

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsübersicht</b> .....	<b>ii</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xi</b>
<b>Kapitel 1 Einführung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Ausgangspunkte .....	1
1.1.1 Motoren der Globalisierung .....	1
1.1.2 Bildungsrelevante Entwicklungen .....	5
1.1.3 Anschlusspunkte für diese Arbeit .....	12
1.2 Ziel und Bedeutung der Arbeit .....	16
1.3 Aufbau und Abgrenzung der Arbeit .....	17
1.3.1 Forschungsobjekt: Abgrenzungen und definitorische Grundlagen .....	17
1.3.2 Forschungsparadigmatische Grundausrichtung .....	18
1.3.3 Forschungsfragen, -vorgehen und -methodik .....	20
1.3.3.1 Vorgehensübersicht .....	20
1.3.3.2 Theorieanalyse .....	22
1.3.3.3 Theoriebildung .....	23
1.3.3.4 Theorieüberprüfung durch Theorieanwendung .....	29
1.3.3.5 Validierter und überarbeiteter Qualitätsmanagement-Ansatz und Schlussfolgerungen .....	34
<b>TEIL 1 THEORETISCHE GRUNDLAGEN</b> .....	<b>35</b>
<b>Kapitel 2 eLearning-gestützte Aus- und Weiterbildungsprogramme</b> .....	<b>36</b>
2.1 Einleitende Gedanken, Zielsetzung und Vorgehen .....	36
2.2 Begriffsklärung und Abgrenzungen .....	37
2.2.1 Aus- und Weiterbildungsprogramme .....	37
2.2.2 eLearning – Abgrenzung und Definition .....	41
2.2.3 Blended Learning und distributed Learning .....	45
2.2.4 Abgrenzung eLearning-gestützter Aus- und Weiterbildungsprogramme .....	48
2.3 Einsatz und Einsatzformen von Medien in der Aus- und Weiterbildung .....	49
2.3.1 Klassifizierung eLearning-gestützter Lernszenarien .....	49
2.3.1.1 Zum Verständnis und Ziel einer Klassifizierung von Lernszenarien .....	49
2.3.1.2 Klassifizierung nach Lernorten und Kooperation .....	50
2.3.1.3 Klassifizierung nach dem Grad der Virtualisierung, Art der Wissensvermittlung und Kontrolle des Lernprozesses .....	51
2.3.1.4 Klassifizierung nach Sozialformen, Aktionsformen und Medien .....	54
2.3.1.5 Zusammenfassende Überlegungen .....	55
2.3.2 Potentialität und Realität von eLearning im akademischen und unternehmerischen Umfeld .....	56
2.3.2.1 Begründete Potentiale von eLearning .....	56
2.3.2.2 ELearning-Einsatz im akademischen Umfeld .....	58

