



Deutsches Institut für
Erwachsenenbildung

Leibniz-Zentrum für
Lebenslanges Lernen

Barbara Veltjens / Peter Brandt (Bearb.)

Weiterbildungsqualität international: Die neue Norm ISO 29990

DIE aktuell



Abstract

Seit Ende 2010 gibt es eine neue DIN-Norm für die Weiterbildung. Die ISO 29990 präsentiert sich als internationale Branchennorm für Bildungsdienstleistungen aller Art. Damit ist ein wichtiger Schritt im Bereich des Qualitätsmanagements auch der Weiterbildung vollzogen. Während sich ISO-Normen früher überwiegend im Bereich beruflicher Weiterbildung durchsetzen konnten, hat die neue Norm aufgrund einer stärkeren Orientierung am Lehr-Lernprozess gute Chancen zu einer Rezeption in der Breite der Erwachsenenbildung. Eine Besonderheit ist ihre Anschlussfähigkeit an die Diskussion um Qualifikationsrahmen: Sie fokussiert den Outcome von Bildung und Lernen.

***DIE aktuell** ist ein Online-Publikationsformat des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung – Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen. Es liefert rasch und kompakt versachlichende Informationen und/oder Positionierungen des Hauses zu aktuellen Feldentwicklungen in der Weiterbildung. Es richtet sich an ein breites Fachpublikum, insbesondere auch an die Presse.*

Autorenteam

Expertin: Dr. Barbara Veltjens

Barbara Veltjens, Jg. 1963, arbeitet seit vielen Jahren im Bereich der Organisations- und Personalentwicklung. Die RKW-zertifizierte ISO-29990-Beraterin initiiert und begleitet Qualitätsentwicklungs- und Qualitätsmanagementprozesse und begleitet und berät Einzelpersonen und Teams in Lern- und Entwicklungsprozessen.

Kontakt@dr-veltjens.de; www.i-k-p.net

Fachjournalist: Dr. Peter Brandt

Peter Brandt, Jg. 1971, ist seit 2002 Redaktionsleiter der DIE Zeitschrift für Erwachsenenbildung und seit 2009 Leiter des Daten- und Informationszentrums am Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE).

Kontakt: brandt@die-bonn.de

Online veröffentlicht am: 28.03.2011

Stand Informationen: 25.03.2011

Abdruck, auch auszugsweise, unter Angabe der Quelle erwünscht, Belegexemplar erbeten.



Dokument aus dem Internetservice [texte.online](http://www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp) des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung
<http://www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp>



Dieses Dokument wird unter folgender creative commons-Lizenz veröffentlicht:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/>

DIE aktuell

Weiterbildungsqualität international: Die neue Norm ISO 29990

Barbara Veltjens / Peter Brandt (Bearb.)

Es ist wieder Bewegung in der Qualitätsdebatte der Weiterbildung. Seit der Implementierung verschiedener branchenbezogener, regionaler und nationaler Modelle in der ersten Hälfte der „Nullerjahre“ hat sich erstmals wieder eine wichtige Entwicklung vollzogen – international. Am 1. September 2010 ist die Norm ISO 29990 veröffentlicht worden, im Dezember wurde sie auch als DIN-Norm publiziert. Sie erhebt den Anspruch, national wie international zum Referenzrahmen für Bildungsdienstleistung zu werden. Implizit ist damit für den hiesigen Markt auch der Anspruch verbunden, der Vielfältigkeit der Modelle und Qualitätssysteme ein über die einzelnen Branchen hinweg einzusetzendes Modell gegenüberzustellen. *DIE aktuell* informiert über Hintergründe, Konzept und Perspektiven der Norm.

Mit dem Titel „Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – grundlegende Anforderungen an Dienstleistende“ (DIN 2010) erweist sich die ISO 29990 als echte Branchennorm. In ihrer Selbstdarstellung richtet sie sich an nicht-staatliche Anbieter non-formaler Bildung für Über-16-Jährige – und damit faktisch an die ganze Weiterbildung. In der Art, wie sie durch ihr *wording* Bildungsarbeit der Dienstleistungswirtschaft zuordnet, dürfte sie aber nicht in allen Segmenten gleichermaßen Rezipienten finden. Als ISO-Norm schließt sie damit zunächst an die beruflich orientierte Bildungsarbeit an. Erarbeitet wurde sie seit 2006 im Arbeitsausschuss „Bildungsdienstleistungen“ des Deutschen Instituts für Normung (DIN) in Berlin. Eine maßgebliche Rolle spielte auch das RKW Berlin-Brandenburg, das Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft. Das RKW hatte sich bereits zuvor bei der Norm PAS 1037 prägend in den Qualitätsdiskurs eingebracht.

