

A 7000
14614

Armin Töpfer (Hrsg.)

Die erfolgreiche Steuerung öffentlicher Verwaltungen

Von der Reform
zur kontinuierlichen Verbesserung

Mit Beiträgen von:

Bernd Adamaschek, Rainer Christian Beutel, Wolfram Bremeier,
Jochen Dieckmann, Leonhard Ermer, Raimund Hirschfelder, Manfred Jung,
Lydia Kyas, Martin Lepper, Ingrid Nümann-Seidewinkel, Harald Plamper,
Marga Pröhl, Willi Schmöller, Rolf Sebelin, Heide Simonis, Rüdiger Staib,
Dietmar Talkenberg, Wolfgang Tiefensee, Armin Töpfer, Hans-Josef Vogel



Inhalt

Vorwort V

Meilensteine der Veränderung: Ein Leitfaden für das Buch
Armin Töpfer 1

1. Teil: Öffentliche Verwaltung und Management: Von der Behörde zum Dienstleister

1. Kapitel: Von der Anpassung zur konkreten Verbesserung

Sinn und Zweck der Verwaltungsreform: Anforderungen und Chancen
für die Kommunen
Jochen Dieckmann 29

Gestaltung des Wandels – Erfolgskonzepte zur Steuerung: Fünf Thesen
Armin Töpfer 41

Fit für die Zukunft durch umfassende Neustrukturierung
Leonhard Ermer 63

Modell Leipzig
Wolfgang Tiefensee 79

Wieviel Privatisierung ist sinnvoll?
Heide Simonis 93

Zeitenwende in Hamburg? Wie wir die Probleme in den Griff
bekommen wollen
Ingrid Nümann-Seidewinkel 101

2. Kapitel: Das Spannungsdreieck: Politik – Verwaltung – Management

Von der Mißtrauens- zur Vertrauenskultur: Erfolgsbedingungen
des Neuen Steuerungsmodells
Marga Pröhl, Harald Plamper 113

Unternehmen Stadt Passau: Politikentwicklung im Rahmen der
Verwaltungsreform
Willi Schmöller 125

Die bürgerorientierte Kommune: Neue Wege der Demokratie
Hans-Josef Vogel 137

2. Teil: Steuerung über Kennzahlen

3. Kapitel: Einführung der Balanced Score Card

Steuerung der Verwaltung durch die Balanced Score Card <i>Armin Töpfer</i>	159
---	-----

4. Kapitel: Steuerung im kommunalen Entscheidungsprozeß

Die Zukunft der öffentlichen Rechnungslegung: Leistung und Innovation durch Neue Steuerung? <i>Bernd Adamaschek</i>	177
Monopolisten und Marktgesetze: Das Bermudaviereck im Leistungsvergleich der Bertelsmann Stiftung <i>Rainer Christian Beutel</i>	187
Vom Team zum Rat: Von der Zahl zur konkreten Veränderung <i>Rüdiger Staib</i>	197

3. Teil: Spezielle Anforderungen und Praxisbeispiele

5. Kapitel: Der Mitarbeiter im Veränderungsprozeß: Personalmanagement – Leistungsorientierte Entlohnung – Qualifizierung

Die Einbeziehung der Mitarbeiter in den Veränderungsprozeß <i>Armin Töpfer</i>	211
Erfolgreiche Mitarbeiterbeteiligung am Beispiel der methodengestützten Aufgabenanalyse und -kritik <i>Rolf Sebelin</i>	219
priMA Chancen mit KVP: Prozeßverbesserung in Mannheim <i>Lydia Kyas</i>	233

6. Kapitel: Die Implementierung eines Total Quality Management in der öffentlichen Verwaltung

Bürgerorientierte Qualität: Prozesse – Verschlinkung – TQM <i>Armin Töpfer</i>	249
Motor Qualität: Welchen Nutzen hat der Bürger vom Qualitätsmanagement? <i>Raimund Hirschfelder</i>	269

7. Kapitel: Bürger- und Mitarbeiterbefragungen

Bürger- und Mitarbeiterbefragungen: Wer sich gezielt verändern will, muß wissen, wo er steht <i>Manfred Jung</i>	283
Die Bahn kommt! Ein Praxisbericht zur Verbesserung der Servicequalität auf deutschen Bahnhöfen durch Empowerment der Mitarbeiter <i>Martin Lepper, Armin Töpfer</i>	299

8. Kapitel: Organisation von Beteiligungen der öffentlichen Verwaltung

Verwaltung 2000: Kommunale Unternehmen im Wettbewerb <i>Wolfram Bremeier</i>	325
Steuerung der wirtschaftlichen Unternehmen der Landeshauptstadt Saarbrücken <i>Dietmar Talkenberg</i>	339

4. Teil: Erreichter Reformstand und zukünftige Verbesserungen

Von der Reform zur kontinuierlichen Verbesserung: Anforderungen und Probleme <i>Armin Töpfer</i>	353
Abkürzungsverzeichnis	369
Literaturverzeichnis	373
Stichwortverzeichnis	381
Die Autoren	385