

Qualitätsmanagement im 21. Jahrhundert

- Ein Neuanatz -

erschieden in:

Die öffentliche Verwaltung (DÖV) 2008, S. 789-798

In der Wissensgesellschaft verändern sich die Arbeitsweisen der Verwaltung und das Verhältnis der Bürger zur Verwaltung. Neue Organisationsmodelle und Qualitätsbilder entstehen. Traditionelle Qualitätsmanagement-Systeme, die auf der Messung und Umsetzung zentraler, standardisierter Vorgaben beruhen, sind nicht geeignet, diesen Veränderungen gerecht zu werden. Stattdessen ist eine zukunftsgerichtete Qualitätsentwicklung erforderlich, die auf den Potenzialen der Mitarbeiter und neuen Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten durch moderne Technik aufbaut. Der Beitrag elaboriert diesen Neuanatz.