

ISO 29990 – wo steht die internationale Bildungsnorm 2014?

Seit dem 1. Sept. 2010 steht mit ISO 29990 weltweit allen Unternehmen der Bildungsbranche einschließlich Schulen und Universitäten ein unabhängiger, international anerkannter Standard zur Verfügung, dessen erstes Ziel die Sicherstellung größtmöglicher Transparenz und Qualität der angebotenen Lerndienstleistung ist. Die auf dem nationalen Standard PAS 1037 aufbauende Norm ist mit ihrer internationalen Ausrichtung auch ein wichtiger Schritt hin zur Umsetzung des von der EU angestrebten gemeinsamen europäischen Bezugsrahmens zur Qualitätssicherung in der Aus- und Weiterbildung.

Wer ein Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 29990 – in der deutschen Fassung DIN ISO 29990 – einführen möchte, kann dieses gut in ein bereits bestehendes Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001 integrieren, da beide Normen kompatibel zueinander sind. Die Voraussetzungen für eine flächendeckende Einführung entsprechender Managementsysteme und deren Zertifizierung sind seit nunmehr dreieinhalb Jahren gegeben; es stellt sich gleichwohl die Frage, ob die Bildungsnorm tatsächlich in der Praxis angekommen ist?

Um eine kompetente Einschätzung der aktuellen Situation zu erhalten, hat sich die DQS mit Dr. Thomas Rau, Vorsitzender des für die Aus- und Weiterbildung zuständigen Komitees ISO/TC 232 und dort maßgeblich an der Entwicklung der ISO 29990 beteiligt, über die nationale und internationale Akzeptanz der Norm und sich abzeichnende Trends unterhalten.

DQS: Herr Dr. Rau, vor dreieinhalb Jahren ist ISO 29990 an den Start gegangen, um Transparenz und Qualität von Lerndienstleistungen gleich welcher Bildungsanbieter zu ermöglichen. Wird die Norm von der Branche angenommen?

Dr. Rau: Das kann ich auf jeden Fall mit einem Ja beantworten, wobei es international merkliche Unterschiede gibt. Die größte Verbreitung hat die Norm im deutschsprachigen Raum und in Japan gefunden. Leider veröffentlichen nur wenige Zertifizierungsstellen, wie die DQS, Angaben zu den Zertifizierungen. Gestützt auf diese Angaben und Recherchen im Internet kann davon ausgegangen werden, dass in Deutschland über 500 Bildungseinrichtungen nach ISO 29990 zertifiziert sind. Sie hat sich damit zum wichtigsten branchenspezifischen Managementsystem für Bildungsdienstleister entwickelt. Während die Norm in den Ländern Europas und Asiens schon gut bekannt ist, werden in anderen Regionen erst jetzt die Vorzüge ihrer Anwendung erkannt. Das betrifft zum Beispiel die arabischen Länder und Lateinamerika. In einer Reihe von Ländern wird ISO 29990 durch die Arbeitsministerien zur Qualitätssicherung in der Berufsausbildung genutzt. Hier ist in erster Linie Indien mit seinen deutlich über 10.000 industriellen Trainingsinstituten zu nennen, die dem Ministerium unterstehen, aber auch kleinere Länder wie Tadschikistan und Moldawien gehen diesen Weg.

Ist bei der Unterscheidung nach Art der Anbieter, also z. B. staatliche Einrichtungen, im freien Wettbewerb stehende Bildungsunternehmen oder konzerneigene Institutionen, ein Trend bei der Norm-Akzeptanz auszumachen? Die Norm kann von allen Arten von Bildungseinrichtungen, vom Einzeltrainer bis zur Universität, zur Optimierung des Managements und der Qualitätssicherung genutzt werden. Sie ist jedoch vorrangig für die betriebliche Ausbildung und jede Form der Weiterbildung geschrieben und von diesen Einrichtungen wird sie auch in erster Linie angewendet. Gymnasien, sogar



