

Qualitätsmanagement im 21. Jahrhundert

- Arbeit am Neuanatz -

erschieden in:

Hermann Hill (Hrsg.)

Wege zum Qualitätsmanagement, 2010, S. 11-16

Der Beitrag schließt an den Artikel in DÖV 2008, S. 789 an, und verstärkt den dortigen Neuanatz eines flexiblen, zukunftsorientierten Qualitätsdesigns mit weiteren Nachweisen und Bezügen. Neben der Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Nutzung neuer Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten durch moderne Techniken werden Qualitätspotenziale vor allem noch in der Einbeziehung von Bürgerinnen und Bürgern, Kunden und Stakeholdern gesehen.