

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	VII
Tabellenverzeichnis	XI
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	2
1.2 Zielstellung	5
1.3 Vorgehen	6
2 Begriffliche Grundlagen	8
2.1 Grundbegriffe	8
2.1.1 Qualität	8
2.1.2 Qualitätswesen	11
2.1.3 Organisation	16
2.1.4 Planung	20
2.1.5 Vorgehensmodell, Methode und Technik	22
2.2 Abgrenzung der Qualitätsorganisation	24
2.2.1 Anforderungen und Aufgaben	25
2.2.2 Merkmale	31
2.3 Zusammenfassung	34
3 Anforderungen und Stand der Technik	37
3.1 Organisatorische Veränderungsprozesse	37
3.1.1 Organisationsentwicklung und Veränderungs- management	38
3.1.2 Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung ...	41
3.2 Inhaltliche Anforderungen	42
3.3 Anwendungsbezogene Anforderungen	47

3.4	Stand der Technik zur Organisationsplanung im Qualitätswesen.....	51
3.4.1	Vorgehensmodelle der betrieblichen Planung	54
3.4.2	Qualitative Techniken für die Planung	61
3.4.3	Quantitative Techniken für die Planung	67
3.5	Zusammenfassende Bewertung der Vorgehensmodelle und Techniken.....	71
3.5.1	Bewertung der Vorgehensmodelle.....	72
3.5.2	Bewertung der Techniken	75
4	Entwicklung der Planungsmethode	79
4.1	Auswahl und Darstellung des Vorgehensmodells.....	79
4.2	Auswahl und kontextbezogene Adaption geeigneter Planungsinstrumente.....	87
4.2.1	Workshops	88
4.2.2	Roadmapping.....	90
4.2.3	QFD: House of Quality	92
4.2.4	Kreativitätstechniken	94
4.2.5	Nutzwertanalyse.....	96
4.2.6	Kennzahlen	97
4.3	Integration und methodischer Ablauf	99
4.3.1	Durchführung von Workshops für die Anwendung der Planungsmethode.....	101
4.3.2	Phase I: Informationsgewinnung mittels strategischer Roadmap.....	103
4.3.3	Phase II: Situationsanalyse mittels strategischer Roadmap und dem House of Quality	105
4.3.4	Phase III: Organisationsanalyse und -diagnose mittels House of Quality.....	107

4.3.5	Phase IV: Zielbildung und Alternativensuche mittels House of Quality und Kreativitätstechniken	109
4.3.6	Phase V: Bewertung und Auswahl der Maßnahmenalternativen mittels Nutzwertanalyse	111
4.3.7	Phase VI: Dokumentation: Erstellung einer Roadmap mit zeitlicher Einordnung	113
4.3.8	Kontrolle der Planung mittels Kennzahlen	115
4.4	Umsetzung der Planungsmethode in einer web-basierten Applikation	116
4.4.1	Kontext-, design- und qualitätsbezogene Anforderungen an die Software-Applikation	117
4.4.2	Initiale Entwicklungsentscheidungen	119
4.4.3	Module für den Workflowsupport	122
4.5	Gesamtbetrachtung	129
5	Validierung und Erprobung	131
5.1	Validierungsansatz	131
5.2	Präsentation der Ergebnisse auf Fachkonferenzen und Publikation in Wissenschafts- und Fachmedien	133
5.3	Qualitative Experteninterviews sowie Einzel- und Gruppendiskussionen	136
5.4	Exemplarische Einzelfallanwendung	142
5.4.1	Beschreibung des Unternehmens, der Ausgangssituation und des Vorgehens	142
5.4.2	Phase 1: Informationsgewinnung	144
5.4.3	Phase 2: Situationsanalyse	147
5.4.4	Phase 3: Organisationsanalyse und -diagnose	149
5.4.5	Phase 4: Zielbildung	151
5.4.6	Phase 5: Bewertung und Auswahl der Lösungsalternativen	153
5.4.7	Phase 6: Dokumentation der Planung	156

5.4.8	Kontrolle der Planung	158
5.4.9	Gesamturteil und Bewertung des Anwendungspotenzials	159
5.5	Abschließende Bewertung der Methode und des Forschungsprozesses	162
5.5.1	Überprüfung der entwickelten Methode hinsichtlich der identifizierten Anforderungen	162
5.5.2	Erfüllung von Gütekriterien qualitativer Forschung	165
6	Zusammenfassung	169
7	Literaturverzeichnis	173