2.3.2.3	ELearning-Einsatz im Unternehmensbereich .....	60
2.3.2.4	ELearning-Einsatz in der wirtschaftswissenschaftlichen und management-orientierten Aus- und Weiterbildung .....	61
2.4	Herausforderungen der Realisierung nachhaltig erfolgreicher eLearning-gestützter Aus- und Weiterbildungsprogramme .....	63
2.4.1	Übersicht .....	63
2.4.2	Pädagogisch-didaktische Herausforderungen .....	64
2.4.3	Ökonomische Herausforderungen .....	65
2.4.4	Organisatorisch-administrative Herausforderungen .....	65
2.4.5	Technologische Herausforderungen .....	68
2.4.6	Sozio-kulturelle Herausforderungen .....	69
2.5	Schlussfolgerungen .....	71
<b>Kapitel 3</b>	<b>Qualität .....</b>	<b>72</b>
3.1	Einleitende Gedanken, Zielsetzung und Vorgehen .....	72
3.2	Der Qualitätsbegriff im Bildungsbereich .....	74
3.2.1	Normative Perspektive: Unterschiedliche Qualitätsverständnisse .....	74
3.2.1.1	Qualität als Ausnahme .....	75
3.2.1.2	Qualität als Perfektion oder Konformität .....	75
3.2.1.3	Qualität als Zweckmässigkeit .....	76
3.2.1.4	Qualität als ‚adäquater Gegenwert‘ oder ‚value for money‘ .....	76
3.2.1.5	Qualität als Transformation .....	77
3.2.2	Subjektive Perspektive: Unterschiedliche Betrachtungswinkel .....	78
3.2.3	Inhaltliche Perspektive: Unterschiedliche Qualitätsebenen .....	78
3.2.4	Prozessuale Perspektive: Unterschiedliche Prozesse und Produkte .....	84
3.2.5	Entwicklungsorientierte Perspektive: Qualitätsbetrachtung ex ante vs. ex post .....	87
3.2.6	Arbeitsbezogene Qualitätsdefinition .....	88
3.3	Qualitätsforschung im Bildungsbereich .....	89
3.3.1	Qualitätsforschung im Bildungsbereich: Definition und Zielsetzung .....	89
3.3.1.1	Entwicklung der Qualitäts- und Evaluationsforschung im Bildungsbereich .....	90
3.3.1.2	„Lernerfolg“ als Hauptziel und zentrale Herausforderung der Qualitätsforschung im Bildungsbereich .....	92
3.3.2	Diskussionsstränge der aktuellen Qualitätsforschung im Bildungsbereich .....	94
3.3.2.1	Qualität des Bildungssystems .....	96
3.3.2.2	Qualität der Schule/Universität/Bildungsinstitution .....	97
3.3.2.3	Qualität des Ausbildungsprogramms .....	100
3.3.2.4	Qualität des Unterrichts .....	104
3.3.2.5	Qualität der Lehrenden .....	108
3.3.2.6	Qualität der Lernenden .....	112
3.3.2.7	Qualität von eLearning .....	117
3.3.3	Grundsätzliche Problemfelder der Qualitätsforschung bezogen auf das vorliegende Forschungsfeld .....	125
3.3.3.1	Zu vereinfachendes und globales Qualitätsverständnis .....	125
3.3.3.2	Vermengung präskriptiver und deskriptiver Qualitätsbetrachtungen .....	126
3.3.3.3	Umstrittener Kundenbegriff und umstrittene lernerorientierte Qualitätsbeurteilung im Bildungsbereich .....	127
3.3.3.4	Segregierte Qualitätsforschung: marginaler Einbezug interdisziplinärer Forschungsergebnisse .....	130
3.4	Qualitätsmanagement im Bildungsbereich .....	131
3.4.1	Abgrenzung des Qualitätsmanagement-Begriffes .....	131

3.4.2 Funktionen des Qualitätsmanagements .....	133
3.4.3 Elemente eines ganzheitlichen Qualitätsmanagement-Systems .....	135
3.4.3.1 Übersicht .....	135
3.4.3.2 Qualitätsplanung („Plan“) .....	136
3.4.3.3 Qualitätssicherung („Do“) .....	138
3.4.3.4 Qualitätsevaluation („Check“) .....	140
3.4.3.4.1. Evaluationsverständnis und -formen .....	140
3.4.3.4.2. Evaluationsmethoden und -instrumente .....	143
3.4.3.4.3. Qualitätskriterien, -indikatoren und -standards .....	146
3.4.3.4.4. Begründung von Qualitätskriterien .....	149
3.4.3.4.5. Qualitätsakkreditierung und -zertifizierung .....	150
3.4.3.4.6. Qualität von Qualitäts-Evaluationen .....	152
3.4.3.5 Qualitätsverbesserung („Act“) .....	154
3.5 Schlussfolgerungen .....	154
<b>Kapitel 4 Analyse und Diskussion existierender Qualitäts-Ansätze und -Konzeptionen .....</b>	<b>157</b>
4.1 Einleitende Gedanken, Zielsetzung und Vorgehen .....	157
4.1.1 Systematisierung der Qualitäts-Ansätze .....	158
4.1.2 Auswahl der Qualitätsansätze .....	162
4.1.3 Betrachtungskategorien der Qualitäts-Ansätze .....	165
4.2 Diskussion ausgewählter Qualitäts(management)-Ansätze .....	166
4.2.1 Feld 1: Ansätze zur Qualitätsmanagement-Gestaltung .....	166
4.2.1.1 EFQM Excellence Model (TQM) .....	166
4.2.1.2 Qualitätsmanagement nach ISO 9000:2000ff .....	170
4.2.1.3 DIN Qualitäts-Spezifikationen für eLearning .....	177
4.2.1.4 Zusammenfassende Überlegungen .....	181
4.2.2 Feld 2: Benchmarking, Best und Good Practise im Bereich eLearning und Distance Learning .....	185
4.2.2.1 French Code of Practice in eLearning (AFNOR Z 76-001), Frankreich .....	185
4.2.2.2 Institute for Higher Education-Policy (IHEP), USA .....	186
4.2.2.3 Institute of IT-Training (IITT), England/UK .....	188
4.2.2.4 Zusammenfassende Überlegungen .....	191
4.2.3 Feld 3a: Zertifizierung und Akkreditierung von Aus- und Weiterbildungsinstitutionen .....	193
4.2.3.1 Distance Education and Training Council (DETC), USA .....	193
4.2.3.2 Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen (eduQua), Schweiz .....	196
4.2.3.3 Quality Assurance Agency (QAA), England/UK .....	199
4.2.3.4 Zusammenfassende Überlegungen .....	201
4.2.4 Feld 3b: Internationale Akkreditierungs- und Zertifizierungsangebote für Business Schools .....	203
4.2.4.1 Association of MBAs (A-MBA), UK .....	203
4.2.4.2 Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB), USA .....	205
4.2.4.3 European Foundation for Management Development (EFMD): European Quality Improvement System (EQUIS), Brüssel .....	207
4.2.4.4 Zusammenfassende Überlegungen .....	209
4.2.5 Feld 3c: Evaluation, Zertifizierung und Akkreditierung von eLearning (Produkte und Services) .....	211
4.2.5.1 Comenius-Siegel und -Medaillen für Lernsoftware, Deutschland .....	211
4.2.5.2 eQcheck, Kanada .....	214

