

# Konzeption eines Vorgehens für eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Bereich der öffentlichen Verwaltung

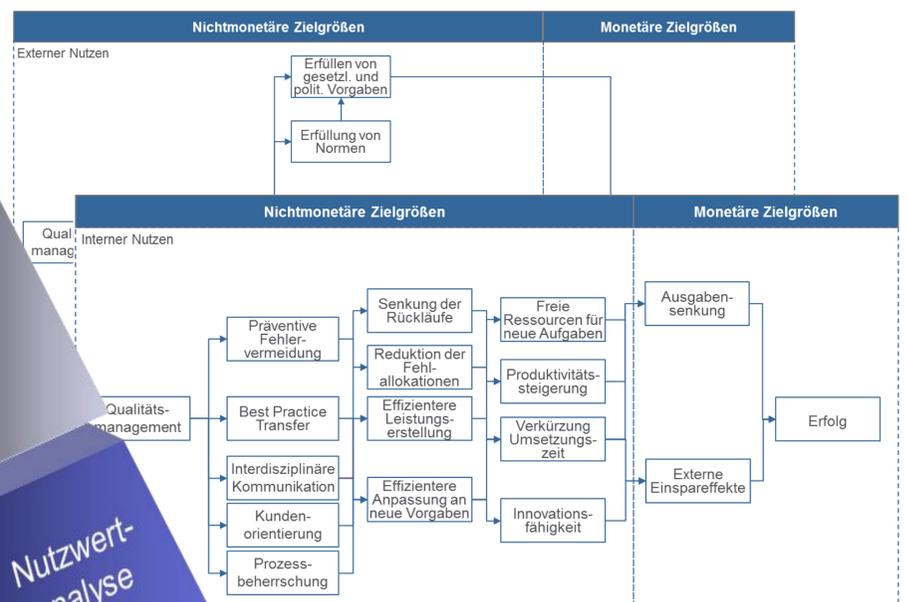
## Einführung, Ziel und Aufgabenstellung:

Der Beitrag des Qualitätsmanagements zum Erfolg einer Organisation in der öffentlichen Verwaltung wird unterschiedlich wahrgenommen. Welchen Nutzen leistet Qualitätsmanagement? Und wie kann er erfasst werden?

In dieser Arbeit wird eine Vorgehensweise vorgestellt, wie eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach dem Ansatz des TQM strukturiert und methodenbasiert durchgeführt werden kann.

