

DIN ISO 29994



ICS 03.180

Einsprüche bis 2022-03-28

Entwurf**Bildungs- und Lerndienstleistungen –
Anforderungen für Fernlernen (ISO 29994:2021);
Text Deutsch und Englisch**

Education and learning services –
Requirements for distance learning (ISO 29994:2021);
Text in German and English

Éducation et services de formation –
Exigences relatives aux services d'enseignement à distance (ISO 29994:2021);
Texte en allemand et anglais

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2022-01-28 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 25 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Allgemeine Informationen, die vom Fernlerndienstleister bereitgestellt werden	9
5 Angebotsentwicklung	9
6 Informationen, die vor dem Erwerb der Fernlerndienstleistungen bereitgestellt werden	9
7 Bedarfsanalyse	10
8 Entwicklung der Fernlerndienstleistung	10
9 Informationen über die Fernlerndienstleistungen für angemeldete Lernende oder ihre Sponsoren	10
10 Erbringung der Dienstleistung	11
10.1 Technologiegestütztes Fernlernen	11
10.2 Lernmaterialien, die für Fernlernen verfügbar sind	11
10.3 Unterstützung der Lernenden	11
11 Personal	12
11.1 Moderierende	12
11.2 Personal zur Unterstützung von Lernenden	12
12 Bewertung der Lernfortschritte	12
13 Monitoring und Evaluation der Fernlerndienstleistung	13
14 Vergütung	13
Literaturhinweise	14

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 29994:2021, die vom Technischen Komitee ISO/TC 232 „Education and learning services“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von DIN (Deutschland) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-06-01 AA „Bildungsdienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Der Arbeitsausschuss hat sich für die Übersetzung von „distance learning“ mit „Fernlernen“ entschieden. Fernlernen beschreibt eine Lernform, bei dem Wissen über räumliche Entfernung hinweg vermittelt wird.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO/TR 22411	siehe	DIN CEN ISO/TR 22411
ISO 21001	siehe	DIN ISO 21001
ISO 29990	siehe	DIN ISO 29990
ISO 29991	siehe	DIN ISO 29991
ISO 29992	siehe	DIN ISO 29992
ISO 29993:2017	siehe	DIN ISO 29993:2018

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN CEN ISO/TR 22411, *Ergonomische Daten und Leitlinien für die Anwendung des ISO/IEC Guide 71 für Produkte und Dienstleistungen zur Berücksichtigung der Belange älterer und behinderter Menschen*

DIN ISO 21001, *Bildungsorganisationen — Managementsysteme für Bildungsorganisationen — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung*

DIN ISO 29990, *Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung — Grundlegende Anforderungen an Dienstleister*

DIN ISO 29991, *Sprachlerndienstleistungen — Anforderungen*

DIN ISO 29992, *Bewertung der Ergebnisse von Lerndienstleistungen — Empfehlungen zur Umsetzung*

DIN ISO 29993:2018, *Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung — Dienstleistungsanforderungen (ISO 29993:2017)*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 232, *Bildungsdienstleistungen*, erarbeitet.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

Dieses Dokument soll spezifische Anforderungen für Fernlerndienstleistungen bereitstellen. Die Ziele dieses Dokuments sind die Verbesserung der Transparenz und die Erhöhung der Glaubwürdigkeit von Fernlerndienstleistungen, der Schutz der Verbraucher durch Verhinderung nachteiliger Praktiken und die Verbesserung der Qualität von Fernlerndienstleistungen für alle interessierten Parteien.

Die Struktur dieses Dokuments spiegelt eine typische Abfolge von Erfahrungen von Lernenden und Sponsoren bei prototypischen Fernlerndienstleistungen wider. Dieses Dokument ist für die Verwendung neben ISO 29993 vorgesehen. Anbieter von Fernlerndienstleistungen können dieses Dokument und ISO 29993 umsetzen, um die konsistente Erbringung von Fernlerndienstleistungen sicherzustellen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt die Anforderungen für Fernlerndienstleistungen, die nicht in ISO 29993 spezifiziert sind, fest.

Es ist anzuwenden für alle Fernlerndienstleistungen, die sich sowohl an die Lernenden selbst als auch an Sponsoren richten, die die Lernangebote im Namen der Lernenden erwerben.