ein Kindergarten, staatliche Hochschulen und Oberstufenzentren sind unter den Anwendern vertreten, sie sind jedoch eher die Ausnahme. Die größte Gruppe in Deutschland sind die über 200 Einrichtungen der Euro-Schulen-Organisation. Von großem Gewicht sind die Anbieter in der Fernlehre, wie als Institut für Lernsysteme, Hamburger Akademie für Fernstudien, Wilhelm Büchner Hochschule, Christiani und die Studiengemeinschaft Darmstadt, um nur einige zu nennen. Ebenfalls stark vertreten sind Management-Akademien (z. B. Führungsakademie der Bundesagentur für Arbeit), Bildungswerke der Wirtschaft (z. B. BBQ, das Tochterunternehmen des Bildungswerks der Baden-Württembergischen Wirtschaft e. V.), Sprachlerndienstleister (z. B. Berlitz Österreich) und Schulen im Bereich des Gesundheitswesens (z. B. Gesundheitsakademie der CHARITÉ, Schule für Gesundheitsberufe Klinikum Ernst von Bergmann gGmbH und mehrere Bildungszentren des DRK).

Wenn Sie an Weiterbildungsabteilungen großer Unternehmen denken oder an Bildungsakademien von Konzernen, wo ISO 9001 geradezu ein Muss ist – wird die Bildungsnorm dort überhaupt benötigt?

Interessanterweise waren es gerade solche Unternehmen, deren Bildungseinrichtungen von Anfang an Interesse an der Arbeit des ISO/TC 232 gezeigt und sich aktiv eingebracht haben. Dafür stehen Namen wie Hitachi, NEC, Toshiba, Sanyo und Olympus. In Deutschland ist das Interesse bei großen Industrieunter-

nehmen erst nach dem Erscheinen der Norm gewachsen. Dann wurde sie aber konsequent umgesetzt. In dieser Hinsicht ist insbesondere Siemens zu nennen mit seinen 7.100 Auszubildenden an 40 Standorten sowie einer Vielzahl von Ausbildungs- und Studiengänge mit Hochschulreife. Siemens nennt auf seiner Webseite selbst die Vorteile, die ISO 29990 auch für große Konzerne bringt: International vergleichbarer Qualitätsstandard, hohe Ausbildungsqualität durch gesicherte Standards, Transparenz des Lernangebotes durch definierte und ständig überprüfte Prozesse, Vergleichbarkeit von Angeboten und die Mitgestaltung der Lerninhalte durch die Kunden.

Wie groß ist umgekehrt der Schritt, den eine nach ISO 29990 zertifizierte Einrichtung gehen muss, wenn sie ISO 9001 „aufsatteln“ möchte?

ISO 29990 hat in ihrem Anhang E eine Cross-Referenz zwischen ISO 29990 und ISO 9001. Daraus geht hervor, dass es zu allen Forderungen von ISO 9001 auch ein Pendant in ISO 29990 gibt. Andererseits beschränkt sich ISO 29990 bei der Formulierung der Forderungen auf das Notwendigste und lässt dem Bildungsdienstleister große Spielräume für die Gestaltung seines Managementsystems. Die Norm ist insgesamt sehr gut skalierbar. Dadurch wird sie großen und kleinen Einrichtungen gerecht und kann mit den Qualitätsansprüchen mitwachsen. Für ein gut ausgestaltetes Managementsystem nach ISO 29990 ist es kein großer Aufwand ISO 9001 „aufzusatteln“. Mit der geplanten Vereinheitlichung von ausgewählten Inhalten und den Strukturen aller Managementsystemnormen wird das sogar noch einfacher. Ob eine zusätzliche Einführung von ISO 9001 notwendig ist, muss der Bildungsdienstleister für sich entscheiden. Gründe dafür können Kundenforderungen oder eine Produktpalette sein, die über die Bildungsdienstleistungen hinausgeht.



Viele Anbieter, vor allem kleinere Einrichtungen, aber auch Schulen etc. werden den Vorteil der Kompatibilität mit ISO 9001 meist nicht nutzen können, weil sie noch gar kein Qualitätsmanagementsystem haben – ist das evtl. ein Hemmnis?

