

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	15	
Abkürzungsverzeichnis	17	
Einleitung	19	
<b>Teil A: Qualität, Qualitätskonzepte und Qualitätsevaluation</b>	<b>25</b>	
<b>1</b>	<b>Qualitäten in der Weiterbildung</b>	<b>27</b>
1.1	Ein schwieriger Zugang zum Qualitätsbegriff	27
1.2	Qualitätsvorstellungen in Definitionen und Modellen	29
1.2.1	Definitionen: „Qualität ist ...“	29
1.2.2	Modelle: „Qualität als ...“	32
1.3	Anregungen für den Umgang mit einem abstrakten Begriff	34
1.4	Das „neue“ Qualitätsverständnis	36
<b>2</b>	<b>Qualitätskonzepte in der Weiterbildung</b>	<b>39</b>
2.1	Hintergründe der Qualitätsdiskussion in der Weiterbildung	39
2.2	Der Begriff des Qualitätsmanagements	41
2.3	Der Begriff des Total Quality Managements	44
2.4	Vorstellung aktueller Qualitätskonzepte in der Weiterbildung	48
2.4.1	Systematik von Qualitätskonzepten	48
2.4.2	Einrichtungsbezogene interne Qualitätskonzepte	49
2.4.2.1	Gütesiegelvereinigung Weiterbildung Hamburg e. V. – Selbstverpflichtung und Verbraucherschutz	49
2.4.3	Einrichtungsbezogene externe Qualitätskonzepte	52
2.4.3.1	Die Normenreihe DIN EN ISO 9000ff. – Zertifizierung von Strukturen und Prozessen	52
2.4.3.2	European Quality Award – Business Excellence durch Selbstbewertung	61
2.4.3.3	Der Anforderungskatalog der Bundesanstalt für Arbeit – Qualitätsregulierung durch den Gesetzgeber	66

2.4.3.4	Das Bremer Modell – Qualität im Stadtstaat _____	69
2.4.4	Veranstaltungsbezogene externe Qualitätskonzepte _____	71
2.4.4.1	Stiftung Warentest – Marktanalysen als Verbraucherschutz _____	71
2.4.5	Orientierungspunkte im Qualitätsdschungel _____	74
2.5	Qualitätsentwicklung – der dritte Weg _____	76
2.5.1	Perspektiven für die Weiterbildungsqualität _____	77
2.5.2	Der Begriff der Qualitätsentwicklung _____	77
<b>3</b>	<b>Evaluation im Zusammenhang von Qualitätskonzepten in der Weiterbildung _____</b>	<b>81</b>
3.1	Differenzierung von Evaluation, Evaluationsforschung, professioneller Evaluation und praxisorientierter Evaluation _____	81
3.2	Evaluation als multifunktionale Strategie _____	85
3.3	Evaluation als konstitutives Element in Qualitätskonzepten _____	88
3.3.1	Evaluation in der Gütesiegelvereinigung Weiterbildung Hamburg e. V. _____	90
3.3.2	Evaluation in der Normenreihe DIN EN ISO 9000ff. _____	92
3.3.3	Evaluation im EFQM-Modell _____	94
3.3.4	Evaluation in den Qualitätsanforderungen der Bundesanstalt für Arbeit _____	97
3.3.5	Evaluation im Bremer Modell _____	98
3.3.6	Evaluation bei Stiftung Warentest _____	100
3.4	Evaluation in Qualitätskonzepten: Von der Bürokratie bis zur kontinuierlichen Selbstverbesserung _____	100
<b>Teil B:</b>	<b>Theorie, Praxis und Diskussion von Weiterbildungs- bzw. Qualitätsevaluation _____</b>	<b>105</b>
<b>4</b>	<b>Konzeptionelle Aspekte der Weiterbildungsevaluation _____</b>	<b>107</b>
4.1	Kernelemente jeder Evaluation _____	107
4.1.1	Dialektik von Authentizität und Strukturierung _____	108
4.1.2	Zielorientiert evaluieren _____	109
4.1.3	Unterschiedliche Evaluierungsformen _____	110
4.1.4	Gegenstandsbereiche von Evaluationen _____	111
4.1.5	Entscheidungskriterien für die Auswahl von Evaluationsmethoden _____	113
4.1.6	Stakeholdergruppen und ihre Interessen _____	116
4.1.7	Rollenanforderungen an den Evaluator _____	118

