

Begrüßungsvortrag Dr. Kiehl
Initiativ-Workshop "Weiterbildungsdatenbanken zwischen Verbraucheranforderungen und Anbieterauftrag" 2003-06-27, DIN

Meine sehr verehrten Damen und Herren,

Ein herzliches Willkommen hier im DIN zum Initiativ-Workshop "Weiterbildungsdatenbanken zwischen Verbraucheranforderungen und Anbieterauftrag", den wir hier im Hause der Normung gemeinsam mit der Stiftung Warentest veranstalten.

Ich möchte mich kurz vorstellen: Mein Name ist Dr. Peter Kiehl. Ich bin Mitglied der Geschäftsleitung des DIN und verantwortlich für den Bereich Normung, zu dem auch die Bereiche Dienstleistungen und e-Commerce gehören, die Sie heute dem Inhalt nach behandeln werden.

Da viele von Ihnen sich heute zum ersten Mal im DIN befinden, gestatten Sie mir, dass ich ein paar kurze Worte zum DIN sage (Bild 1):

Das DIN ist das deutsche Mitglied der europäischen und internationalen Normungsorganisationen (CEN/CENELEC und ISO/IEC). Das DIN ist ein eingetragener Verein, seine Mitglieder kommen aus den Bereichen Wirtschaft, Staat, Gewerkschaften, wissenschaftliche Institutionen, Verbraucher- und Umweltschutzorganisationen, der freien Berufe, Banken, Handel und Versicherungen.

Die DIN Gruppe hat ca. 700 hauptamtliche Mitarbeiter, die den Normungsprozess managen. Ca. 26.500 Experten vertreten ihre Unternehmen in den Gremien des DIN.

Der volkswirtschaftliche Nutzen der Normung beträgt allein in Deutschland ca. 16 Mrd. EUR pro Jahr, das entspricht ca. 1 % des Bruttosozialproduktes.

Das DIN erarbeitet unter Mitwirkung der interessierten Kreise und zum Nutzen der Allgemeinheit Deutsche Normen und andere neue normative Dokumente, die

- der Rationalisierung,
- der Qualitätssicherung,
- dem Umweltschutz,
- der Sicherheit,

- der Verständigung und
- der Globalisierung

in Wirtschaft, Technik, Wissenschaft, Verwaltung und Gesellschaft dienen. Das DIN veröffentlicht diese Dokumente und fördert ihre Anwendung.

Ohne die Entwicklung einheitlicher Standards (das sind Normen und normative Dokumente, z. B. technische Spezifikationen) wäre der Wandel von der landwirtschaftlich zur industriell geprägten Gesellschaft kaum denkbar gewesen. Normen und insbesondere internationale Normen erhöhen die Produktivität, sichern die Austauschbarkeit von Waren und Gütern und tragen so zum Wachstum ganzer Volkswirtschaften und letztlich zur Weltwirtschaft bei.

Derzeit befinden wir uns im Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft. Nach Angaben der Welthandelsorganisation (WTO) erwirtschaften wir inzwischen über 60 % des Weltbruttosozialprodukts durch Dienstleistungen; im amerikanischen und europäischen Wirtschaftsraum liegt dieser Anteil sogar noch höher. Dennoch existieren im Dienstleistungssektor erst wenige Standards. Diese werden aber dringend benötigt, um in Zukunft Dienstleistungen – ähnlich wie Produkte – handeln zu können. Normen und normative Dokumente sind die Grundvoraussetzung für einen freien und fairen Handel, können zur Öffnung von Märkten beitragen, fördern den Wettbewerb und fördern das Wachstum der Dienstleistungswirtschaft.

Vor diesem Hintergrund hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) ein Projekt „Dienstleistungs-Standards für globale Märkte“ initiiert.

Dieses Forschungsvorhaben, in dem das DIN mit vielen Projektpartnern zusammenarbeitet, hat bereits zu ersten normativen Ergebnissen geführt, die nicht mittels der traditionellen DIN-Normen, sondern mit dem neuen normativen Dokument PAS = Publicly Available Specification, d. h. öffentlich verfügbare Spezifikation, abgeschlossen haben (Bild 2). Diese Dokumente konnten sehr schnell, in nur wenigen Monaten erarbeitet werden. Beispiele sind:

- PAS 1014 Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen

- PAS 1018 Grundstruktur für die Beschreibung von Dienstleistungen in der Ausschreibungsphase

und

- PAS 1019 Strukturmodell und Kriterien für die Auswahl und Bewertung investiver Dienstleistungen

PAS stehen in der Hierarchie der technischen Regeln zwischen den Werknormen und den nationalen Normen.

Werknormen sind meist für verbindlich erklärte Spezifikationen auf Unternehmensebene. In ihnen steht das firmenspezifische Know how und daher sind sie in der Regel nicht öffentlich verfügbar.

Nationale Normen, in Deutschland also DIN-Normen, sind konsensbasierte Regeln mit Empfehlungscharakter und dem Ziel, möglichst von allen interessierten Kreisen angewendet zu werden.

Wie das Wissen der interessierten Kreise dem Markt zur Verfügung gestellt wird, ist also eine strategische Entscheidung der Urheber (Bild 3). Eine PAS signalisiert deutlich die normative Absicht der Ersteller und beinhaltet darüber hinaus die Möglichkeit, bei entsprechender Akzeptanz im Markt dieses Dokument schnell auf die nationale, europäische oder internationale Normungsebene heben zu können.