4.2.5.3	ASTD E-Learning Courseware Certification (ECC), Vereinigte Staaten .....	218
4.2.5.4	Zusammenfassende Überlegungen .....	220
4.2.6	Feld 4: Qualitätswettbewerbe für Lernlösungen .....	223
4.2.6.1	Europäischer eLearning Award (EureleA) .....	223
4.2.6.2	Deutscher Bildungssoftware-Preis (Digita) .....	226
4.2.6.3	Mediendidaktischer Hochschulpreis (Medida-Prix) .....	228
4.2.6.4	Zusammenfassende Überlegungen .....	231
4.3	Beurteilung und Schlussfolgerungen .....	234
4.3.1	Zielsetzungen und Charakteristiken der Qualitäts-Ansätze in den unterschiedlichen Feldern .....	234
4.3.2	Verwendung und Akzeptanz von Qualitäts-Ansätzen im akademischen und privatwirtschaftlichen Sektor .....	237
4.3.3	Zwischen Nischenqualitäten und zentralen Qualitätsbereichen .....	241
4.3.4	Starke Konsens- und Expertenorientierung und wenig explizite Grundlagen der Qualitätsdimensionen und -kriterien .....	243
4.3.5	Erkenntnisse zu Formen und Methoden der Qualitätsevaluation .....	245
4.3.6	Erkenntnisse zu nationalen und internationalen Aspekten der Qualitätsbeurteilung .....	247
4.3.7	Schlussfolgerungen bezüglich dem zu formulierenden Qualitätsmanagement-Ansatz ..	250