4.1.8	Veröffentlichung von Evaluationsergebnissen _____	120
4.1.9	Qualitätsstandards von Evaluation _____	122
4.2	Integration von Kernelementen und Teilprozessen zu einem Evaluationsbasismodell _____	124
4.3	Aktuelle Probleme der Weiterbildungsevaluation _____	127
4.3.1	Evaluation von Bildungswirkungen _____	127
4.3.2	Fehlende Evaluationskompetenzen von Praktikern _____	129
4.3.3	Widerstände gegen Evaluation _____	130
<b>5</b>	<b>Praxisorientierte Evaluationsansätze: Responsive Evaluation und Selbstevaluation _____</b>	<b>133</b>
5.1	Praxisorientierte Evaluationen sind qualitative Evaluationen _____	133
5.1.1	Qualitative Evaluationen als Fallstudien _____	134
5.1.2	Regeln zur Durchführung qualitativer Evaluationen _____	135
5.1.3	Klassische oder alternative Gütekriterien? _____	137
5.1.4	Der JCS-Standard „Genauigkeit“ _____	140
5.1.5	Die Bedeutung von Gütekriterien für qualitative Evaluationen _____	142
5.2	Der Ansatz der responsiven Evaluation aus Sicht der Qualitätsentwicklung _____	142
5.2.1	Die Bedeutung des Begriffs responsiver Evaluation _____	143
5.2.2	Ziel und Funktionen responsiver Verfahren _____	144
5.2.3	Prinzipien responsiver Evaluation _____	145
5.2.3.1	Anliegen und Konfliktthemen als konstituierende Kraft _____	145
5.2.3.2	Arbeitsschritte responsiver Evaluation im Modell _____	146
5.2.3.3	Typische Kernprozesse responsiver Verfahren _____	148
5.3	Der Ansatz der Selbstevaluation aus der Sicht der Qualitätsentwicklung _____	150
5.3.1	Vier Funktionen von Selbstevaluation _____	152
5.3.2	Hypothesen zu Chancen und Risiken von Selbstevaluation in der Weiterbildung _____	156
5.3.3	Ansatzpunkte für eine effektivere Implementierung von Selbstevaluation in der Bildungspraxis _____	157
5.4	Responsive Evaluation in Qualitätsentwicklungsprojekten als Lernkonzept und Training _____	160
<b>6</b>	<b>Fallstudie: Responsive Evaluation zur Qualitätsentwicklung von Fortbildungen für Kursleitungen beim Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e. V. _____</b>	<b>163</b>

6.1	Der situative Kontext der Fallstudie _____	164
6.1.1	Aufgabenbereiche des Landesverbandes der Volkshochschulen Niedersachsens e. V. _____	164
6.1.2	Qualitätsentwicklung in niedersächsischen Volkshochschulen ____	166
6.1.2.1	Meilensteine in der Qualitätsentwicklung _____	166
6.1.3	Stellenwert der Gesundheitsbildung an niedersächsischen Volkshochschulen _____	171
6.1.3.1	Meilensteine in der Entwicklung eines Qualitätsverständnisses der Gesundheitsbildung _____	173
6.2	Rekonstruktion von Kernprozessen und Arbeitsschritten _____	177
6.2.1	Voraussetzungen und Vorbereitung der Evaluationsstudie _____	177
6.2.2	Gegenstandsbestimmung und Zieldefinition _____	179
6.2.3	Das Design der Evaluationsstudie _____	184
6.2.4	Triangulation von Methoden, Daten und Perspektiven _____	187
6.2.5	Systematische Dokumentation von Ergebnissen und Abläufen ____	189
6.2.6	Kommunikation über Ergebnisse _____	193
6.2.7	Moderation von Entwicklungsprozessen _____	194
6.2.8	Emergente Designentwicklung _____	197
6.2.9	Umgang mit Widerständen und Konflikten _____	202
6.2.10	Angebote für Fortbildungs-Teilnehmer zur Nutzung von Eva- luation _____	205
6.3	Zusammenfassung der Evaluationsergebnisse _____	207
6.3.1	Ergebnisse zur Überprüfung der Durchführungs- und Ergebnis- qualität _____	207
6.3.2	Erprobung von Instrumenten zur Qualitätsentwicklung _____	208
6.4	Diskussion responsiver Evaluation als Strategie zur Quali- tätsentwicklung _____	212
6.4.1	Kombination von Forschungsmethoden und Organisationsme- thoden _____	212
6.4.2	Differierende Partizipationsgrade der Akteure _____	216
6.4.3	Strukturelle Schwächen durch Führungsschwäche und Wider- stand _____	218
6.4.4	Das Problem der Offenheit bei der Durchführung von Evalua- tionen _____	221
6.4.5	Vorzeigbarkeit und Verwendbarkeit von Ergebnissen _____	222
6.4.6	Leitprinzipien zu Anforderungen an Evaluatoren in praxis- orientierten Evaluationen _____	224

