

Qualitätskriterien für senior/innengerechtes Lehren und Lernen mit digitalen Technologien



Wien, 31.03.2016

Ein Projekt des

1100001
oiat

Im Auftrag des

sozial
MINISTERIUM
BUNDEMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ

Inhalt

Qualitätskriterien für senior/innengerechtes Lehren und Lernen mit digitalen Technologien

Einleitung	3
Aufbau und Zugang.....	4
Qualität des Lernens. Übersicht	6
Qualität des Lernens	7
1. Gestaltung der Lernziele	7
2. Alltag erleichtern und gesellschaftliche Teilhabe fördern	8
3. Lernen in vielfältigen Lebensumständen ermöglichen	10
4. Anschlussfähigkeit an und Transfer in den Alltag	12
5. Lernen als sozialer Prozess	14
Qualität des Lehrens. Übersicht	15
Qualität des Lehrens	17
6. Haltung und Reflexionskompetenz der Trainer/innen	17
7. Kompetenzen Trainer/innen – Didaktisch-methodische Kompetenzen	19
8. Kompetenzen Trainer/innen – Soziale Kompetenzen	22
9. Kompetenzen Trainer/innen – Fachliche Kompetenzen: Technische Kompetenzen und Medienkompetenz	24
10. Lerninfrastruktur	26
Qualität der Organisation. Übersicht	29
Qualität der Organisation	31
11. Zugang zu Bildungsangeboten	31
12. Art der Bildungsangebote	33
13. Kosten	34
14. Prozesse in der Organisation	35
15. EDV-Support	38
16. Innovation	39
17. Lernende Organisation	40
Weiterführende Literatur	43

Impressum

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)
 A-1050 Wien, Margaretenstraße 70/2/10
 Telefon: +43 1 595 21 12-0, Fax: +43 1 595 21 12 99
 office@oiat.at, www.oiat.at
 ZVR: 922972340 UID: ATU 49875407

Einleitung

Immer mehr Seniorinnen und Senioren entdecken digitale Medien wie Computer, Internet & Co. für sich. Viele Bildungsinstitute bieten bereits Kurse an, die Seniorinnen und Senioren beim Einstieg in die digitale Welt unterstützen. Vor allem die Nachfrage nach Smartphone- und Tablet-Kursen sowie nach individuellen Coachings steigt. Um die sehr heterogene Zielgruppe entsprechend ihren unterschiedlichen Grundvoraussetzungen und Vorkenntnissen anzusprechen, ist eine große Angebotspalette notwendig. Unterschiedlichste Institutionen und Organisationsformen sind in diesem Bereich tätig und voraussichtlich wird es auch zukünftig verschiedenste Angebote geben: von der ehrenamtlich agierenden Person im Sinne der Nachbarschaftshilfe über Vereine bis zu traditionellen Bildungsanbietern, die ihr Angebot um innovative Settings ergänzen bzw. weiterentwickeln.

In Österreich sind zahlreiche Qualitätsinitiativen in der Erwachsenenbildung entstanden. Ö-Cert (Ö-Cert – oe-cert.at) bietet einen Überblick über qualitätssichernde Maßnahmen der Erwachsenenbildungsorganisationen wie auch den Rahmen zur gegenseitigen überregionalen Anerkennung. Qualitätssicherungsverfahren wie beispielsweise ISO 9001:2015, LQW oder EFQM richten sich in erster Linie an große Anbieter und etablierte Organisationen. Mit dem vorliegenden Kriterienkatalog sollen auch kleinere Anbieter, Organisationen, Vereine bis hin zu selbständigen Trainerinnen und Trainern bei der Weiterentwicklung der Qualität ihrer Angebote unterstützt werden – einerseits direkt durch Qualitätskriterien, andererseits indirekt durch Empfehlungen für ein auf diesen Kriterien basierendes Qualitätssicherungsmodell.

Das nachfolgende Modell orientierte sich an den Qualitätsbereichen der *Lernorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung* (LQW – artset-lqw.de) sowie an bestehenden Vorarbeiten, Standards und Praktiken in der Bildungsarbeit mit älteren Menschen. Es wurden drei Ebenen definiert: Lernen – Lehren – Organisation, wobei die Ebene der Lerninfrastruktur es LQW-Modells in die Ebene des Lehrens integriert wurde.

Ziel dieser Darstellung von Qualitätskriterien für senior/innengerechtes Lehren und Lernen mit digitalen Technologien ist es, die Qualität der Bildungsangebote anzuheben. Dies kann in der Praxis bedeuten, dass einzelne Punkte umgesetzt werden oder manche Aspekte als Anregungen für die eigene Arbeit herangezogen werden.

Um Qualitätsstandards in der Senior/innen-Bildung sicherzustellen, müssen gewisse Mindestanforderungen erfüllt werden. Diese MUSS-Kriterien sind in der Folge farblich (**Türkis**) gekennzeichnet. MUSS-Kriterien, die auf Grund struktureller Gegebenheiten nicht angewendet werden können, sind natürlich auszuklammern.

Aufbau und Zugang

Im Mittelpunkt jedes Trainings stehen die Teilnehmer/innen. Qualität bedeutet demnach zu gewährleisten, dass die Lernenden für sich den höchstmöglichen Nutzen aus dem Bildungsangebot ziehen können: im Sinne der Erweiterung ihrer Handlungsfähigkeit und der gesellschaftlichen Teilhabe, um ihren Lebensalltag besser bewältigen oder um eigene Bedürfnisse und Wünsche erfüllen zu können.