### Qualitative Bewertung

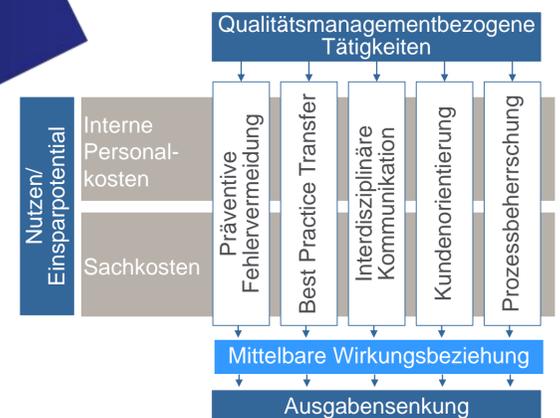
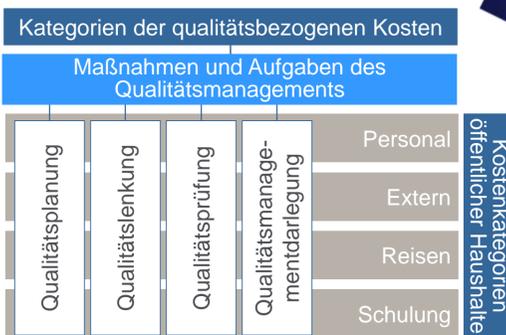
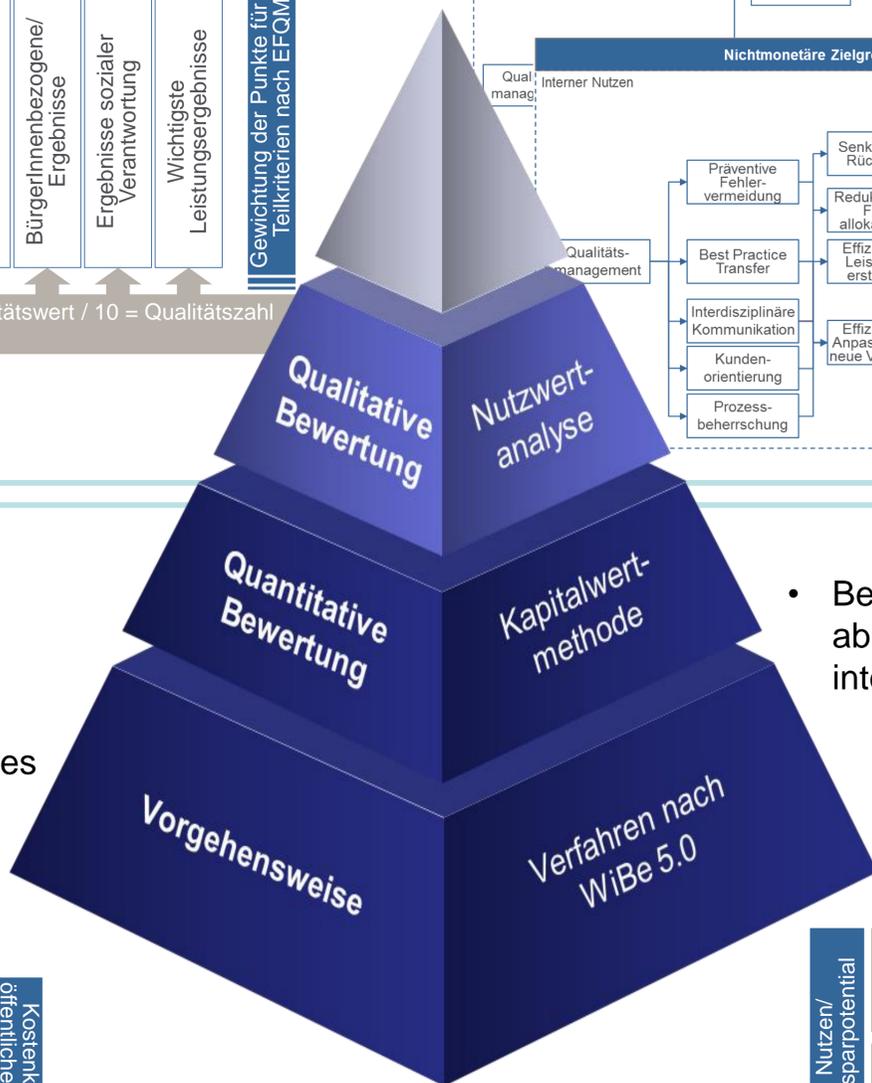
- Qualitativ-strategischer Nutzen gemäß der Excellence-Reifegradmodelle CAF und EFQM
- Ermittlung der externen Effekte gemäß der Kriterien nach der WiBe 5.0 und der angepassten Wirkungsketten



### Quantitative Bewertung

- Einmalige Kosten gemäß Projektorganisation.
- Laufende, qualitätsbezogene Kosten gemäß geplanter Maßnahmen und Aufgaben des Qualitätsmanagements

- Bewertung des laufenden Nutzens abgeleitet von der angepassten, internen Wirkungskette



### In drei Schritten zur Wirtschaftlichkeitsbewertung

Schritt 1 – Kriterienkatalog  
Kriterien gemäß Konzept  
Qualitätsmanagementsystem wählen

Schritt 2 – Daten ermitteln  
Quantitative Bewertung  
Qualitative Bewertung

Schritt 3 – Ergebnis  
Kapitalwert  $\geq 0$   
Qualitätszahl  $\geq 75$