

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	5
Vorwort	9
Einleitung: Perestroika in Amerika	15
1 Verwaltung als Katalysator: Steuern statt rudern	33
Die Neubestimmung staatlichen Handelns	34
Kleiner, aber stärker	38
Die Trennung von Steuern und Rudern	40
Öffentliche Bedienstete: Opfer oder Nutznießer?	43
Schaffung von steuernden Organisationen	45
Öffentlicher Sektor, privater Sektor oder dritter Sektor?	46
Privatisierung ist <i>eine</i> , aber nicht <i>die</i> Antwort	48
2 Verwaltungen in Gemeindehand: Ermächtigen statt dienen	51
Die Übertragung der Verantwortung von der Bürokratie auf die Gemeinde	53
Sozialsiedlungen: Eine Fallstudie	57
Professioneller Dienst oder Nachbarschaftshilfe?	62
Von der Bevormundung durch Dienste zur Selbstverantwortung	66
Ermächtigung der Bürger durch Basisdemokratie	68
3 Konkurrenzbetonte Verwaltung: Die Einführung von Wettbewerb in die Erstellung öffentlicher Dienstleistungen	71
Die Vorteile des Wettbewerbs	74
Die Spielarten des Wettbewerbs	77
Die Schaffung von Wettbewerb bei internen Verwaltungsdiensten	81
Öffentliche Bildung: Eine Fallstudie	83
Den Wettbewerb organisieren	92
4 Verwaltung mit Mission: Überwindung des Vorschriftendenkens	95
Die Vorteile einer Verwaltung mit Mission	99
Das Staatsschiff von Ballast befreien	100
Die Schaffung eines missionsgeleiteten Haushaltssystems	102
Die Transformation einer vorschriftenorientierten Personalverwaltung	108
Der Aufbau missionsgeleiteter Organisationen	112
Ein neues Berichtswesen	117
5 Ergebnisorientierte Verwaltung: Nicht den Arbeitsaufwand, sondern die Arbeitsergebnisse finanzieren	119
Der Klassenbeste: Sunnysvale, Kalifornien	122
Die Macht der Leistungsmessung	125
Leistungskriterien umsetzen	132

6 Kundenorientierte Verwaltung: Bedarfsgerechtes statt bürokratiegerechtes Handeln	141
Die Nähe des Kunden suchen	143
Die Total-Quality-Methode	145
Auf die Stimme des Kunden hören	149
Die Kunden ans Steuer setzen	151
Die behördenorientierte Verwaltung auf den Kopf stellen	156
Anwenderfreundlichkeit, Transparenz und Ganzheitlichkeit	161
7 Verwaltung mit Unternehmergeist: Einnahmen statt Ausgaben	163
Das Gewinnmotiv für die öffentliche Verwaltung nutzen	165
Geldeinnahmen durch Gebühren	169
Zukunftsorientierte Investitionen: Geld ausgeben, um Geld zu sparen	171
Aus Managern werden Unternehmer	174
8 Verwaltung mit Weitblick: Vorbeugen statt heilen	181
Vorbeugung: Probleme lösen anstatt Dienstleistungen anbieten	183
Verwalten mit Weitblick: Die Zukunft erkennen	188
Die Anreize verändern	193
9 Dezentralisierte Verwaltung: Von der Hierarchie zu Mitbestimmung und Teamwork	205
Creech und wie er die Welt sah	208
Dezentralisierung durch Mitbestimmung	212
Die Teamwork-Organisation	218
Institutionelle Förderung der Innovation an der Basis	221
In die Mitarbeiter investieren	223
Die Dezentralisierung der Bundesverwaltung	224
10 Marktorientierte Verwaltung: Wandel durch Handel	227
Die Nachteile einer Verwaltung durch Programme	230
Wie Verwaltungen die Märkte umgestalten	233
Marktorientiertes Denken auf den Prozeß der Regulation übertragen	240
Marktorientierte Regulierungspolitik: Anreize statt Befehle	242
Die Entstehung intelligenter Märkte	245
Die Restrukturierung der Märkte innerhalb des öffentlichen Sektors	246
Balance zwischen Markt und Gemeinschaft	248
11 Praktische Umsetzung	249
Ein effektives Gesundheitswesen	249
Die öffentliche Bildung erneuern	252
Ein zeitgemäßer Umgang mit Kriminalität	254
Ein neues Paradigma	256
Eine globale Revolution	259
Anhang A: Alternative Dienstleistungsoptionen	265
Anhang B: Die Kunst der Leistungsbeurteilung	279
Danksagung	289
Literatur	291