Abbildung 1: Aufbau – Die drei Ebenen der Qualität

Nun ist aber die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren äußerst heterogen und es ist nicht immer einfach, auf die unterschiedlichen Bedürfnisse, die auch je nach Tagesverfassung wechseln können, einzugehen. **Die Lernenden stehen also im Zentrum** der qualitätssichernden Maßnahmen. Zur Ebene des Lernens gehören die Qualitätskriterien in Bezug auf die **Gestaltung der Lernziele**, die Ziele des Bildungsangebotes an sich und des **Lernprozesses** als Gesamtes.

In direktem Kontakt mit den Lernenden stehen die Trainer/innen, weshalb die nächste Schicht eines Bildungsangebotes die **Ebene des Lehrens** ist. Für die Qualität des Lehrens ist wichtig, welche **Haltungen die Trainer/innen einnehmen** und über welche **methodischen** und **fachlichen Kompetenzen** sie verfügen. Gerade in EDV-Kursen sind auch die **Lerninfrastruktur** und deren Planung entscheidend.

Für das Gelingen des Lern- und des Lehrprozesses ist aber ebenso die **Qualität der Organisation** wichtig. Dazu zählen nicht nur die **niederschweligen Zugangsmöglichkeiten** für die potenziellen Teilnehmer/innen oder die Kosten, sondern auch die Bereitschaft als **innovative und lernende Organisation** zu agieren.



Abbildung 2: Übersicht – Aspekte auf den unterschiedlichen Qualitätsebenen



Abbildung 3: Übersicht – MUSS-Kriterien auf den unterschiedlichen Qualitätsebenen

Qualität des Lernens. Übersicht

Im Mittelpunkt stehen die Lernenden, also die Teilnehmenden an den Bildungsangeboten. Die Trainer/innen haben dafür zu sorgen, dass die Teilnehmer/innen so lernen können, dass sie das Gelernte in ihrem Alltag gut nutzen können bzw. dass die neu erlernten Kenntnisse sie dabei unterstützen, den Alltag eigenständig zu bewältigen.

Dazu ist es notwendig, dass die Teilnehmer/innen die Lernziele mitgestalten können und das Lernen (z. B. in der Gruppe) als sozialen Prozess und als Bereicherung empfinden.

Die Kriterien sind so formuliert, dass sie für Trainer/innen umsetzbar sind. Die farblich markierten Kriterien sind als MUSS-Kriterien für ein qualitativ hochwertiges Angebot zu sehen.

1. Gestaltung der Lernziele

- 1.1 Für jede Bildungsmaßnahme werden individuelle Lernziele gesetzt, die sich an den Teilnehmenden orientieren.**
- 1.2 Die Lernziele sind transparent.
- 1.3 Die Angebote sind betriebssystemübergreifend, und es gibt keine versteckten Ziele (z. B. Produktwerbung).

2. Alltag erleichtern und gesellschaftliche Teilhabe fördern

- 2.1 Die Bildungsmaßnahme unterstützt dabei, den Lebensalltag selbstbestimmt bewältigen zu können.**
- 2.2 Die Bildungsmaßnahme stärkt und fördert die gesellschaftliche Teilhabe.

3. Lernen in vielfältigen Lebensumständen ermöglichen

- 3.1 Gesundheitliche Aspekte werden miteinbezogen.
- 3.2 Verschiedene Zugänge und Lernerfahrungen werden thematisiert und reflektiert.
- 3.3 Unsicherheiten werden angesprochen, Lernstrategien entwickelt, Selbstvertrauen wird aufgebaut.**
- 3.4 Auf das erhöhte Sicherheitsbedürfnis wird geachtet.**

4. Anschlussfähigkeit an und Transfer in den Alltag

- 4.1 Die Interessen der Teilnehmenden werden aufgegriffen.
- 4.2 Lokale und regionale Bezüge werden hergestellt.
- 4.3 Inhalte und Anwendungen werden vermittelt, die im Alltag der Teilnehmenden nutzbar sind.**
- 4.4 Die Teilnahme an der Bildungsmaßnahme ist auch mit eigenen Geräten (z. B. Notebook, Smartphone, Handy, Tablet) möglich.
- 4.5 Transferfähigkeit ist gegeben.

5. Lernen als sozialer Prozess

- 5.1 Das Lernen miteinander und voneinander wird als ein wichtiges Kursprinzip angesehen.