Für den Fall, dass der Lerndienstleister neben Fernlerndienstleistungen auch andere Lernmethoden bereitstellt, finden in dieser Norm nur Fernlerndienstleistungen Anwendung.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 29993:2017, *Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung — Dienstleistungsanforderungen*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

— ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: verfügbar unter <https://www.electropedia.org/>

3.1

Fernlerndienstleistung

Abfolge von Leistungen, die das Lernen ermöglichen, während Lernende und Lehrende zeitlich, räumlich oder durch beides getrennt sind

BEISPIEL Fernunterricht, digitales Lernen, Online-Lernen, mobiles Lernen.

3.2

Fernlerndienstleister

Organisation oder Person, die *Fernlerndienstleistungen* (3.1) anbietet, einschließlich aller Beteiligten, zur Erbringung von Fernlerndienstleistungen

3.3

Curriculum

vom *Fernlerndienstleister* (3.2) erstellter Studienplan, der die Ziele, den Inhalt, die Lernergebnisse, die Lern- und Lehrmethoden, den Zeitaufwand und die Bewertungsverfahren beschreibt

[QUELLE: ISO 29995:2021, 3.6.6¹, modifiziert – Teile von Anmerkung 1 zum Begriff wurden für die Definition verwendet]

1 In Vorbereitung. Stand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung: ISO/FDIS 29995:2021.

3.4

Evaluation

systematisches Erfassen von Informationen, um Entscheidungen über mögliche Anpassungen der Fernlern-dienstleistung zu treffen

[QUELLE: ISO 29995:2021, 3.5.2, modifiziert – „C‘ assessment“ und „B‘ monitoring“ gelöscht, Lerndienstleister zu Fernlerndienstleister geändert]

3.5

Didaktischer Redakteur

Person, die Inhalte für eine Lernerfahrung erstellt und dabei systematische Methoden und Lehrtheorien anwendet

Anmerkung 1 zum Begriff: Didaktische Redakteure können allein arbeiten oder Teams leiten, zu denen Autoren, Redakteure, Grafikdesigner, Künstler, Fachexperten, Beurteilungsspezialisten und andere Fachleute gehören, die mit der Entwicklung von Inhalten und Lehrplänen beauftragt sind. In einem kleinen Unternehmen oder einer Institution kann eine einzelne Person sowohl die Rolle des Didaktischen Redakteurs als auch die des Moderators übernehmen.

3.6

Lernende

Personen, die am Fernlernen teilnehmen

[QUELLE: ISO 29995:2021, 3.2.8, modifiziert – „language ‘A‘ learning“ zu Fernlernen geändert, sowie die Kategoriezuordnung des Begriffes entfernt]

3.7

Lernen

Erwerb von Wissen, Verhalten, Fähigkeiten, Werten, Einstellungen oder Verständnis

[QUELLE: ISO 29995:2021, 3.3.2]

3.8

Lernumgebung

physische oder virtuelle Umgebung zur Unterstützung von Lernenden

[QUELLE: ISO/IEC 2382-36:2019, 3.3.5]

3.9

technische Kompetenz

Fähigkeit, Technologie zu nutzen, zu verwalten, zu verstehen und zu bewerten

3.10

Sponsor

Organisation oder Einzelperson, die *Fernlerndienstleistungen* (3.1) für die Lernenden erwirbt, den Lernenden finanzielle oder anderweitige Unterstützung leistet oder ein begründetes Interesse am Ergebnis des Lernens hat

BEISPIEL Konzerne, Behörden, Personen.

Anmerkung 1 zum Begriff: Falsche Quellangabe bei Begriff 3.10. Korrekte Quelle ist ISO 29995:2021, 3.2.21.

[QUELLE: ISO 29995:2021, 3.2.17, modifiziert – bestimmter Artikel vor Fernlerndienstleistung ergänzt]

3.11

Moderierender

Person, die mit Lernenden arbeitet, um sie beim *Lernen* (3.7) zu unterstützen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Lehrender wird oft auch als Lehrer, Trainer, Coach, Tutor oder Mentor bezeichnet.