## TEIL 2 THEORIEBILDUNG UND -ÜBERPRÜFUNG

**252**

<b>Kapitel 5 Theoriebildung .....</b>	<b>253</b>
5.1 Einleitende Gedanken, Zielsetzung und Vorgehen .....	253
5.2 Entscheidungsleitendes Qualitätsmodell: Zielkonfiguration .....	254
5.3 Herleitung und Begründung der Qualitätskriterien des Ausgangsmodells .....	260
5.3.1 Übersicht über die Qualitätskriterien – Aufbau und Ziel .....	260
5.3.2 Programm-Dimension .....	260
5.3.2.1 Übersicht über die Programm-Dimension .....	260
5.3.2.2 Analyse des Marktumfeldes, strategische Zielsetzungen .....	261
5.3.2.3 Management und Dokumentation der Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen .....	262
5.3.2.4 Definition und Beschreibung der relevanten Zielgruppe(n) .....	263
5.3.3 Didaktische Dimension .....	264
5.3.3.1 Übersicht über die didaktische Dimension .....	264
5.3.3.2 Pädagogische Konzepte und Lernziele .....	266
5.3.3.3 Mehrwert und Integration des eLearning-Einsatzes (und der verwendeten Lehr-/Lernmethoden) .....	267
5.3.3.4 Interaktion von Lernenden, Lehrenden und Lerninhalten .....	269
5.3.3.5 Entwicklung und Vermittlung von Lerninhalten .....	271
5.3.3.6 Überprüfung des Lernerfolgs .....	273
5.3.4 Ökonomische Dimension .....	275
5.3.4.1 Übersicht über die ökonomische Dimension .....	275
5.3.4.2 Nachhaltigkeit der finanziellen Planung .....	276
5.3.4.3 Finanzierung und Kostenstrukturen .....	276
5.3.5 Technologische Dimension .....	277
5.3.5.1 Übersicht über die technologische Dimension .....	277
5.3.5.2 Planung und Umsetzung der technologischen Infrastruktur .....	278
5.3.5.3 Zuverlässigkeit/Stabilität, Usability und Accessibility der verwendeten Technologien .....	279
5.3.5.4 Wiederverwendbarkeit von technologischen Entwicklungen und Lerninhalten .....	283
5.3.6 Organisatorisch-administrative Dimension .....	284

5.3.6.1	Übersicht über die organisatorisch-administrative Dimension .....	284
5.3.6.2	Organisation und Unterstützungsfunktionen .....	285
5.3.6.3	Qualifikation und Kompetenzentwicklung für Dozenten und Angestellte .....	288
5.3.6.4	Kontinuierliche Qualitätsverbesserung und Offenheit gegenüber Verbesserungsvorschlägen .....	289
5.3.7	Sozio-kulturelle Dimension .....	290
5.3.7.1	Übersicht über die sozio-kulturelle Dimension .....	290
5.3.7.2	Implementation und Fortführung des Innovationsprozesses .....	291
5.3.7.3	Engagement der Mitarbeiter und Lehrkräfte und ansprechende Leistungsanreize .....	292
5.4	Zusammengefasste Darstellung der Ausgangs-Kriterien und der verwendeten Qualitätsindikatoren .....	294
5.4.1	Übersicht: Formulierung, Aufbau und Ziele .....	294
5.4.2	Programm-Dimension .....	295
5.4.3	Didaktische Dimension .....	296
5.4.4	Ökonomische Dimension .....	299
5.4.5	Technologische Dimension .....	300
5.4.6	Organisatorisch-administrative Dimension .....	301
5.4.7	Sozio-kulturelle Dimension .....	303
5.5	Evaluationsprinzipien und -prozesse .....	304
5.5.1	Übersicht und Rahmenbedingungen .....	304
5.5.2	Zentrale Rollen im Evaluationsablauf .....	306
5.5.3	Evaluationsablauf (Ablauforganisation) .....	307
5.5.4	Evaluationsinstrumente .....	309
5.6	Schlussfolgerungen .....	310
<b>Kapitel 6</b>	<b>Theorieüberprüfung .....</b>	<b>312</b>
6.1	Einleitende Gedanken, Zielsetzung und Vorgehen .....	312
6.2	Reflexion des Qualitätsmanagement-Ansatzes anhand von zwei Pilotzertifizierungen .....	313
6.2.1	Beschreibung der Fallstudien und forschungsmethodischen Grundlagen .....	313
6.2.1.1	Auswahl und Art der Fallstudien .....	313
6.2.1.2	Beschreibung der Fallstudien und verwendete Forschungsmethoden .....	314
6.2.1.3	Beurteilungskategorien der Meta-Evaluation .....	316
6.2.2	Fallstudie 1: Open University Business School (OUBS) .....	319
6.2.2.1	Rahmenbedingungen der Fallstudie .....	319
6.2.2.2	Ablauf der ersten Pilot-Zertifizierung .....	322
6.2.2.3	Qualität der Qualitätsevaluation (Meta-Evaluation) .....	326
6.2.3	Fallstudie 2: Audi/Volkswagen AutoUni .....	331
6.2.3.1	Rahmenbedingungen der Fallstudie .....	331
6.2.3.2	Ablauf der zweiten Pilot-Zertifizierung .....	334
6.2.3.3	Qualität der Qualitätsevaluation (Meta-Evaluation) .....	337
6.2.4	Vergleichende Analyse der Fallstudien .....	341
6.2.4.1	Anschlussfähigkeit des Qualitätsmanagement-Ansatzes an die unterschiedlichen Programme und Programmkontexte .....	341
6.2.4.2	Evaluationsablauf .....	342
6.2.4.3	Qualitätskriterien .....	345
6.2.4.4	Limitationen des entwickelten Ausgangsmodells .....	347
6.2.4.5	Abschliessende Beurteilung der Fallstudien .....	352
6.3	Reflexion des Qualitätsmanagement-Ansatzes anhand von schriftlichen Experten- und Praktikerfeedbacks .....	352