Qualität des Lernens

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
1. Gestaltung der Lernziele	1.1 Für jede Bildungsmaßnahme werden individuelle Lernziele gesetzt, die sich an den Teilnehmenden orientieren.	<ul style="list-style-type: none"> Die Lernziele werden zu Beginn einer Bildungsmaßnahme gemeinsam mit den TR und TN entwickelt und die Erfüllung am Ende gemeinsam reflektiert. Die Lernziele können sich im Laufe der Schulung ändern; darauf wird von den TR in der Lernsituation eingegangen. Die Lernziele orientieren sich am Wissenstand und an den Fähigkeiten der TN. Die TR können die Lernziele zielgruppenadäquat „übersetzen“. Die TR sorgen dafür, dass die Lernziele realistisch und erreichbar sind. 	<ul style="list-style-type: none"> Besteht Offenheit bezüglich der Lernziele und Lerninhalte? Welche Methoden werden angewandt? Wie gelingt es, die vereinbarten Ziele und die spontan auftauchenden Themen unter einen Hut zu bekommen? 	<ul style="list-style-type: none"> Die Methoden und die Didaktik werden auf das Prinzip der Teilnehmendenorientierung ausgerichtet. Lernziele und Inhalte sind kongruent. maßgeschneiderte Angebote versus fertige Konzepte Bei Bildungsangeboten, die eine klare Standardisierung aufweisen (z. B. Zertifikatslehrgänge), ist Individualisierung nur sehr eingeschränkt möglich. 	<ul style="list-style-type: none"> > learn forever (2014): S. 3, S. 6 > Haring, Bacher (2013a): S. 7 > ÖIAT (2015a): S. 41 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 29
	1.2 Die Lernziele sind transparent.	<ul style="list-style-type: none"> Die Lernziele werden von den TR und den TN gemeinsam besprochen und vereinbart. 	<ul style="list-style-type: none"> Wie werden Lernziele im Lauf der Bildungsmaßnahme kommuniziert bzw. visualisiert? 	<ul style="list-style-type: none"> z. B. am Flipchart im Raum Trainer/innen vermitteln „Was kann ich dann?“ „Was kann ich damit tun?“ und fördern so den Prozess der „Anverwandlung“. 	<ul style="list-style-type: none"> > learn forever (2014): S. 9 > ÖIAT (2015a): S. 88
	1.3 Die Angebote sind betriebssystemübergreifend, und es gibt keine versteckten Ziele (z. B. Produktwerbung).	<ul style="list-style-type: none"> Je nach den genutzten Geräten werden entsprechende Anwendungen vorgestellt, es wird aber auch auf Alternativen hingewiesen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gelingt es den TR, trotz der „Heimat“ in einem Betriebssystem, auch auf andere Plattformen (iOS, Android, Windows) einzugehen? Ist die technische Unabhängigkeit glaubhaft? 	<ul style="list-style-type: none"> evtl. mit Handout unterstützen Unterstützung durch Methoden der Gruppenbildung, z. B. Kleingruppenbildung oder getrenntes Kursangebot nach Betriebssystemen und Geräten 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015b): Teil 3: S. 6

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
--------	------	-----------	------------------	-------------	----------------------

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
2. Alltag erleichtern und gesellschaftliche Teilhabe fördern	2.1 Die Bildungsmaßnahme unterstützt dabei, den Lebensalltag selbstbestimmt bewältigen zu können.	<ul style="list-style-type: none"> • Es werden die Bedürfnisse der TN erhoben, auf die in Folge eingegangen wird und die im Anschluss reflektiert werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Methoden werden hier angewandt? • Wie kann dies bei einer heterogenen Zielgruppe umgesetzt werden? • Lassen sich Lernpartnerschaften bilden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Gruppe arbeitet anhand von Beispielen („anlassbezogenes Lernen“). Beispiele und Erklärungen sollten möglichst alltagsnah formuliert sein. • Beispiele für Bildungsangebote, die dazu beitragen, den Alltag zu erleichtern: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Fahrpläne online abfragen, Tickets online buchen, Stadtplan online abrufen ◦ Location-Based-Services kennen und nutzen (z. B. Apotheken-App, Zustelldienste ...) ◦ Erinnerungsfunktionen, z. B. für Medikamente, Trinken, Bewegung etc. ◦ Einschränkungen ausgleichen (z. B. durch Lupe, Listen, Kommunikation ...) 	<ul style="list-style-type: none"> > Heidecker, Sauter (2013): S. 36 > Haring, Bacher (2013a): S. 13 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 18 > ÖIAT (2015a): S. 57 > ÖIAT (2015b): Teil 2: S. 21ff
	2.2 Die Bildungsmaßnahme stärkt und fördert die gesellschaftliche Teilhabe.	<ul style="list-style-type: none"> • Es wird in der Bildungsmaßnahme besprochen, welche Aspekte dies betreffen kann, und es werden konkrete Inhalte dafür geboten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Aspekte des gesellschaftlichen Lebens sind für die Teilnehmenden besonders wichtig? • Wofür sind sie selbst motiviert, was bringen sie selbst mit? • Wofür brauchen sie Anregungen? • Aus Sicht der Anbieter: Was ist für eine Gewährleistung der gesellschaftlichen Teilhabe relevant (z. B. wenn bestimmte Informationen nur mehr online zur Verfügung stehen)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Die gesellschaftliche Teilhabe wird oft von den TN selbst als Ziel und Grund für Schulungen genannt („nicht zum alten Eisen gehören“, „mitreden können“, „wissen, wie's geht“, „um in der heutigen Zeit gut unterwegs zu sein“). • Beispiele für Bildungsangebote, die dazu beitragen, das Sozialleben und die gesellschaftliche Teilhabe zu unterstützen: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Terminkoordination mit der Familie und Freund/innen, Kontakte finden, Kontakte pflegen ◦ Austausch und Organisation von Freizeitaktivitäten und Fotos ◦ Online-Kommunikation richtig deuten, mit Konflikten und Rückzug umgehen ◦ Möglichkeiten finden, kostengünstig in der eigenen Region aktiv zu sein 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 11 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 20 > ÖIAT (2015a): S. 25, S. 52 > ÖIAT (2015b): Teil 2: S. 47ff

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
				<ul style="list-style-type: none">o Online-Banking, Online-Einkaufen, E-Government etc. nutzen könneno Fahrscheinautomaten selbstständig nutzen könneno Online-Telefonbuch nutzen können• Die Anbieter sind hier in der Expert/innenfunktion gefordert: Was ist aktuell notwendig? Welche Themen kommen auf die TN zu?	

