

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Qualitätsmanagement im 21. Jahrhundert – ein Neuansatz	9
Qualitätskonzepte: Qualitätsmanagement im 21. Jahrhundert – Arbeit am Neuansatz	27
Ein flexibles Qualitätsmanagement für E-Government	33
Prozessflexibilisierung und adaptive Prozessentwicklung	39
Die Vermessung des virtuellen Raums – eine Zwischenbilanz	57
Staatliches Innovationsmanagement – Bilanz und Perspektiven	77
Von Innovationsmanagement und Management der Unsicherheit zur zukunftsfähigen Verwaltung	95
Zukunftsfähige Verwaltungen – Handlungsanleitung für Morgen	103
Quellenverzeichnis	127