Nicht im Geringsten. Es ist ganz im Gegenteil viel einfacher für einen Bildungsdienstleister, mit ISO 29990 zu beginnen. Ein Argument von den Einrichtungen, die bereits nach ISO 9001 zertifiziert sind, begegnet mir immer wieder: „Wenn ISO 29990 fünf Jahre früher gekommen wäre, hätten wir uns gleich danach zertifizieren lassen. Das hätte uns die ganze Übersetzungsarbeit zur Anpassung an unsere Abläufe und Erfordernisse erspart.“ Gerade das Kapitel 3 der Norm, in dem die unmittelbaren Forderungen an das Management zur Gestaltung der Lerndienstleistung definiert sind, ermöglicht eine schnelle Aufnahme und praktische Anwendung. Nicht nur das Management sondern auch das pädagogische Personal werden in ihrem Erfahrungsbereich und in ihrer Sprache angesprochen. Sie sind sofort im Thema und finden präzise und hilfreiche Forderungen. Die Kernprozesse werden mit deutlichen Impulsen für eigene unternehmerische Tätigkeit vertieft. Das betrifft z. B. Bildungsbedarfsanalysen, die Curriculum-Gestaltung, die Evaluation und den Transfer der Lernergebnisse in arbeitsplatzbezogene Kompetenzen.

Für viele Lerndienstleister ist das Vorhandensein eines Managementsystems zwingend erforderlich, wenn es die Voraussetzung für Fördermittel oder für die Teilnahme an Ausschreibungen ist. Das betrifft in Deutschland in erster Linie die AZAV. Hier eignet sich ISO 29990 in besonderem Maße, weil sie unter den Managementsystemen die höchste Kompatibilität zu den gesamten Forderungen von AZAV hat. Das betrifft aber auch BAFA-Förderungen, bei denen ISO 29990 ebenfalls an erster Stelle hinsichtlich der Fördervoraussetzungen genannt ist. Auch international wird ISO 29990 zunehmend als Voraussetzung für eine Beteiligung an Ausschreibungen genannt z. B. bei der Weltbankgruppe.

Was fordert die Norm bei solchen Grundpfeilern jeglicher Wissensvermittlung wie „Bestimmen des Lernbedarfs“ über das bisher von Bildungseinrichtungen geleistete Maß hinaus? Im Kern geht es doch darum, eine Bildungsdienstleistung zu konzipieren und umzusetzen, die den Bedürfnissen der Lernenden und der Unternehmen entspricht. Das muss natürlich vom Bestimmen des Lernbedarfs ausgehen, darf es dabei aber keinesfalls belassen. Ein wichtiges Merkmal der Norm und gleichfalls wichtige Voraussetzung für den Lernerfolg ist, dass die Lernenden und andere interessierte Parteien einbezogen und aktiv beteiligt werden. In der kurzen Norm wird der Begriff interessierte Partei 20 Mal verwendet. In ISO 9001 taucht er nur einmal auf. Das ist sicherlich zunächst nur ein äußerliches Merkmal. Näher betrachtet wird jedoch schnell klar, wie ernst es die Norm mit der Beteiligung interessierter Parteien nimmt. Hier liegt auch

eine der größten Herausforderungen bei der Anwendung von ISO 29990. Diese Fokussierung auf die Bedürfnisse der interessierten Parteien ist eine wichtige Voraussetzung für den Lernerfolg und steht beispielhaft für die Ausrichtung des gesamten Standards.



Forderungen von ISO 29990 zum Bestimmen des Lernbedarfs

3.1.2 b)	spezifischen Ziele, Wünsche und Anforderungen der interessierten Parteien im Zusammenhang mit der Durchführung oder Inanspruchnahme der Lerndienstleistung (müssen) ermittelt werden
3.1.2 e)	relevante interessierte Parteien (müssen) hinsichtlich ihrer Erwartungen befragt werden, wie die mit der Lerndienstleistung entwickelten Fertigkeiten, Kompetenzen und Erkenntnisse für die arbeitsbezogenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Lernenden nutzbar gemacht werden und welche Erfolgsindikatoren es aus Sicht des Sponsors gibt
3.1.2 f)	mit dem Sponsor (muss) eine Vereinbarung über die Lerndienstleistung getroffen und dokumentiert werden
3.1.3 a)	der Lerninhalt und der Lernprozess (müssen) dem Bedarf jeder interessierten Partei Rechnung tragen
3.2.1	Der Lerndienstleister muss sicherstellen, dass Ziele, Umfang und die geplanten zielgruppenspezifischen Lernergebnisse sowie die verwendeten Lernmethoden klar definiert und den relevanten interessierten Parteien kommuniziert werden.
3.2.2	Um sicherzustellen, dass der Lerntransfer angemessen bewertet, überwacht, evaluiert und dokumentiert wird, muss der Lerndienstleister bei der Planung, wie das Lernen ermöglicht und unterstützt wird, die relevanten interessierten Parteien berücksichtigen.
3.2.3 c)	Der Lerndienstleister muss die Rolle und die Verantwortlichkeiten der interessierten Parteien, einschließlich der Rolle des LDL selbst, bei der Durchführung von Lerndienstleistungen und beim Überwachen und Evaluieren von Lerntransfers klar festlegen.
3.5.1 c)	Der Lerndienstleister muss sicherstellen, dass die Evaluationsverfahren in Übereinstimmung mit den angestrebten Zielen geplant, ausgewählt und durchgeführt werden und dass sie in einer Weise umgesetzt werden können, die von Nutzen für die verschiedenen interessierten Parteien ist
3.5.3 a)	Der Lerndienstleister muss sicherstellen, dass die an der Evaluation beteiligten oder von ihr betroffenen interessierten Parteien identifiziert werden