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
3. Lernen in vielfältigen Lebensumständen ermöglichen	3.1 Gesundheitliche Aspekte werden miteinbezogen (z. B. Kursdauer und Lerntempo beachten, nachlassende Sehkraft und motorische Probleme berücksichtigen, Kurzzeitgedächtnis stützen ...).	<ul style="list-style-type: none"> • Es wird auf gesundheitliche Aspekte eingegangen, ohne die Privatsphäre der einzelnen Personen zu verletzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Werden nur Einschränkungen thematisiert oder auch Potenziale und Chancen? • Wie lässt sich eine positive Grundstimmung beibehalten, auch wenn das Üben anstrengend ist und viel Geduld erfordert? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein positives, motivierendes Grundklima ist förderlich. • In der Bildungsmaßnahme sollen Strategien zum Umgang mit den eingeschränkten physischen und kognitiven Möglichkeiten entwickelt werden. Dabei sollen nicht die Beeinträchtigungen selbst im Mittelpunkt stehen, sondern die Lösungsmöglichkeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 79 > ÖIAT (2015a): S. 61ff
		<ul style="list-style-type: none"> • Digitale Geräte können trotz gesundheitsbedingter Beeinträchtigungen genutzt werden. • Es werden gegebenenfalls alternative Bedienmöglichkeiten aufgezeigt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie lassen sich die Anwendungen an digitalen Geräten nutzen, wenn es gesundheitsbedingte Beeinträchtigungen gibt? • Welche Alternativen lassen sich finden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Die TR sollten Unsicherheiten nehmen und gemeinsam mit den TN Wege finden, wie man trotz Einschränkungen bestimmte Dinge vornehmen kann bzw. welche alternativen Wege sich anbieten könnten. Jede Person muss ihren eigenen Weg finden, der in Folge auch geübt und gefestigt wird. • Beispiele für Bildungsangebote: Bedienhilfen (z. B. Einstellen von Helligkeit, Schriftgröße, Ruhezustand etc.) und einfache Hilfestellungen erklären (Untertitel) und gemeinsam ausprobieren • Die Möglichkeiten zur einfacheren Bedienung am Gerät selbst sind oft nicht bekannt – deshalb müssen diese gemeinsam am Gerät durchgegangen und geübt werden. • Den TN muss immer wieder versichert werden, dass aller Anfang für jeden schwer ist. Sie sollen dazu motiviert werden, sich von Anfangsschwierigkeiten nicht entmutigen zu lassen. Üben, üben, üben! Je mehr geübt wird, desto leichter wird es! 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 61ff > ÖIAT (2015b): S. 9ff > ÖIAT (2014): siehe Bedienhilfen, S. 43

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
	3.2 Verschiedene Lernzugänge und Lernerfahrungen werden thematisiert und reflektiert.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR können erkennen, wenn TN mit negativen Bildungserfahrungen zu kämpfen haben, und wissen kompetent damit umzugehen. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Maßnahmen werden ergriffen, um den TN eine angenehme Bildungserfahrung zu bieten? Wie wird auf negative Lernerfahrungen in der Vergangenheit eingegangen? 	<ul style="list-style-type: none"> Angestrebt wird ein Lernen in angenehmer Atmosphäre außerhalb des klassischen Schulsettings. Eine Aufstellung der Tische in Reihen mit dem Blick hin zur Tafel oder Begriffe wie „Hausübung“, „Noten“ etc. sind hinderlich und lassen u. U. negative Assoziationen entstehen. Keine Prüfungssituationen aufkommen lassen! Schon in der Ankündigung muss hervorgehoben werden, welche didaktischen und methodischen Aspekte die Veranstaltung bieten wird. In der Veranstaltungsankündigung soll Neugierde geweckt werden, ohne bereits das Ergebnis festzuschreiben. Es kann auch gute Lernerfahrungen mit Frontalunterricht geben. Das ist nicht a priori auszuschließen. 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring (2012): S. 32 > Haring, Bacher (2013a): S. 8 > ÖIAT (2015a): S. 40, S. 45, S. 56
	3.3 Unsicherheiten werden angesprochen, Lernstrategien entwickelt, Selbstvertrauen wird aufgebaut.	<ul style="list-style-type: none"> Die TN werden dazu angeregt, eigene neue Lernstrategien zu entwickeln. Gesetzte Maßnahmen helfen, dass die TN Selbstvertrauen tanken können, womit auch Ängste genommen werden. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Maßnahmen werden gesetzt? Wie werden die TN unterstützt? Gibt es begleitende Maßnahmen? Welche informellen Lernsettings werden angeboten, damit das positive Lernerlebnis gestärkt wird? 	<ul style="list-style-type: none"> Vor allem Personen mit wenig Bildungserfahrung fehlt es oft an geeigneten Lernstrategien. Negative Lernerfahrungen gehen mit einem Mangel an Selbstvertrauen einher. Wird hier Abhilfe geschaffen, so werden Ängste genommen, und die Lernerfahrung macht Sinn. Alles, was Sicherheit gibt, sollte am Anfang der Schulung behandelt werden. Erst in weiterer Folge kann man wenig Bekanntes oder Neues einführen. Gegen Ende der Veranstaltung soll sich der Kreis schließen. 	<ul style="list-style-type: none"> > Heidecker, Sauter (2013): S. 38 > learn forever (2014): S. 9 > ÖIAT (2015a): S. 53ff
	3.4 Auf das erhöhte Sicherheitsbedürfnis wird geachtet.	<ul style="list-style-type: none"> Sicherheitsaspekte und Anregungen zur sicheren Nutzung digitaler Medien werden laufend thematisiert. 	<ul style="list-style-type: none"> Werden Sicherheitsaspekte durch die TR proaktiv eingebracht? Dies, ohne unnötig Ängste zu schüren? 	<ul style="list-style-type: none"> Es wird auf mögliche Gefahren und/oder Sicherheitsaspekte hingewiesen, aber auch eine realistische Einschätzung der Gefahren vermittelt, und es werden sinnvolle Handlungsweisen aufgezeigt. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 22, S. 44, S. 52f > ÖIAT (2015b): Teil 2: S. 3, S. 11

