

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangssituation	1
1.2	Forschungsstand und theoretische Einordnung	4
1.3	Ziel und Vorgehen der Arbeit	11
2	Theoretische Grundlagen	15
2.1	Interkulturelles Lernen	15
2.1.1	Definition zentraler Begriffe	15
2.1.1.1	Kulturansätze	16
2.1.1.2	Kulturdimensionen	18
2.1.1.3	Interkulturelle Kompetenz	20
2.1.2	Wege zum Erwerb interkultureller Kompetenz	27
2.1.2.1	Phasenmodell Bennett	30
2.1.2.2	AIZ-Kompetenzstufen-Modell	33
2.1.3	Interkulturelle Trainings als Personalentwicklungsmaßnahme	35
2.1.3.1	Ziele von IKTs	35
2.1.3.2	Klassifikation von IKTs	37
2.1.3.3	Vorstellung einzelner Methoden-IKTs	40
2.2	Perspektiven aus dem Bereich Interkulturelles Lernen für die Entwicklung des Qualitätsprofils	45
2.3	Qualitätsforschung und Qualitätsmanagementverfahren	47
2.3.1	Annäherung an den Begriff „Qualität“	48
2.3.1.1	Subjektive Qualität	49
2.3.1.2	Objektive Qualität	50
2.3.1.3	Qualitätsperspektive nach Garvin	51

2.3.1.4	Qualitätsperspektive nach Donabedian	53
2.3.1.5	Entwicklung einer gesamtheitlichen Qualitätsperspektive:	54
2.3.2	Qualitätsansätze aus dem Wirtschaftsbereich	56
2.3.2.1	Begrifflichkeiten	56
2.3.2.2	Qualitätsmanagement Ansätze	57
2.3.3	Dienstleistungsqualität	64
2.3.3.1	Dienstleistung und DL-Definition	65
2.3.3.2	Einordnung und Klassifikation von Dienstleistung	67
2.3.3.3	Produktionsprozess der Dienstleistung	71
2.3.4	Perspektiven aus dem Bereich Qualitätsforschung auf das Qualitätsprofil	73
2.4	Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung	76
2.4.1	Begriffsdefinition und Einordnung der Weiterbildung	76
2.4.2	Qualitätsmodelle Erwachsenenbildung	83
2.4.2.1	Qualitätsmodell nach Arnold	85
2.4.2.2	DVWO-Qualitätsmodell	87
2.4.2.3	Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW-Modell)	91
2.4.3	Entwicklung des Qualitätsverständnisses in der Weiterbildung	92
2.4.4	Teilnehmerorientierung in der Erwachsenenbildung	99
2.4.4.1	Teilnehmerorientierung	99
2.4.4.2	Kundenorientierung	101
2.4.4.3	Qualitätssicherung	105
2.4.5	Perspektiven aus der Erwachsenenbildung auf das Qualitätsprofil	107
2.5	Evaluation als Instrument zur Qualitätssicherung	110
2.5.1	Definition zentraler Begriffe der Evaluation	111
2.5.2	Entwicklung und Formen von Evaluation	112
2.5.3	Zielsetzung von Evaluation	116
2.5.4	Überblick zu Evaluationsansätzen	119
2.5.4.1	Trainings-Evaluations-Modell von Kirkpatrick (1976)	122
2.5.4.2	Tannenbaum (1993)	126
2.5.4.3	Integratives Modell zur Trainingsevaluation und -wirksamkeit nach Hochholding, Rowold & Schaper (2008)	129

2.5.5	Perspektiven auf das Qualitätsprofil aus der Evaluationsforschung	131
2.6	Entwicklung eines erkenntnisleitenden Theorierahmens zur Anwendung auf den IKT-Bereich	135
2.6.1	Darstellung des Theorierahmens	136
2.6.2	Rekapitulation der entwickelten Perspektiven zur Ausrichtung des Qualitätsprofils	140
3	Forschungsmethodische Überlegungen	147
3.1	Begründung des Untersuchungsdesigns	147
3.2	Delphi-Methode als Erhebungsverfahren	151
3.2.1	Ursprung der Delphi-Methode	151
3.2.2	Definition der Delphi-Methode	152
3.2.3	Merkmale der Delphi-Methode	153
3.2.4	Typen und Anwendungsgebiete von Delphi-Befragungen	154
3.2.5	Grenzen der Delphi-Methode	157
3.3	Anforderung an die Delphi-Methode und wissenschaftliche Gütekriterien	158
3.4	Planung und Design der eigenen Delphi Befragung	160
3.5	Empirische Anwendung des Theorierahmens auf den Fragebogen	160
4	Stichprobenbeschreibung der Delphi-Befragung	167
4.1	Demografische Daten	167
4.2	Rekrutierung der Teilnehmenden	169
4.3	Verfahren	174
5	1. Delphi-Phase	179
5.1	Fragebogenbeschreibung der 1. Delphi-Befragung	179
5.2	Durchführung der 1. Delphi-Befragung	183
5.3	Ergebnisse und Diskussion der 1. Delphi-Befragung	184
6	2. Delphi-Phase	199
6.1	Fragebogenbeschreibung der 2. Delphi-Befragung	199
6.2	Durchführung der 2. Delphi-Befragung	201
6.3	Ergebnisse und Diskussion der 2. Delphi-Befragung	201
7	3. Delphi-Phase	219
7.1	Fragebogenbeschreibung der 3. Delphi-Befragung	219
7.2	Durchführung der 3. Delphi-Befragung	220

7.3 Ergebnisse und Diskussion 3. Delphi-Befragung	221
8 Zusammenfassung und Ausblick	237
Anhang	247
Literaturverzeichnis	289