Gerade eben ist im Beuth Verlag eine überarbeitete und erweiterte Auflage des Leitfadens zur Umsetzung von DIN ISO 29990 erschienen, dessen Herausgeber Sie sind. Welche neuen Erkenntnisse hält der Kommentar für interessierte Bildungseinrichtungen bereit? Der Kommentar enthält den vollständigen Text der Norm und gibt darüber hinaus ausführliche Text der Norm und gibt darüber hinaus ausführliche Umsetzungshilfen. Er beschreibt Instrumente für die Einführung und Verbesserung des Qualitätsmanagements, gibt Hilfestellungen zur Zertifizierung nach der Norm. In der 2. Auflage wurde insbesondere das Kapitel 4 mit den Umsetzungshilfen für die einzelnen Forderungen der Norm durch Erfahrungen aus der Anwendung und der Zertifizierung ergänzt. Im 5. Kapitel sind die Abschnitte Monitoring und Evaluation neu erarbeitet worden. Ebenfalls neu ist ein ausführlicher Vergleich mit AZAV, der durch eine Vielzahl von Anwendungsbeispielen praxisnah gestaltet ist.

Es wird oft als Vorteil angesehen, dass ISO 29990 die „Sprache der Branche“ spreche, was heißt das genau?

Es klingt ja bereits an, dass die Norm an der Erfahrungswelt von Pädagoginnen und Pädagogen sowie anderen Verantwortlichen im Bildungsbereich anknüpft. So wird von Lerndienstleistung gesprochen, um den Fokus auf die Lernenden und die Ergebnisse zu richten und um das volle Spektrum an verfügbaren Möglichkeiten für Lerndienstleistungen hervorzuheben. Das gesamte Kapitel 3 orientiert sich am Lernprozess und vollzieht ihn logisch und sprachlich nach.

Apropos Sprache: Vor einiger Zeit wurde auf Anregung chinesischer Stellen die Ausarbeitung einer Spezifikation im Bereich Sprachunterricht angeregt. Sind solche Spezifikationen eine sinnvolle Erweiterung der Norm oder eine unnötige Diversifikation?

Die Norm für Sprachlerndienstleistungen ist fertiggestellt und steht kurz vor ihrer Veröffentlichung. Sie orientiert sich stark an ISO 29990, ist aber ein reiner Service-Standard. Das ist eine sehr sinnvolle Ergänzung zur Gestaltung und Bewertung von Sprachlerndienstleistungen. In Arbeit ist ein generischer Service-Standard, der auch die anderen Lerndienstleistungen abbildet. Darüber hinaus ist die Erstellung von Standards für die Bildungsevaluation und für die Kompetenzbewertung von Lehrpersonal geplant.



Dr. Thomas Rau ist Geschäftsführer der RKW Berlin GmbH, Rationalisierungs- und Innovationszentrum, Vorsitzender des ISO-Komitees „Learning services outside formal education“ (ISO/TC 232), Delegierter und Experte in den ISO-Komitees 176 und 288, Obmann des DIN-Arbeitsausschusses „Bildungsdienstleistungen“ (NA 159-02-04 AA), EQ-Auditor, EFQM-Assessor, SAP-Berater und DQS-Auditor.