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
4. Anschlussfähigkeit an und Transfer in den Alltag	4.1 Die Interessen der Teilnehmenden werden aufgegriffen.	<ul style="list-style-type: none"> Die Trainer/innen stellen in der Bildungsmaßnahme sicher, dass Interessen und Bedürfnisse der TN erfasst, aufgegriffen und in das Bildungsangebot möglichst zeitnah integriert werden. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Methoden werden genutzt? Wie können auch „stille TN“ in den Prozess integriert werden? Wie wird mit der heterogenen Zielgruppe und den mitunter sehr unterschiedlichen Interessen umgegangen? Wo sind die Grenzen (v. a. auch im Hinblick auf eine pädagogische Ethik)? 	<ul style="list-style-type: none"> Dieser Punkt ist besonders wichtig, um die große Gruppe der bildungsfernen TN zu berücksichtigen. 	<ul style="list-style-type: none"> > Heidecker, Sauter (2013): S. 36 > Haring, Bacher (2013a): S. 12 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 29, S. 48, S. 53 > Simon, Gerdenitsch (2013): S. 3 > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 8
	4.2 Lokale und regionale Bezüge werden hergestellt.	<ul style="list-style-type: none"> Es werden Inhalte (Anwendungen, Einrichtungen etc.) vermittelt, die lokal und regional von Bedeutung sind. Die TR sind mit lokalen Anwendungen und Angeboten, Institutionen/Organisationen vertraut. 	<ul style="list-style-type: none"> Wird an örtliche Gegebenheiten angeknüpft? Wie können lokale und regionale Anforderungen einbezogen werden? Gibt es Kooperationen? Welcher Nutzen wird daraus gezogen? Wenn konkrete Unternehmen genannt werden, wird auch erläutert, weshalb? 	<ul style="list-style-type: none"> Bei konkreten Nennungen von Produkten und Unternehmen sollen die Erfahrungen der TN aktiv eingebunden werden. Anwendungen wie Location-Based-Services müssen lokal von Relevanz sein (z. B. lokale Öffi-App, Zustelldienste ...). Dies bedeutet einen Mehraufwand in der Vorbereitung (z. B. geeignete Apps für den Standort vorab testen). 	<ul style="list-style-type: none"> > Brünner (2012): S. 25 > Brünner (2013): S. 4 > ÖIAT (2015b): Teil 2: S. 3
	4.3 Inhalte und Anwendungen werden vermittelt, die im Alltag der Teilnehmenden nutzbar sind.	<ul style="list-style-type: none"> Es werden Inhalte, Programme, Apps, Beispiele etc. passend zu den aktuellen Bedürfnissen der TN vermittelt („<i>anlassbezogenes Lernen</i>“). Es wird während der Bildungsmaßnahme besprochen, wie das Gelernte in den Alltag integriert werden kann. 	<ul style="list-style-type: none"> Wie wird sichergestellt, dass unterschiedliche Bedürfnisse angesprochen und mit Inhalten individuell gefüllt werden? Welche Methoden werden gewählt? Wie wird mit Inhalten und Fragen umgegangen, die in der Bildungsmaßnahme aufgrund von Zeitmangel, fehlendem (Fach-)Wissen, mangelnden Angeboten o. a. nicht direkt besprochen werden können? 	<ul style="list-style-type: none"> Die Erreichung dieses Ziels ist besonders bei bildungsfernen TN von großer Bedeutung. 	<ul style="list-style-type: none"> > Heidecker, Sauter (2013): S. 36 > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 13 > ÖIAT (2015a): S. 26, S. 34, S. 37, S. 52, S. 57, S. 62 > ÖIAT (2015b): Teil 1: S. 1

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
			<ul style="list-style-type: none"> • Wie wird mit dem Spannungsfeld umgegangen, dass die TR sich eventuell bei anderen Themen und Programmen besser auskennen als bei jenen, die für die TN sofort nutzbar wären? • Wie wird mit „stillen TN“ umgegangen, die keine Bedürfnisse artikulieren? 		
	<p>4.4 Die Teilnahme an der Bildungsmaßnahme ist auch mit eigenen Geräten (z. B. Notebook, Smartphone, Handy, Tablet) möglich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Das Lernumfeld erlaubt, dass auch am eigenen Gerät gearbeitet werden kann. 	<ul style="list-style-type: none"> • Werden die TN dabei unterstützt? • Welches Supportsystem für die TR ist hier angedacht? • Ist der Internetzugang über WLAN in ausreichender Bandbreite vorhanden und gibt es Unterstützung zur Einrichtung vor Kursbeginn? • Gibt es genügend Steckdosen etc.? • Sind Haftungs- bzw. Versicherungsfragen geklärt (z. B. Hinweis „Keine Haftung für Schäden an privaten mobilen Endgeräten“)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine didaktische Herausforderung ist, dass spezifische Fragen zu unterschiedlichen Geräten gestellt werden können, die für andere TN von geringer Relevanz sind. Abhilfe kann z. B. durch Bildung von Gruppen mit ähnlichen Geräten, Aufteilung in unterschiedliche Kurse, mehr Personal etc. geschaffen werden. 	<p>> ÖIAT (2015a): S. 59 > ÖIAT (2015b): Teil 1: S. 12</p>
	<p>4.5 Transferfähigkeit ist gegeben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt weiterführende Aufgaben, die zu Hause umgesetzt werden, um in Übung zu bleiben. • Es gibt kompakte Handouts mit wenigen komprimierten Informationen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Werden Übungspartnerschaften gebildet und für wie lange? • Wird dieses „gemeinsame Weiterüben“ schon im Kurs vorgeplant und besprochen oder ausschließlich der Eigeninitiative der TN überlassen? 		<p>> ÖIAT (2015a): S. 56</p>