7	<b>Eignet sich responsive Evaluation als Lernkonzept und Training für Selbstevaluatoren?</b>	227
7.1	Keine direkten Nachweise durch Kontextveränderungen	227
7.2	Lernerfolge der Co-Evaluatoren	229
7.3	Schwierigkeiten von Selbstevaluationsprojekten in der Weiterbildung	230
7.4	Konzeptionelle Überlegungen zur responsiven Evaluation als Lernstrategie	234
7.5	Orientierung am Modell Cognitive apprenticeship	236
7.6	Zurück zur Ausgangsfrage: Eignet sich responsive Evaluation als Lernkonzept und Training für Selbstevaluatoren?	238
<b>Teil C: Skeptischer Blick auf Bedingungen von Qualitätsprozessen</b>		241
8	<b>Interaktionale, professionelle und politische Aspekte von Qualitätsprozessen</b>	243
8.1	Interaktionale Aspekte von Qualitätsevaluationen	244
8.2	Wechselseitigkeit zwischen den Handlungslogiken Professionalität ↔ Qualität und Qualitätsentwicklung ↔ Professionalisierung	247
8.3	Gewinnung und Einbindung von Mitarbeitern vs. Routine und Skepsis	252
8.4	Einfluss der Gesetzgebung auf die Mikro- und Mesoebene von Weiterbildungsqualität	255
Anhang 1: Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien von Weiterbildung, ARNOLD, 1994, 7		261
Grundstrukturen eines Qualitätskonzepts aus pädagogischer Sicht, GNAHS, 1998, 123 ff.		262
Qualitätsmodell der Volkshochschule, LVHS NDS. E.V.		263
Anhang 2: Weiterbildungsspezifische Konkretisierung der 20 Qualitätselemente der DIN EN ISO 9001; GNAHS, 1998, 193 ff.		264
Anhang 3: European Foundation for Quality Management. Kriterien und ihre Unterpunkte für eine Selbstbewertung, EFQM, 1996, 19 ff.		268
Anhang 4: Qualitätskreis für Dienstleistungsunternehmen nach DIN EN ISO 9004 Teil 2, WUNDER, 1995, 123		272

Anhang 5: European Foundation for Quality Management: Methoden für eine Selbstbewertung, EFQM, 1996, 52 ff. _____	273
Anhang 6: 10 Thesen zur Qualitätssicherung in der Volkshochschule, LVHS NDS. E.V., 1995, 11 ff. _____	276
Anhang 7: Hildesheimer Erklärung, 1995 _____	277
Anhang 8: Gesundheitsbildung an Volkshochschulen, DIE, 1993 _____	281
Anhang 9: Konzeption des LVHS e.V. zur Qualifikation von Kursleitungen für die Entspannungsmethoden Autogenes Training und Progressive Muskelentspannung (AT/PM) _____	286
Anhang 10: Gruppenbrainstorming und Gruppenarbeit _____	289
Anhang 11: Fragebogen zur KursleiterInnen-Fortbildung Autogenes Training/Progressive Muskelentspannung _____	292
Anhang 12: Nachfragebogen zur KursleiterInnen- Qualifikation Autogenes Training/Progressive Muskelentspannung _____	296
Anhang 13: Abschluss-Checkliste _____	300
Literaturverzeichnis _____	303

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Die Qualität von Bildung _____	36
Abbildung 2	Elemente und Prozesse des Qualitätsmanagements _____	43
Abbildung 3	Inhalte des Total Quality Management _____	44
Abbildung 4	Acht Grundsätze des TQM _____	46
Abbildung 5	Qualitätsmanagementkonzepte _____	49
Abbildung 6	Die 20 Qualitätsmanagement-Elemente der DIN EN ISO 9001 übertragen auf den Bereich der Weiterbildung _____	55
Abbildung 7	Der Dienstleistungskreis der DIN EN ISO 9004/2 in der Weiterbildung _____	57
Abbildung 8	Grundmodell des EQA _____	63
Abbildung 9	Europäisches Modell für umfassendes Qualitätsmanagement _____	64
Abbildung 10	Anerkennungs- und Förderpraxis der Bundesanstalt für Arbeit _____	67
Abbildung 11	Der Selbstbewertungsprozess des EFQM-Modells im Überblick _____	96
Abbildung 12	Phasen des Evaluationsbasismodells _____	126
Abbildung 13	Grundelemente qualitativer Forschungsprozesse _____	136
Abbildung 14	STAKE's zwölf wiederkehrende Arbeitsschritte responsiver Evaluation _____	147
Abbildung 15	Arbeitsbereiche des Landesverbandes der Volkshochschulen Niedersachsens e. V. _____	165
Abbildung 16	Meilensteine der Qualitätsentwicklung in niedersächsischen Volkshochschulen _____	170
Abbildung 17	Meilensteine der Entwicklung eines Qualitätsverständnisses in der Gesundheitsbildung _____	176
Abbildung 18/19	Evaluationsdesign für die erste Fortbildung AT/PM, Mai bis November 1995 _____	185/199
Abbildung 20	Evaluationsdesign für die zweite Fortbildung AT/PM, Februar bis Juni 1996 _____	200
Abbildung 21	Evaluationsdesign für die dritte Fortbildung AT/PM, Februar bis Juni 1997 _____	201

Abbildung 22	Evaluationssequenzen und Entwicklungsprozesse _____	202
Abbildung 23	Moderationsschritte zur Bearbeitung von Widerständen und Klärung von Konflikten _____	205
Abbildung 24	Responsive Evaluation als hermeneutischer Prozess _____	215
Abbildung 25	Ansatzpunkte für ein responsives Lernkonzept _____	234
Abbildung 26	Handlungslogiken Professionalität ↔ Qualität und Qua- litätsentwicklung ↔ Professionalisierung _____	251
Abbildung 27	Mikro-, Meso- und Makroebene von Bildungsqualität ____	256