Zügig aufgegriffen wird die neue Norm derzeit im Bereich des Fernlernens. So hat sich das Forum Distance Learning bereits jetzt als Verband auf die neue Norm hin ausgerichtet – kein Wunder, hat es doch aktiv zur Normgestaltung beigetragen (vgl. Born/Dieckmann 2011). Erste Einrichtungen aus diesem Bereich sind bereits nach der neuen Norm zertifiziert. Gemeinsam mit der European Association for Distance Learning (EADL) hat das Forum auch einen „Quality Guide ISO 29990“ mit Anwendungs- und Interpretationshilfen veröffentlicht

(Forum Distance-Learning/European Association for Distance Learning 2011; www.forum-distance-learning.de/fdl_4ac1d4f21215.htm).

Qualität nach ISO – gestern und heute

Lange war die ISO-Normenreihe 9000ff der Inbegriff eines branchenfremden Zugangs zur Entwicklung von Bildungsqualität. Da war zunächst die wenig anschlussfähige Sprache, in der sie abgefasst war. Darüber hinaus erforderte die Norm immer wieder Übersetzungsleistungen, etwa wenn die Anforderungen auf die Belange von Bildungsdienstleistung übertragen werden mussten und in der Folge großen Interpretationsspielraum erzeugten. Der hohe Formalisierungsgrad lief den Arbeitsprozessen und inhaltlichen Belangen der Bildungsanbieter ebenfalls zuwider. Die Kernfragen von Lerndienstleistung, die Ermöglichung von Lernen und Bildung hat die ISO 9001 nur in Teilen wirklich berührt. Trotz dieser Hypothek hatte die ISO-Norm viele Anwender gefunden, gerade im beruflich-betrieblichen Bereich. Laut den neuesten Daten des wbmonitor (Weiland u.a. 2010) sind mehr als ein Drittel aller Weiterbildungsanbieter ISO-zertifiziert. Kein Modell findet derzeit mehr Anwender.

Die neue ISO Norm 29990 rückt die Lerndienstleistung ins Zentrum und macht so branchenspezifischen Modellen wie dem Qualitätsentwicklungssystem Weiterbildung in Sachsen (QES) oder der Lernerorientierten Qualitätstestierung (LQW) Konkurrenz. Sie ist sprachlich anschlussfähig und greift die wesentlichen Felder von Bildungsdienstleistung auf. Sie zielt auf den Lernprozess selbst und damit auf die Lernenden. Evaluation und Lehre werden hierzu ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt. Die Managementprozesse, konkret als Finanz- und Risikomanagement benannt, flankieren die Anforderungen an den Lernprozess auf allen Ebenen und setzen sich in Bezug zu den Anforderungen an Lehre und Lernprozess. Die Verzahnung der organisationalen mit den pädagogischen Anforderungen ist gut erkennbar. Die DIN 29990 Norm steht damit den branchenbezogenen Modellen (vgl. dazu Hartz/Meisel 2011) in nichts mehr nach. Im Gegenteil, sie weist in Teilbereichen sogar inhaltlich über die Anforderungsprofile der Branche hinaus, indem sie aktuelle Herausforderungen des Bildungsmarktes aufgreift, z.B.:

- Kompetenzziele zu benennen (Stichwort: Outcome-Orientierung),
- umfassend (Bildungs-)Beratung zu leisten,
- verschiedene Interessengruppen hinsichtlich der Ziele des Lernangebotes, der Durchführung und der Erfolgs- und Transfersicherung einzubeziehen.

Im Lehrbereich widmet sich die Norm ausführlich der methodisch-didaktischen Vorbereitung, Planung und Umsetzung von Angeboten. Die Norm spricht in diesem Zusammenhang von

der Planung des Curriculums und setzt damit auf ein professionsbezogenes Kernelement von Bildungsdienstleistung.

Abbildung 1 zeigt die vier großen Bereiche der Norm, denen die Anforderungen zugeordnet sind, auf einen Blick und in der internationalen Begrifflichkeit, wobei „Q“ für *quality* steht.



Abbildung 1: Vier Normbereiche (nach Rau 2008, S. 21)

Die vier Felder sollen in einem gemeinsamen Wirkungszusammenhang dafür sorgen, dass der Prozess „Lerndienstleistung“ alle Faktoren bereithält, die für einen qualitativ gelungenen Lehr-Lernprozess, aber auch für einen gelungenen organisationalen Ablaufprozess notwendig sind. Eine fließende, sich an den definierten Qualitätsmaßstäben orientierende Ablauforganisation soll zu einer möglichst optimalen Bildungsdienstleistung führen (Abb. 2).

