

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort I	7
Vorwort II	9
1. Einleitung: Intention und Vorgehensweise	10
2. Beschreibung der Neuburger Sommerakademie als Einrichtung kultureller Bildung	12
3. Theoretische Grundlagen: Qualitätsbegriff und Qualitätsmanagement	14
3.1. Der Qualitätsbegriff in der Erwachsenenbildung	14
3.2. Qualitätsmerkmale kultureller Bildung	17
3.3. Grundprinzipien des Qualitätsmanagements	20
3.4. Qualitätsmanagement-Modelle	22
3.4.1. Die Normenreihe EN ISO 9000 ff.....	22
3.4.2. Das EFQM-Modell	24
3.4.3. LQW	25
3.4.4. Koppelung der drei Modelle	27
3.5. Möglicher Ablauf einer Qualitätsmanagement- maßnahme.....	27
4. Empirische Untersuchung: Qualitätsmanagement für die Neuburger Sommerakademie	29
4.1. Entwicklung eines Qualitätsmanagementkonzepts	29
4.2. Beschreibung der Erhebungsmethode: Experteninterview	33
4.2.1. Auswahl der Experten	33
4.2.2. Das Experteninterview	35
4.2.3. Generierung von Fragen für den Interviewleitfaden	36
4.2.4. Durchführung	38
4.3. Auswertung der Ergebnisse.....	39
4.3.1. Qualitätsmerkmale der Neuburger Sommerakademie.....	41
4.3.2. Bestandsaufnahme/Ist-Analyse	43
4.3.3. Abgleich mit den für die kulturelle Bildung definierten Qualitäten	46

4.3.4.	Von Seiten der Experten geäußelter Verbesserungsbedarf der Neuburger Sommerakademie.	48
5.	Fazit: Handlungsempfehlungen	52
6.	Literaturverzeichnis	60
7.	Anhang	63
7.1.	Anhang 1: Leitfragen für die Experteninterviews.....	63
7.2.	Anhang 2: Fragebogen für die Teilnehmerbefragung	65
7.3.	Anhang 3: Vergleich von Sommer- und Kunstakademien in Deutschland	68
7.4.	Anhang 4: Jahreszeitplan für die Neuburger Sommerakademie	71
7.5.	Anhang 5: Inhalte eines Qualitätsmanagementhandbuchs	72