



## Qualitätsmanagement in Verwaltungs-, Wirtschafts- und Berufsakademien

Unter „Qualitätsmanagement“ werden alle Maßnahmen verstanden, die ergriffen werden, um eine Verbesserung von Prozessen und Leistungen zu erreichen. Bei der Auswahl eines geeigneten Qualitätsmanagementsystems im Bildungswesen müssen die Besonderheiten dieser Dienstleistung berücksichtigt werden.

Ein bekanntes Qualitätsmanagementmodell ist die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff., die ihren Ursprung in der industriellen Fertigung hat und sich vorrangig an Prozessen orientiert. Auch wenn unbestritten ist, dass auch im Bildungswesen eine klare Lenkung sowie strukturierte und überwachte Prozesse die Basis für eine hohe Qualität bilden, kann die vorrangige Prozessorientierung für eine Bildungseinrichtung nicht ausreichen, sondern die Leistung selbst muss begutachtet werden.

Akkreditierungsverfahren, die im Zuge des Bologna-Prozesses für Bachelor- und Masterstudiengänge eingeführt wurden, sind Qualitätssicherungsmaßnahmen, die Prozesse und Leistungen berücksichtigen. Bei der Akkreditierung soll u. a. das fachlich-inhaltliche Niveau, die Studierbarkeit, die Organisation und die Ausbildungsfunktion in Hinblick auf den Arbeitsmarkt beurteilt werden. Bezogen auf die Leistung der Berufsakademie, ist hier in erster Linie die Evaluierung von Lehrveranstaltungen und die sog. Absolventenverbleibuntersuchung zu nennen.

Bei der Evaluierung von Lehrveranstaltungen äußern sich die Studierenden der VWA Göttingen zur Fach- und Methodenkompetenz des Dozenten, zum Aufbau der Veranstaltung, schätzen ihren Arbeitsaufwand (workload) für die Veranstaltung ein und können sich in einem Freitextfeld zur Veranstaltung äußern. Probleme entstehen bei der Interpretation der Daten. Zu vermuten ist, dass sich die besonders Enttäuschten und die Begeisterten äußern. Z. B. ist es nicht problemlos möglich, von der subjektiven Einschätzung der Qualität durch die Studierenden auf die tatsächliche Qualität zu schließen. Trotz der Probleme liefert die Evaluierung der Lehrveranstaltungen wertvolle Hinweise, die Lehre zu reflektieren und anzupassen, wobei insbesondere die ausformulierte Kritik der Studierenden im Freitextfeld wertvoll sein kann. Bei der Absolventenverbleibuntersuchung wird – salopp gesprochen – geprüft, ob die Absolventen in den Etagen ankommen, für die sie ausgebildet worden sind. Ein Jahr nach der erfolgreichen Beendigung des Studiums werden die Absolventen u. a. zu ihrer aktuellen Funktion und ihrem Jahresgehalt befragt. Die Ergebnisse liefern Erkenntnisse über die Anwendungsorientierung des Studiengangs und den Wert des erworbenen Abschlusses am Arbeitsmarkt. Allerdings erhält die Bildungseinrichtung auch bei dieser Befragung viele subjektive Daten, die in Bezug auf ihre Aussagekraft auch von der Rücklaufquote abhängen. Zudem ist der berufliche Erfolg auch von anderen Faktoren neben dem Studium abhängig.

Der Bundesverband der Verwaltungs- und Wirtschaftsakademien hat schon lange vor der Einführung von Akkreditierungsverfahren verbindliche Qualitätskriterien für die Studiengänge an VWAn formuliert und führt regelmäßig Absolventenverbleibuntersuchungen durch. Seit vielen Jahren bietet der Bundesverband außerdem ein mehrstufiges Evaluierungsverfahren an, welches sowohl die Prozesse als auch die Leistungen der einzelnen VWA berücksichtigt.

Bei allen Schwierigkeiten, die entstehen wenn eine Bildungseinrichtung sich bei der Qualitätssicherung nicht nur den Prozessen, sondern gerade den Leistungen widmet, ist die Einbeziehung der Studierenden, Absolventen und Partner zwingend notwendig. Deswegen schließe ich mit einer Bitte an die Studierenden und Absolventen: „Beteiligen Sie sich an Qualitätsumfragen Ihrer Akademie und des Bundesverbandes und bringen Sie Ihre Erfahrungen, Ihre Sichtweise und Ihr Know-how ein!“

Ihr

A handwritten signature in blue ink that reads "Jens Schmidt".

Jens Schmidt, Geschäftsführer der VWA Göttingen