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
5. Lernen als sozialer Prozess	5.1 Das Lernen miteinander und voneinander wird als ein wichtiges Kursprinzip angesehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Dieses Kursprinzip wird bereits bei der Planung berücksichtigt und es werden dafür auch Zeit und Gelegenheit eingeräumt. • Die TR lassen Raum für das soziale Miteinander, ohne dabei das Lernziel aus den Augen zu verlieren. • Die TR regen zur Bildung von Lerngruppen oder Lernpartnerschaften an. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schaffen es die TR, das Kurssetting so zu gestalten, dass die TN auch wirklich miteinander arbeiten und lernen? • Sind die TR eher Coaches im Hintergrund oder stehen sie im Mittelpunkt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Dieses Ziel ist auch im Sinne der Gesundheitsförderung und sozialer Integration zu verstehen, z. B. Lernen als Möglichkeit, um soziale Kontakte zu knüpfen; Lernen als Möglichkeit, um neue Betätigungsfelder im ehrenamtlichen Bereich zu entdecken; Entstehen von neuen Netzwerken etc. • Der Beziehungsaufbau zwischen den TN kann von den TR auf verschiedene Weise unterstützt werden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gruppenarbeiten ○ Pausen zum Austausch ○ Lernpartnerschaften und die aktive Vernetzung der TN untereinander. • Für die Erreichung dieses Zieles ist eine entsprechende Haltung der TR entscheidend! 	<p>> learn forever (2014): S. 8 > ÖIAT (2015a): S. 35, S. 41, S. 51, S. 56, S. 64, S. 85 > ÖIAT (2010): S. 3</p>

Qualität des Lehrens. Übersicht

Welche Haltung die Trainer/innen zu ihrer Zielgruppe haben, aber auch welche Kompetenzen sie mitbringen, ist für jedes Bildungsangebot entscheidend. Dabei zählen nicht nur die fachliche Kompetenz (EDV-Kenntnisse, technische Kompetenzen), sondern auch die didaktisch-methodischen Kompetenzen für den Umgang mit der Zielgruppe.

Die Kriterien sind so formuliert, dass sie für Trainer/innen umsetzbar sind. Die farblich markierten Kriterien sind als MUSS-Kriterien für ein qualitativ hochwertiges Angebot zu sehen.

6. Haltung und Reflexionskompetenz der Trainer/innen

- 6.1 Motivierende Haltung der Trainer/innen
- 6.2 Wertschätzende Haltung der Trainer/innen**
- 6.3 Offene Haltung der Trainer/innen
- 6.4 Die Trainer/innen orientieren sich an der Heterogenität der Zielgruppe.
- 6.5 Die Trainer/innen können eigene Stereotype hinterfragen (Gender, Alter), verfolgen Chancengleichheit und arbeiten aktiv gegen Ageism (Diskriminierung von alten Menschen).

7. Kompetenzen Trainer/innen – Didaktisch-methodische Kompetenzen

- 7.1 Trainer/innen haben ein gut durchdachtes schriftliches Konzept und können Lernziele formulieren.
- 7.2 Die Trainer/innen verfügen über Methodenkompetenz, d. h., sie können entsprechend den Bedürfnissen und Kenntnissen der Teilnehmenden unterschiedlichste Methoden einsetzen (Methodenvielfalt).**
- 7.3 Die Trainer/innen unterstützen die Teilnehmenden darin, selbst Lernverantwortung zu übernehmen.
- 7.4 Das Lernen miteinander und voneinander gilt als Lernprinzip, sofern dies von den Teilnehmenden auch angenommen wird.
- 7.5 Die Trainer/innen verfügen über geragogisches Grundwissen.
- 7.6 Die Trainer/innen verwenden eine alltags- und zielgruppenadäquate Sprache.**
- 7.7 Fachausdrücke werden mit Veranschaulichungen aus der Alltagswelt (Text/Bild) eingeführt und erklärt.
- 7.8 Die Trainer/innen orientieren sich an den Interessen und dem Vorwissen der Teilnehmenden.

8. Kompetenzen Trainer/innen – Soziale Kompetenzen

- 8.1 Die Trainer/innen verstehen sich als Lerncoaches.
- 8.2 Die Trainer/innen fördern die Selbstwahrnehmung.
- 8.3 Die Trainer/innen können gruppendynamische Prozesse erkennen und steuern.
- 8.4 Die Trainer/innen können in komplexen Situationen die Übersicht bewahren und die Lernziele im Auge behalten.
- 8.5 Die Trainer/innen führen eine Selbstevaluation durch.

