

## **Qualitätsstandards des Forum DistancE-Learning**

### **Präambel**

Mit der wachsenden gesellschaftlichen Bedeutung des Bildungsmarktes steht eine Vielzahl von Angeboten einem zunehmend selbstbewussten Verbraucher gegenüber. Qualitätsstandards schaffen eine bessere Transparenz für die Nutzer und Anreize für Bildungsanbieter, den Erfolg durch Qualität zu sichern und weiterzuentwickeln.

Das Forum DistancE-Learning, der Fachverband für Fernlernen und Lernmedien e.V. (FDL), fördert und unterstützt Qualität im mediengestützten Lernen – ob als Anbieter, Dienstleister oder Lerner – und formuliert hiermit Standards für eine Mitgliedschaft. FDL gibt seinen Mitgliedern Qualitätskriterien an die Hand, um bedarfsgerechte und qualitativ hochwertige Bildungsangebote sicher zu stellen und im Sinne der Kunden weiter zu entwickeln.

Der Fernunterricht ist in Deutschland seit 1976 durch ein Verbraucherschutzgesetz geregelt. Die Staatliche Zentralstelle für Fernunterricht überwacht die Einhaltung des Fernunterrichtsschutzgesetzes (FernUSG). Fernunterrichtsanbieter unterliegen dieser Regelung. Die Mitglieder des FDL sind zudem den „Praktischen Regeln für gute Fernlehre“ der Deutschen Gesellschaft für wissenschaftliche Weiterbildung und Fernstudium e.V. (DGWF) ebenso verpflichtet wie den Qualitätskriterien der European Association of Distance Learning (EADL).

Das Forum DistancE-Learning hat darüber hinaus die „Quality Specifications for Distance Learning Providers“ der PAS 1037:2004 etabliert und war maßgeblich an der Erstellung der DIN-ISO 29990 (2010) beteiligt. Mit der PAS 1037:2004 und der DIN ISO 29990 stehen Managementverfahren und Qualitätsnormen für alle Lerndienstleistenden zur Verfügung.

Der Verband unterstützt seine Mitglieder in der Weiterentwicklung von Qualität und in der Umsetzung der Zertifizierungs- und Akkreditierungsverfahren.

## Qualitätskriterien für die Mitgliedschaft

Die Mitglieder des FDL verpflichten sich – unabhängig von eigenen eingesetzten Qualitätsverfahren – die im Folgenden formulierten Qualitätsstandards anzuwenden.

Die Kriterien zur Beurteilung von Qualität beziehen sich auf die Bereiche

1. Leitbild, Bildungsorganisationen, Management
2. Bildungsangebote und Lerndienstleistungen
3. Evaluation und Qualitätssicherung

Die Anwendung der Qualitätskriterien gilt für die verschiedenen Mitglieder des FDL (Fernlehrinstitute, Fernhochschulen, Lernmediengestalter, Dienstleister, Autoren, Tutoren, Lernende etc.) in unterschiedlicher, Ihrer Tätigkeit entsprechender Weise.

### 1. Leitbild, Bildungsorganisationen, Management

Die Mitgliedsinstitute des FDL verfügen über ein **schriftliches Leitbild**, das die Unternehmens- und Qualitätsziele darstellt. Im Leitbild oder ergänzenden Dokumenten sind auch die pädagogischen Ziele und die Führungs- und Verantwortungsbereiche beschrieben.

### 2. Bildungsangebote und Lerndienstleistungen

Die Anbieter und Dienstleister des FDL beschreiben ihre Angebote und Lerndienstleistungen in einer kundengerechten, transparenten Form. Sie verfügen über eine **Prozessbeschreibung** ihrer Angebote und Dienstleistungen, die den Zusammenhang zwischen Führungsprozessen, Angebotsentwicklung und Durchführung der Dienstleistung veranschaulicht.

#### 2.1 Teilnehmerinformation, Beschreibung der Angebote

Anbieter von mediengestütztem Lernen im FDL garantieren, dass sie

- umfassend und wahrheitsgemäß über die Bedingungen und Zugangsvoraussetzungen informieren.
- insbesondere die Fern- und Nahunterrichtsanteile, die Betreuungsleistungen und die damit verbundenen Kosten eindeutig ausweisen.
- einen Vertrag mit den Teilnehmenden schließen, der den geltenden Verbraucherschutzbestimmungen entspricht und dessen Bedingungen verständlich formuliert sind.
- gewährleisten, dass mit den Informationen und Daten der Teilnehmenden vertrauensvoll und entsprechend der Datenschutzbestimmungen umgegangen wird.

