

Inhalt

Vorwort	11
Kapitel I: Einleitende Ausführungen	13
1 Einleitung	13
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	13
1.2 Forschungsstand zur Qualitätsentwicklung im Weiterbildungsbereich	18
1.3 Gang der Arbeit	21
Kapitel II: Entwicklung und Stand der Qualitätsdiskussion im Weiterbildungsbereich	25
2 Bildungsqualität – Entwicklungen und Forschungsstand	25
2.1 Theoretische Zugänge zum Konstrukt Bildungsqualität	25
2.2 Historische Entwicklungen im Weiterbildungsbereich	28
2.2.1 Entwicklung der Volkshochschulen im historischen Kontext	28
2.2.2 Weiterbildungsqualität im Wandel der Zeit	33
2.3 Aktuelle Ansätze zur Weiterbildungsqualität	36
2.3.1 Qualitätsentwicklung nach DIN EN ISO 9000:2000	36
2.3.2 Qualitätsentwicklung nach dem EFQM-Modell	43
2.3.3 Qualitätsentwicklung nach LQW 2	47
2.3.4 Qualitätsentwicklung nach dem Gütesiegelverbund Arnberg	51
2.4 Zusammenfassung und Folgerung für den weiteren Gang der Arbeit	53
Kapitel III: Entwicklung eines modularen Konzeptes zur Qualitätsentwicklung im Weiterbildungsbereich	55
3 Modulare Qualitätsentwicklung im Kooperationsverbund	55
3.1 Profil der teilnehmenden Volkshochschulen	55
3.2 Experteninterviews mit den Akteuren des Kooperationsverbundes	61
3.2.1 Vorgehensweise der Experteninterviews	61
3.2.2 Zusammenfassung der geführten Experteninterviews	63
3.3 Qualitätsentwicklung im regionalen Kooperationsverbund	64
3.3.1 Kooperation als Teil einer Qualitätsentwicklungsstrategie	65
3.3.2 Durchführung einer erfolgreichen Kooperation	68

3.3.3	Benchmarking in Kooperationen	70
3.3.4	Externe Begleitung der Qualitätsentwicklung	73
3.4	Modulares Vorgehen in der Qualitätsentwicklung	76
3.5	Zusammenfassende Darstellung	82

Kapitel IV: Das erste Modul der Qualitätsentwicklung 83

4	Zufriedenheitsanalysen als Basis der Qualitätsentwicklung	83
4.1	Konzeptionelle Überlegungen zur „Zufriedenheit“	84
4.1.1	Das Konstrukt „Zufriedenheit“	84
4.1.2	Verfahren zur Messung von Zufriedenheit	88
4.2	Zufriedenheit im Weiterbildungsbereich	92
4.2.1	Teilnehmerzufriedenheit als Konstrukt	92
4.2.2	Messung der Teilnehmerzufriedenheit	94
4.3	Zusammenfassende Darstellung	97
5	Begründung der gewählten Befragungsmethodik	98
5.1	Entwicklung des Fragebogens	100
5.1.1	Fragebogenkonstruktion und –gestaltung	100
5.1.2	Überprüfung der Gütekriterien des Fragebogens	106
5.2	Stichprobe und Befragungssituation	107
5.3	Methodische und methodologische Reflexion zur Befragung	112

Kapitel V: Ergebnisse des ersten Moduls der Qualitätsentwicklung 115

6	Ergebnisdarstellung des Moduls zur Kundenzufriedenheit	115
6.1	Kontaktaufnahme zur Volkshochschule	115
6.1.1	Wirksamkeit der Kontaktmedien	116
6.1.2	Bisherige Besuchshäufigkeit der Teilnehmenden	119
6.1.3	Inanspruchnahme der Beratungsleistung	120
6.2	Zufriedenheitswerte	121
6.2.1	Zufriedenheit mit den Kontaktpunkten	122
6.2.2	Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen	124
6.2.3	Zufriedenheit mit der Kursdurchführung	130
6.2.4	Gesamtzufriedenheit	139
6.2.5	Freie Nennungen	140
6.3	Bildungsinteresse und Demographie	146
6.3.1	Bildungsinteresse der Teilnehmenden	147
6.3.2	Altersstruktur der Teilnehmenden	148
6.3.3	Staatsangehörigkeit der Teilnehmenden	152
6.3.4	Ausgeübte Tätigkeit	153

6.3.5	Geschlecht der Teilnehmenden	155
6.4	Korrelationsanalysen	156
6.4.1	Korrelationsanalyse Kontaktmedium	157
6.4.2	Korrelationsanalyse Besuchshäufigkeit	159
Kapitel VI: Abschließende Ausführungen		163
7	Fazit und Ausblick	163
8	Literaturverzeichnis	167
9	Anhang	179
9.1	Fragebogen „Kundenzufriedenheit“	179
9.2	„Leitfaden für Expertengespräche“	184