9. Kompetenzen Trainer/innen – Fachliche Kompetenzen: Technische Kompetenzen und Medienkompetenz

- 9.1 Die Trainer/innen verfügen über Medienkompetenz.
- 9.2 Die Trainer/innen können den Teilnehmenden einen medienkompetenten Umgang vermitteln.
- 9.3 Betriebssystem- und Geräteunabhängigkeit ist gegeben.
- 9.4 Ergänzende Hilfestellungen für die Teilnehmenden werden laufend thematisiert.
- 9.5 Die Trainer/innen haben ein gutes Verständnis für technische Probleme und verfügen über Strategien zum Umgang mit technischen Problemsituationen.**

10. Lerninfrastruktur

- 10.1 Der Betreuungsschlüssel ist dem Lernkontext und den Rahmenbedingungen angepasst.
- 10.2 Ein lernförderlicher Lernraum ist gegeben.
- 10.3 Die Zeit- und Termingestaltung ist zielgruppengerecht.
- 10.4 Bei der Kursdauer, dem Lerntempo und den Pausen wird auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden geachtet.
- 10.5 Die notwendige Infrastruktur für digitale Geräte ist vorhanden.
- 10.6 Funktionierende Geräte und die Informationen zur Nutzung der Anwendungen stehen zur Verfügung.
- 10.7 Es kann mit eigenen Geräten (z. B. Notebook, Smartphone, Handy, Tablet) gearbeitet werden, aber es sind auch Leihgeräte verfügbar.
- 10.8 Es gibt kompakte Anleitungen in schriftlicher Form zur Nutzung der Anwendungen.
- 10.9 Arbeitsblätter helfen bei der Strukturierung der Bildungsmaßnahme.
- 10.10 Selbst erstellte Schritt-für-Schritt-Anleitungen helfen beim Festigen des Gelernten.

Qualität des Lehrens

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
6. Haltung und Reflexionskompetenz der Trainer/innen	6.1 Motivierende Haltung der Trainer/innen	<ul style="list-style-type: none"> Die TR achten auf eine Balance zwischen Unter- und Überforderung. Die TR motivieren zum Selbsttun. Die TR fördern die Eigenständigkeit der TN. Die TR fördern selbstgesteuerte Lernprozesse. 	<ul style="list-style-type: none"> Wie wird dafür gesorgt, dass die TN engagiert und motiviert bei der Sache sind? Wie gelingt es, dass die TN sich durch Fehlschläge nicht demotivieren lassen? Wie gelingt es, dass TN sich nicht in die „erlernte Hilflosigkeit“ zurückziehen? Wird lebensbegleitendes Lernen als Selbstverständlichkeit verstanden? 	<ul style="list-style-type: none"> Das Erreichen dieses Zieles ist die Grundlage dafür, dass die TN das Gelernte auch gut in den Alltag mitnehmen können bzw. sich auch im Alltag selbst zum Weiterlernen motivieren können. Die TR trauen den TN etwas zu. Die TR lassen auch keine Selbstabwertungen der TN zu. 	<ul style="list-style-type: none"> > learn forever (2014) > Haring, Bacher (2013a): S. 14ff > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 89 > ÖIAT (2010): Internet-SeniorInnenkurse – Leitfaden für TrainerInnen > ÖIAT (2015a): S. 43, S. 51, S. 55
	6.2 Wertschätzende Haltung der Trainer/innen	<ul style="list-style-type: none"> Die TR haben Empathie für die Zielgruppe der Älteren. Die TR nehmen eine respektvolle, achtsame und wertschätzende Haltung den TN gegenüber ein. Die TR haben Interesse für die Lebenswelt der TN. Die TR begegnen aktiv Abwertungen und setzen Maßnahmen, um das Selbstvertrauen der TN zu stärken. 	<ul style="list-style-type: none"> Werden die Lebensleistungen und Kompetenzen der TN anerkannt und wird darauf eingegangen? Interessiert die TR, wie die Zielgruppe lebt; wie sie das Leben meistert; welche Wege es gibt, mit altersspezifischen Problemen umzugehen? Gibt es Verständnis gegenüber den Lebenssituationen und Bedürfnissen der TN? Werden Fragen und Unsicherheiten ernst genommen? Sind die TR bereit, auch von den TN zu lernen? 	<ul style="list-style-type: none"> ! Das ist ein wesentliches Kriterium für die TR, um mit dieser Zielgruppe gut arbeiten zu können. ! Auch Selbstabwertungen der TN werden nicht zugelassen, z. B. „Ich bin so alt, deswegen kann ich das nicht.“ oder „Ich bin eine Frau, deswegen kann ich das nicht.“ 	<ul style="list-style-type: none"> > learn forever (2014): S. 11 > ÖIAT (2015a): S. 32, S. 36, S. 43, S. 54
	6.3 Offene Haltung der Trainer/innen	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR kann sich auf die Bedürfnisse, Themen und Inhalte der TN einstellen, hat aber auch einen Plan B, sollten von den TN keine entsprechenden Anforderungen gestellt werden. Die/der TR fördert individuell und unterfordert niemanden. 	<ul style="list-style-type: none"> Wie gelingt es, trotz der Anforderungen der TN den roten Faden im Auge zu behalten? Gehen die TR davon aus, dass Lernen in allen Lebensphasen selbstverständlich ist? 	<ul style="list-style-type: none"> Auch wenn die TN diese Flexibilität schätzen, so ist eine gute Vorbereitung, ein gut durchdachtes didaktisches und fachliches Konzept eine wichtige Voraussetzung. Um die Themen und Bedürfnisse der TN nicht aus den Augen zu verlieren, eignen sich „visuelle Themenspeicher“ (z. B. an 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 15 > ÖIAT (2015b): Teil 1: S. 13

TN – Teilnehmer und Teilnehmerinnen

TR – Trainer und Trainerinnen (Lernprozessmoderation)

