

I. Inhaltsverzeichnis

I. Inhaltsverzeichnis.....	3
II. Abbildungsverzeichnis.....	5
III. Tabellenverzeichnis.....	6
IV. Abkürzungsverzeichnis	7
1 Einleitung.....	9
1.1 Fragestellung.....	9
1.2 Ziele der Arbeit	13
1.3 Thesen der Arbeit.....	14
1.4 Methodische Vorgehensweise: Empirische Überprüfung der Thesen	16
1.4.1 Ist- Analyse der Parteienlandschaft in Deutschland	17
1.4.2 Auswertung von Erfahrungen mit dem EFQM-Modell und der Balanced Scorecard in der öffentlichen Verwaltung und in gemeinnützigen Organisationen	44
2 Grundkonzepte und Definitionen.....	48
2.1 Definitionen von politischen Parteien.....	48
2.1.1 Soll - Definition von politischen Parteien.....	51
2.2 Aufgaben einer Partei.....	55
2.3 Kunden	57
2.3.1 Kunden in wirtschaftlichen Unternehmen	57
2.3.2 Kunden in der öffentlichen Verwaltung.....	68
2.3.3 Kunden einer Partei.....	70
2.4 Stakeholder.....	70
2.4.1 Stakeholder in der Wirtschaft	71
2.4.2 Stakeholder in der öffentlichen Verwaltung	74
2.4.3 Stakeholder in NPO	76
2.4.4 Stakeholder einer Partei	77
2.5 Total Quality Management	85
2.5.1 Entwicklung des Qualitätsgedankens zum TQM.....	85
2.5.2 Prinzipien des Total Quality Managements	86
2.6 EFQM-Modell für Excellence	90
2.6.1 Ursprung.....	90
2.6.2 Definition des Excellencekonzeptes als Managementmodell	90
2.6.3 Modellaufbau	93
2.6.4 Kriterien und Unterkriterien des EFQM-Modells.....	94
2.6.5 Bewertungssystem des EFQM-Modells - RADAR.	108
2.6.6 EFQM Leitlinien für Parteien	116
2.6.7 Parteiselbstbewertung	122
2.7 Balanced Scorecard.....	126
2.7.1 Ursprung.....	126
2.7.2 Die Balanced Scorecard als Managementsystem.....	126
2.7.3 Modellaufbau	127
2.7.4 Strategische Themen und Kernkennzahlen.....	129
2.7.5 Balanced Scorecard in der öffentlichen Verwaltung und in Nicht -gewinnorientierten Organisationen (NPO).....	136
2.7.6 Balanced Scorecard in Parteien.....	139
3 Entwicklung eines integrierten Modells: EFQM-Modell und Balanced Scorecard für das Qualitätsmanagement in politischen Parteien.....	142
3.1 Umsetzungsplan beim Aufbau des EFQM-Modells und einer Balanced Scorecard in Parteien.....	144

3.2	Wertorientiertes Qualitätsmanagementmodell für Parteiführungskräfte	145
3.2.1	Anwendung des Modells zur Bewertung der Parteiführungskräfte	147
3.3	Änderungsmaßnahme in der Partei nach der Bewertung der Führungskräfte	152
3.4	Ausblick und Empfehlungen zur Modernisierung des politischen Systems in Deutschland.....	152
3.5	Ausblick und Empfehlungen zur Modernisierung und Weiterentwicklung auf Bundesebene	153
4	Zusammenfassung.....	154
5	Quellenverzeichnis	157
5.1	Literatur.....	157
5.2	Arbeitspapiere	166
5.3	Internetquellen	171
6	Anhänge	172
6.1	Verwaltungsmodernisierung des Landes Nordrhein-Westfalen.....	172
6.2	Management und Führungspersönlichkeiten	173
6.3	Wertewandel in Deutschland in Bezug auf das Konsumentenverhalten	174
6.4	Werte im Alter von 13 bis 24 Jahren	175
6.5	Phasen des Dienstleistungsprozesses und mögliche Barrieren für den Anbieter und den Kunden	176
6.6	Der PDSA-Zyklus für kontinuierliches Lernen und Entwicklung	177
6.7	DMAIC Zyklus	178
6.8	Definition von Fehler.....	179
6.9	Checkliste für die CRM-Einrichtung in Unternehmen	180
6.10	Darstellung des Customer Relationship Management Prozesses	181
6.11	Rahmenbedingungen einer erfolgreichen CRM-Implementierung.....	182
6.12	Das Kontinuum der Kommunikationskanäle.....	183
6.13	Fragebogen zur Selbstbewertung der Qualität von E-Government -& E-Democracy- Projekten	184
6.14	EFQM Partner	187
6.15	Vorgehensweise des Benchmarking zum Besserwerden	191
6.16	Measurementkonzept zur Ausrichtung der persönlichen Ziele.....	192
6.17	Ist-Analyse der Partei zur Identifizierung von Kundenwünschen	193
6.18	Swot-Analyse einer Partei.....	195
6.19	Dimensionen des Politikbegriffs.....	197

II. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Balanced Scorecard einer Stadtverwaltung.....	11
Abb. 2: Abgrenzung zwischen dem Staat, privatem Sektor und drittem Sektor.	50
Abb. 3: Grafische Darstellung des Feedbackdiagramms einer politischen Partei.	52
Abb. 4: Parteiprozess.	52
Abb. 5: Dienstleistungskultur durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.	59
Abb. 6: Einführung und Entwicklung einer Dienstleistungskultur durch DMAIC - Zyklus... 60	
Abb. 7: Verhalten des Kunden durch Zufriedenheit und Unzufriedenheit.	62
Abb. 8: Zufriedenheitslücke.....	63
Abb. 9: Modell zur Analyse, Bewertung und Steuerung von Beschwerden.....	66
Abb. 10: Gleichgewicht in der Parteiarbeit mit Stakeholdern.	80
Abb. 11: Kunden- und Stakeholderbeziehung in einer Partei.....	84
Abb. 12: Entwicklung des Qualitätsmanagements.	85
Abb. 13: Entwicklungsstufen einer qualitätsorientierten Parteikultur.	88
Abb. 14: Grundkonzepte der Excellence.	91
Abb. 15: Grafische Darstellung des EFQM-Modells.....	93
Abb. 16: RADAR Bewertungsmatrixergebnisse.	111
Abb. 17: RADAR Bewertungsmatrix-Befähiger.	112
Abb. 18: EFQM-Modell für Parteien.....	116
Abb. 19: Grafische Darstellung einer Balanced Scorecard.....	128
Abb. 20: Messung und Bewertung der Finanzperspektive.	129
Abb. 21: Kernkennzahlen der Kundenperspektive.	130
Abb. 22: Kundenrentabilitätsmatrix.....	130
Abb. 23: Wertkette der internen Geschäftsprozesse.	131
Abb. 24: Rahmen für die Kennzahlen der Lern- und Entwicklungsperspektive.	132
Abb. 25: Informationsbedarf in der Entwicklung der Balanced Scorecard.	133
Abb. 26: Beispiel einer strategischen Landkarte mit Statusinformation.	134
Abb. 27: Phase zur Implementierung einer Balanced Scorecard.....	135
Abb. 28: Balanced Scorecard für NPO.	136
Abb. 29: Finanz- und Kundenperspektive für die öffentliche Verwaltung.....	136
Abb. 30: Balanced Scorecard für die öffentliche Verwaltung.	137
Abb. 31: Fragen zu Zieldimensionen der Balanced Scorecard.....	138
Abb. 32: Balanced Scorecard einer Parteigliederung.	139
Abb. 33: Strategische Umsetzung der Balanced Scorecard in einer Partei.	140
Abb. 34: Balanced Scorecard-Konzept einer Partei.....	141
Abb. 35: Integration EFQM-Modell und Balanced Scorecard für politische Parteien.	143
Abb. 36: Wertorientiertes Qualitätsmanagementmodell für politische Parteien.	146

III. Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Ergebnisse des Qualitätsmanagements in der öffentlichen Verwaltung in verschiedenen Ländern	10
Tab. 2: Parteienlandschaft in Deutschland 1962-2008.	18
Tab. 3: Erfahrungen mit EFQM-Modell und der Balanced Scorecard	44
Tab. 4: Internationale Klassifikation der gemeinnützigen Organisationen.....	48
Tab. 5: Aufgaben der aktuellen Parteienlandschaft	56
Tab. 6: Kundenorientierung in der öffentlichen Verwaltung.....	68
Tab. 7: Beispielhafte Übersicht wesentlicher interner Stakeholder eines Unternehmens	72
Tab. 8: Beispielhafte Übersicht wesentlicher externer Stakeholder eines Unternehmens.....	72
Tab. 9: Interne Stakeholder politischer Parteien	77
Tab. 10: Externe Stakeholder politischer Parteien.....	78
Tab. 11: Modell zur Stärkung der Motivation	81
Tab. 12: Levels of Excellence.....	108
Tab. 13: Radarbewertungspunkte	114
Tab. 14: Bewertungsskala für die Selbstbewertung einer Partei	122
Tab. 15: Fragenkatalog zur Parteilselfbewertung	123
Tab. 16: Vergleich EFQM und BSC für Parteien: Unterschiede.....	142
Tab. 17: Vergleich EFQM für Parteien und BSC für Parteien: Gemeinsamkeit	142
Tab. 18: Zeitlicher Ablauf der Implementierung BSC in Parteien	144
Tab. 19: Bewertung von Parteiführungskräften	147
Tab. 20: Ergebnis und Maßnahme der Bewertung von Parteiführungskräften.....	151
Tab. 21: Identifikation der Kundenorientierung in Parteien	193