79
3.4.4.1 Einleitende Ausführungen	79
3.4.4.2 Ziele und Aufgaben	79
3.4.4.3 Management	82
3.4.4.4 Organisation	86
3.4.4.5 Finanzen	90
3.4.4.6 Mitarbeiter	93
3.4.4.7 Information und Kommunikation	96
3.4.4.8 Klienten und Gesellschaft	99
4 Die öffentliche Verwaltung/die Kommunalverwaltung	103
4.1 Einleitende Ausführungen	103
4.2 Entwicklung	104
4.2.1 Einleitende Ausführungen	104
4.2.2 Reformbestrebungen	112

4.3 Definitionen.....	116
4.3.1 Verwaltung.....	116
4.3.2 Bürokratie.....	117
4.4 Ziele und Aufgaben.....	120
4.5 Management.....	128
4.5.1 Einleitende Ausführungen.....	129
4.5.2 „Politisches“ Management.....	136
4.5.3 „Verwaltungs“Management.....	141
4.6 Organisation.....	141
4.6.1 Einleitende Ausführungen.....	141
4.6.2 „Externe“ Organisation.....	147
4.6.3 „Interne“ Organisation.....	152
4.7 Finanzen.....	157
4.8 Mitarbeiter.....	166
4.9 Information und Kommunikation.....	171
4.10 Klienten und Gesellschaft.....	
5 Voraussetzungen und Probleme eines Qualitätsmanagementsystems in der öffentlichen Verwaltung.....	179
5.1 Einleitende Ausführungen.....	186
5.2 Ziele und Aufgaben.....	193
5.3 Management.....	193
5.3.1 „Politisches“ Management.....	200
5.3.2 „Verwaltungs“management.....	206
5.4 Organisation.....	206
5.4.1 „Externe“ Organisation.....	208
5.4.2 „Interne“ Organisation.....	213
5.5 Finanzen.....	219
5.6 Mitarbeiter.....	230
5.7 Information und Kommunikation.....	237
5.8 Klienten und Gesellschaft.....	
6 Die Untersuchung.....	243
6.1 Einleitende Ausführungen.....	243
6.2 Qualitätsmanagement in den Kommunalverwaltungen Hamburg, Saarbrücken und Soest.....	243
6.2.1 Einleitende Ausführungen.....	244
6.2.2 Ergebnisse der Dokumentenanalyse/der schriftlichen Befragung.....	253
6.3 Qualitätsmanagement im Fachdienst Umwelt, Landkreis Osnabrück.....	253
6.3.1 Einleitende Ausführungen.....	253
6.3.2 Rolle des Umweltbereichs.....	255
6.3.3 Niedersächsische Landkreisordnung.....	256
6.3.4 Landkreis Osnabrück.....	259
6.3.5 Fachdienst Umwelt.....	261
6.3.6 Ergebnisse des Interviews/der Auswertung der Dokumentationen.....	261
6.3.6.1 Einleitende Ausführungen.....	262
6.3.6.2 Ausgangssituation.....	264
6.3.6.3 Vorgehensweise.....	

6.3.6.4 Ziele und Aufgaben	270
6.3.6.5 „Politisches“ Management	274
6.3.6.6 „Verwaltungs“management	276
6.3.6.7 „Externe“ Organisation	279
6.3.6.8 „Interne“ Organisation	281
6.3.6.9 Finanzen	289
6.3.6.10 Mitarbeiter	291
6.3.6.11 Information und Kommunikation	297
6.3.6.12 Klienten und Gesellschaft	300
6.3.7 Ergebnisse der Beobachtung	305
6.3.8 Zusammenfassung der Ergebnisse	307
7 Zusammenfassende Analyse der Ergebnisse	315
7.1 Einleitende Ausführungen	315
7.2 Ziele und Aufgaben	317
7.3 Management	321
7.4 Organisation	328
7.5 Finanzen	332
7.6 Mitarbeiter	335
7.7 Information und Kommunikation	340
7.8 Klienten und Gesellschaft	342
7.9 Abschließende Ausführungen	344
8 Fazit und Ausblick	347
Literaturverzeichnis	357
Anlagen	385