6.3.1	Übersicht: Ziel und Auswertungsmethodik der Expertenfeedbacks .....	352
6.3.2	Kritische Reflexion der Ziele und Eligibility-Kriterien des Qualitätsmanagement-Ansatzes .....	354
6.3.3	Kritische Reflexion der Qualitätsdimensionen und -kriterien .....	355
6.3.4	Kritische Reflexion der Substantiierung des Ansatzes und der Evaluationsprinzipien .....	357
6.4	Reflexion des Qualitätsmodells im Rahmen eines internationalen Workshops (Online Educa 2004) .....	357
6.4.1	Ziele des Workshops und Methoden zur Datengewinnung und -auswertung .....	357
6.4.2	Administrative Rahmenbedingungen des Workshops .....	358
6.4.3	Ablauf des Workshops .....	359
6.4.4	Workshop Ergebnisse .....	360
6.5	Implikationen für die Theoriebildung aus der Theorieanwendung .....	362
6.5.1	Übersicht und Vorgehen .....	362
6.5.2	Zusammenfassende Erkenntnisse bezüglich Aufbau und Struktur des Qualitätsansatzes und der Evaluationsinstrumente .....	363
6.5.3	Zusammenfassende Erkenntnisse zum Evaluationsablauf .....	363
6.5.4	Zusammenfassende Erkenntnisse bezüglich der Qualitätskriterien, -indikatoren und -standards .....	366
6.5.5	Zusammenfassung .....	371

## **TEIL 3 QUALITÄTSMANAGEMENT-ANSATZ UND SCHLUSSFOLGERUNGEN 373**

### **Kapitel 7 Certification of eLearning (CEL) – Qualitätsmanagement-Ansatz .....374**

7.1	Einleitende Gedanken, Zielsetzung und Vorgehen .....	374
7.2	CEL-Evaluations- und Zertifizierungsablauf .....	375
7.2.1	CEL-Organisation (Aufbauorganisation) .....	375
7.2.2	CEL-Evaluationsablauf .....	377
7.3	Evaluationsmethoden und -instrumente .....	380
7.4	CEL-Qualitätskriterien, -indikatoren und -standards .....	381
7.5	Weiterführende Dokumentation des CEL-Qualitätsmanagement-Ansatzes .....	397

### **Kapitel 8 Schlussfolgerungen.....399**

8.1	Ziele und Ergebnisse dieser Arbeit .....	399
8.2	Zum Neuigkeitsgehalt der Ergebnisse dieser Arbeit .....	401
8.3	Abschliessende Reflexion der entwickelten Konzepte und Methoden .....	403
8.4	Abschliessende Reflexion des Forschungsvorgehens .....	405
8.5	Weiterführende Forschung .....	409
8.6	Abschliessende Bemerkungen .....	410

## **ANHANG UND VERZEICHNISSE 412**

### **Anhang .....413**

Anhang 1: Webumfrage zur Qualität mediengestützter Aus- und Weiterbildungsprogramme .....	413
Anhang 2: Halbstandardisierter Interviewleitfaden für Telefoninterviews mit Studierenden/Lernenden/Kursteilnehmern .....	422

Anhang 3: Halbstandardisierter Gesprächsleitfaden für die Pilotzertifizierungs- Feedbackgespräche .....	423
Anhang 4: Verzeichnisse der Workshopteilnehmer an der Online Educa 2004 .....	425
Anhang 5: Übersicht über die in CEL involvierten Personen .....	426
<b>Verzeichnisse .....</b>	<b>427</b>
Abkürzungsverzeichnis .....	427
Abbildungsverzeichnis .....	431
Tabellenverzeichnis .....	433
Glossar .....	436
Literaturverzeichnis .....	439