## **2.2 Gestaltung von Lerndienstleistungen**

Die Gestalter von Lerndienstleistungen des FDL stellen sicher, dass

- der Lerninhalt und der Lernprozess dem Bedarf der Lernenden Rechnung trägt.
- verfügbare Mittel und Informationen genutzt werden, um den Lernprozess zielgruppenspezifisch zu planen.
- die eingesetzten Lernmethoden und –materialien didaktisch geeignet, fachlich richtig und vollständig sind, um das Bildungsziel zu erreichen.
- der Lerninhalt und der Lernprozess an den vereinbarten Lernergebnissen ausgerichtet sind.

## **2.3 Erbringung von Lerndienstleistungen**

Die Lerndienstleister des FDL gewährleisten, dass

- eine bedarfsgerechte und zeitnahe Beratung der Interessenten angeboten wird.
- kompetente Ansprechpartner für eine schriftliche, elektronische oder persönliche Beratung zur Verfügung stehen.
- der Lernprozess fachlich und pädagogisch qualifiziert angeleitet und begleitet wird.
- die Betreuung im Kursverlauf durch eine zeitgemäße Kommunikation zwischen Lehrenden und Lernenden durch ein Angebot unterschiedlicher Medien sichergestellt ist.
- die vereinbarten Ziele mit Hilfe der zur Verfügung gestellten Lerndienstleistung erbracht werden können.
- die Lerndienstleistung bedarfsgerecht und zeitnah erbracht wird.
- Prüfungsunterlagen klare Anweisungen für den Ablauf und die Durchführung der Prüfungen enthalten, die gegebenenfalls in einer Prüfungsordnung geregelt sind.

## **3. Evaluation und Qualitätssicherung**

Die Mitgliedsinstitute des FDL sehen Verfahren vor, die eine Qualitätssicherung und eine weitere Qualitätsentwicklung möglich machen. Dazu gehören ein Beschwerdemanagement, die Einbeziehung aller Mitarbeiter in die Qualitätssicherung sowie Evaluationsschritte wie z.B. die Befragung der Teilnehmenden in schriftlicher oder mündlicher Form.

### **Hilfestellungen des Forum DistancE-Learning**

Das Forum DistancE-Learning unterstützt Interessenten und Mitglieder durch

- Beratungsleistungen.
- regelmäßige Arbeitskreise zu pädagogischen Fragen und Fragen der Qualitätsentwicklung.
- Workshops und Veranstaltungen zu Fragen der Qualität und zu Managementverfahren nach PAS und DIN ISO.
- umfangliche Materialien und Hilfestellungen des Arbeitskreises Pädagogik, z.B. zur Lehrgangsplanung, zu Betreuungskonzepten, zur Arbeit mit Autoren, zur Anlage von Evaluationen etc..
- den Fernlehrgang „Diploma in Distance Education“ zur Ausbildung und Weiterqualifizierung der Mitarbeiter der Institute.

### **Beschlussfassung, Anerkennung der Qualitätsstandards durch die Mitglieder, Verstöße, Schiedsstelle**

Die Qualitätsstandards werden von der Mitgliederversammlung des FDL mit einfacher Mehrheit beschlossen. Sie können nur durch die Mitgliederversammlung erweitert, aktualisiert oder verändert werden.

Neue Mitglieder des FDL verpflichten sich bei Aufnahme in den Verband zur Erfüllung und Einhaltung der jeweils gültigen Fassung der Qualitätsstandards des FDL. Für die Aufnahme im FDL ist ein Antragsformular einzureichen, in dem sich die Antragsteller verpflichten die Qualitätsstandards des FDL zu erfüllen und einzuhalten.

Mitglieder, die vor der Verabschiedung der Qualitätsstandards oder vor einer Veränderung derselben bereits Verbandsmitglieder waren, verpflichten sich innerhalb Jahresfrist schriftlich zur Anerkennung und Einhaltung der Standards, um dem Verband weiterhin angehören zu können.

Verstößt ein Mitglied des FDL gegen diese Standards oder kommt der damit verbundenen Selbstverpflichtung nicht nach, besteht für Kunden des Mitglieds sowie für andere FDL-Mitglieder die Möglichkeit, die Schiedsstelle des FDL anzurufen und eine Klärung zu erwirken. Die Schiedsstelle kann bei anhaltenden Verstößen gegen die Qualitätsstandards durch ein Mitglied des FDL dem Vorstand den Ausschluss des Mitglieds empfehlen. Über den Ausschluss eines Mitglieds entscheidet der Vorstand des FDL gem. Satzung.

Wetzlar, 19.11.2010