Bei uns im DIN ist insbesondere der Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen aktiv, der sich branchenorientiert u. a. mit folgenden Arbeiten beschäftigt:

- Dienstleistungen im Transportwesen
DIN EN 13816 "Transport – Logistik und Dienstleistungen – Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität"
- Reinigungsdienstleistungen

DIN 77400 (erscheint 09/2003) "Reinigungsdienstleistungen – Schulgebäude – Anforderungen an die Reinigung"

- Tourismus-Dienstleistungen

DIN EN ISO 18513 "Tourismus-Dienstleistungen – Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte – Terminologie"

DIN EN 13809 "Tourismus-Dienstleistungen – Reisebüros und Reiseveranstalter – Terminologie"

- Wach- und Sicherheitsdienstleistungen

DIN 77200 "Sicherungsdienstleistungen – Anforderungen"

- Finanzdienstleistungen

Normungsarbeit begonnen

- Markt- und Sozialforschung

E DIN 77500 (erscheint Ende 2003) "Markt- und Sozialforschungsdienstleistungen"

- Übersetzungs-Dienstleistungen

DIN 2345 "Übersetzungsaufträge"

Auch wenn einige der Themen zunächst nur auf nationaler Normungsebene behandelt wurden, bedeutet dies in den meisten Fällen, dass wir diese als deutschen Beitrag für eine künftige europäische oder internationale Normung verstanden wissen wollen.

Um von vorn herein Missverständnisse zum heutigen Thema vorzubeugen, möchte ich betonen, normative Aktivitäten zu Weiterbildungsdatenbanken beinhalten nicht die Normung der Weiterbildung, sondern die Festlegung von Weiterbildungsinformationen.

In letzter Zeit haben wir im DIN viel Erfahrungen mit diesem Thema sammeln können, denn in vielen Fachbereichen werden elektronische Märkte vorbereitet, z. B. von elektronischen Produktkatalogen bis hin zum Austausch von Daten und Informationen der öffentlichen Hand, bekannt unter der Bezeichnung eGovernment. Würde es an diesen Stellen keine ordnende normative Hand geben, würden keine ordentlichen elektronischen Märkte, sondern elektronische Basare oder "Flohmärkte" entstehen: Hübsch bunt und vielfältig, aber nicht zielführend.

Die Ambivalenz von Märkten ist mir wohl bewusst. Anbieter und Kunden haben nicht die gleichen Präferenzen. Nicht jeder Anbieter hat ein Interesse, dass seine Produkte und Dienstleistungen völlig transparent und damit in weiteren Strecken vergleichbar mit dem Angebot der Mitwettbewerber werden.

Aber im Zeitalter der "totalen Information" ist es nur eine Zeitfrage, ab wann alle Daten einen Markt erreicht haben. Auf Grund unserer langen Erfahrungen kann ich nur raten, die Gestaltung eines Marktes lieber selbst in die Hand zu nehmen, als dies anderen Marktkräften zu überlassen.

Abschließend möchte ich Ihnen noch kurz über eine Erfolgsstory aus dem Bereich des e-Learning berichten. Im Oktober 2001 wurde im DIN ein ähnlicher Workshop wie der heutige zum Thema Standardisierung im e-Learning veranstaltet. Das Interesse an der Standardisierung war derart groß, dass sich drei Arbeitsgruppen gebildet haben, die sich mit der Thematik befassen.

- AG "Qualität im e-Learning und in der Weiterbildung": die Arbeiten konzentrieren sich derzeit auf Beschreibungsmodelle für Prozesse der Entwicklung und des Betriebs von e-Learning sowie die Darstellung von Anforderungen an Produkte. Diese beiden Bereiche werden miteinander verknüpft, so dass eine komplexe Qualitätssicherung angeboten wird.
- AG "Didaktik im e-Learning": hier wird ein didaktisches Metamodell und sein Beschreibungsformat entwickelt, in dem sich bestehende oder zukünftige Modelle der Didaktik im e-Learning abbilden lassen. Dadurch wird ein gemeinsames Verständnis ermöglicht, ohne dass eine oder andere Modell selbst zu bewerten.
- AG "Trainerqualifikationen im e-Learning und in der Weiterbildung": nachdem die AG die Bereiche betrachtet hat, in denen eine Zertifizierung aus Sicht der Stakeholder sinnvoll ist, wird an der Abbildung der Kompetenzen von Trainern, Tutoren, Coaches gearbeitet, denn der Erfolg einer Weiterbildungsmaßnahme steht und fällt mit deren Qualifizierung.

Die Arbeitsergebnisse der Arbeitsgruppen werden ca. Ende 2003 jeweils als PAS veröffentlicht.

Im Juli 2002 hat sich außerdem der NI-36 „Lerntechnologien“, das deutsche Spiegelgremium zu der entsprechenden internationalen Normungsaktivität ISO/IEC JTC 1 SC 36, neu konstituiert. Die Mitarbeiter dieses Gremiums arbeiten zum größten Teil auch in der AG „Qualität im e-Learning“ mit.

Jetzt wünsche ich uns einen produktiven und erfolgreichen Tag. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und gebe hiermit an Herrn Töpfer von der Stiftung Warentest ab, der Sie als Moderator durch den Tag führen wird.