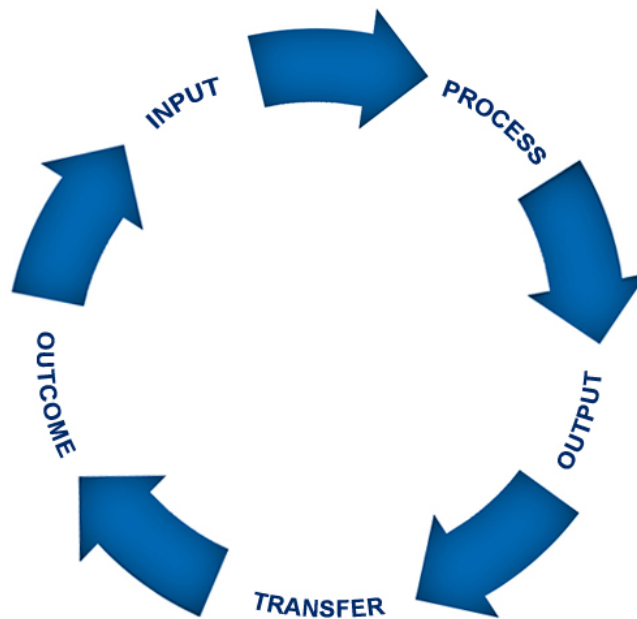


Abbildung 2: Ablauforganisation

Chancen und Grenzen

Musste man sich bei der Wahl von Qualitätsmanagement-Modellen also bisher oft entscheiden zwischen „branchennah“ und „international“, ist mit der neuen ISO beides zugleich möglich. Für Bildungsanbieter kann die internationale Marktfähigkeit so verbessert werden, weil die Zertifizierungserfordernisse in anderen Ländern vergleichbar sind. Auch für den Lernenden ergibt sich der Nutzen aufgrund der besseren Vergleichbarkeit der Angebote über Ländergrenzen hinweg. Schließlich sichert die Norm mit ihrer Betonung der Outcome-Orientierung die Anschlussfähigkeit an europäische wie nationale Qualifikationsrahmen.

Kehrseite der internationalen Ausrichtung ist die eher holprige Sprache – Ausdruck der Schwierigkeit, die Interessen der verschiedenen mitwirkenden Länder auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen. Geblieben sind auch die Spannweiten der Interpretationsmöglichkeiten und die damit verbundene Frage, wer die Deutungshoheit hat: der einzelne Auditor, die Zertifizierungsgesellschaft, die Einrichtung oder alle zusammen? Zudem ist die ISO 29990 in der vorliegenden Form ein „erster Wurf“, was man ihr an den nicht unerheblichen Redundanzen anmerkt oder auch an der unterschiedlich ausgeprägten Breite und Tiefe der einzelnen Anforderungsbereiche.

Eine für den deutschen Markt wichtige Besonderheit ist, dass die Norm nahezu vollständig das Anforderungsprofil der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV) abdeckt. Bildungsorganisationen, die nach ISO 29990 arbeiten, müssen für ein an-

stehendes AZWV-Verfahren die arbeitsmarktpolitisch relevanten Aspekte zwar identifizieren und übersetzen, aber nicht mehr zusätzlich erarbeiten.

Ob die Norm wirklich die Chance hat, sich als stärkstes Referenzmodell für die Entwicklung von Qualität im Bildungsbereich branchenübergreifend durchzusetzen, wird u.a. davon abhängen, ob die Zertifizierungsgesellschaften es schaffen, ihre Auditoren mit der neuen Norm und vor allem der Funktionsweise von Bildungsorganisationen vertraut zu machen. Hierfür müssen sie weit mehr als bisher für deren Belange und für die Deutungsmöglichkeiten von Bildungsmanagement via ISO 29990 sensibilisiert werden. Die konkrete „Spruchpraxis“, also die Auslegung der Normanforderungen durch die Zertifizierungsgesellschaften, wird ein wichtiger Baustein für die Akzeptanz in der Bildungsbranche sein. Wünschenswert ist, dass Auditoren und Zertifizierungsgesellschaften die deutlichen Signale zur Entwicklungsorientierung der neuen Norm ernst nehmen.

Obschon die Norm formal betrachtet nur nicht-staatliche Einrichtungen anspricht, sind Anwendungen darüber hinaus denkbar, etwa im Zuge der Systemakkreditierung von Hochschulen: Die deutschen Vertreter der Normkommission haben bereits signalisiert, dass einer alle Bildungsbranchen abdeckenden Anwendung in Deutschland nichts entgegensteht.

Literatur

Born, P./Dieckmann, H. (2011): Neue „DIN ISO 29990“: Chance für die Weiterbildung. In: *Wirtschaft und Weiterbildung* H. 1, S. 48–49

Deutsches Institut für Normung (DIN) (2010). *Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen für Dienstleistende (ISO 29990:2010)*. Berlin (DIN)

Forum Distance Learning/European Association for Distance Learning (2011): *ISO 29990 Quality Guide*. Hamburg (Forum Distance Learning)

Hartz, St./Meisel, K. (2011): *Qualitätsmanagement*. 3. Aufl. Bielefeld

Rau, Th. (2008) *Learning Services for Non-formal Education and Training – Basic requirements for service providers*. In: *ISO Focus*, Heft 5, S. 21–23

Weiland, M./Ambos, I./Schade, H.-J./Koscheck, St. (2010). *wbmonitor Umfrage 2010: Wie regelt sich der Weiterbildungsmarkt? Zentrale Ergebnisse im Überblick*. URL: www.wbmonitor.de/downloads/Ergebnisse_20101215.pdf