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
		<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR kann die TN bei der realistischen Einschätzung von Lernzielen unterstützen. 		<p>der Tafel oder auf einem Flipchart-Bogen), die laufend ergänzt und erweitert werden können.</p>	
	6.4 Die Trainer/innen orientieren sich an der Heterogenität der Zielgruppe.	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR kann mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Anforderungen der TN umgehen, darauf eingehen und diese auch nutzen. Die/der TR begegnet aktiv Abwertungen. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Methoden werden dazu genutzt? 	<p>Die Heterogenität kann genutzt werden, z. B. durch</p> <ul style="list-style-type: none"> das Bilden von Kleingruppen mit ähnlichem Wissensstand den Austausch unter den Lernenden das Lernen durch Lehren: TN erklären anderen TN, wie z. B. ein Fotobuch erstellt wird. 	<p>> Haring, Bacher (2013a): S. 6ff > ÖIAT (2015a): S. 39 > ÖIAT (2010): S. 3</p>
	6.5 Die Trainer/innen können eigene Stereotype hinterfragen (Gender, Alter), verfolgen Chancengleichheit und arbeiten aktiv gegen Ageism (Diskriminierung von alten Menschen).	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR kann eigene Alters- und Geschlechterstereotype reflektieren und damit produktiv umgehen. Die/der TR verfolgt die Gleichstellung und Chancengleichheit von Frauen und Männern und arbeitet aktiv gegen Ageism. Die TR nehmen die TN als Lernende, als Wissende, als Könnende wahr. 	<ul style="list-style-type: none"> Wird auf gendergerechte Formulierung geachtet? Sind die Beispiele und Verweise in Bezug auf die weibliche und männliche Perspektive ausgewogen? Werden Geschlechterzuschreibungen pauschal verfestigt oder kritisch hinterfragt? Merkt man den TR Wertschätzung, Respekt und Empathie für die TN an? Sind die Beispiele frei von Klischees und Stereotypen? Wird auf die unterschiedlichen Lebensrealitäten von Frauen und Männern eingegangen? Wodurch wird unterstützt, dass sich die TN mit ihren persönlichen Erfahrungen und Sichtweisen einbringen können? 	<ul style="list-style-type: none"> Weiterführende Literatur zur Reflexion von Altersbildern: Haring, Bacher, Stigler (2013b): Kapitel 2: „Die eigenen Altersbilder“, S. 24–42 Weiterführende Literatur zur gendersensiblen Didaktik: MA 57 – Frauenbüro der Stadt Wien (2011): TEIL 1: Grundlagen der Gendersensibilität in der Lehre TEIL 2: Gendersensibilität im Lernprozess TEIL 3: Gendersensibilität organisieren 	<p>> Haring, Bacher (2013a): S. 14f > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S.7 > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 85, S. 114 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 45 > Simon, Gerdenitsch (2013): S. 2</p>

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
7. Kompetenzen Trainer/innen – Didaktisch-methodische Kompetenzen	7.1 Die Trainer/innen haben ein gut durchdachtes schriftliches Konzept und können Lernziele formulieren.	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR hat einen gut strukturierten Ablauf vorbereitet, der aber in der Umsetzung größtmögliche Flexibilität beinhaltet. Die TR können Lernziele zielgruppengerecht formulieren (d. h., die „Übersetzungsleistung“ durch die TR ist gegeben). 	<ul style="list-style-type: none"> Werden die Lernziele, die am Anfang vereinbart wurden, zum Schluss nochmals besprochen, und wird die Erreichung überprüft? Wie gelingt der Spagat zwischen Flexibilität (an den Bedürfnissen der TN orientiert) und einem gut strukturierten Ablauf der Bildungsmaßnahme? Stellt die/der TR sicher, dass möglichst alle Bedürfnisse der TN berücksichtigt werden? Wie unterstützt die/der TR die TN beim Thema zu bleiben? 	<ul style="list-style-type: none"> Die Verschriftlichung der Lernziele am Flipchart hilft dabei, den Überblick zu behalten. 	> ÖIAT (2015a): S. 61
	7.2 Die Trainer/innen verfügen über Methodenkompetenz, d. h., sie können entsprechend den Bedürfnissen und Kenntnissen der Teilnehmenden unterschiedlichste Methoden einsetzen (Methodenvielfalt).	<ul style="list-style-type: none"> Die TR verfügen über Methodenkompetenz und können verschiedene Methoden einsetzen, um auf die Bedürfnisse der TN einzugehen, ohne sie dabei zu verwirren oder zu überfordern. Die TR berücksichtigen in der Auswahl der Methoden eventuelle Beeinträchtigungen der TN (z. B. Geschicklichkeit, Gleichgewichtssinn etc.). Die TR berücksichtigen schon bei der Methodenauswahl unterschiedliche Lerntypen und Lernzugänge. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche aktivierenden und diskursfördernden Methoden werden angewandt? Werden Methoden der Biografiearbeit verwendet? Werden Moderationsmethoden angewendet? Strukturieren die TR den Kursverlauf, um Sicherheit zu vermitteln? Werden unterschiedliche und vielfältige Methoden eingesetzt, ohne zu verwirren? Passen die Methoden zu den räumlichen und zeitlichen Rahmenbedingungen? Wie werden „stille TN“ aktiviert? Stehen On- und Offline-Aktivitäten in einem guten Verhältnis? Haben die TR einen guten Mix an Methoden, die unterschiedliche Lerntypen bedienen? 	<ul style="list-style-type: none"> Strukturierende Methoden sind z. B. am Flipchart mitschreiben, auf Kärtchen verschriftlichen etc. Keine Methoden der Methoden wegen, nicht Methoden um jeden Preis! Lernen soll Freude machen! Die TR sollen abwechslungsreiche Methoden einsetzen, die Ausprobieren und einen barrierefreien Zugang ermöglichen. <p>Keine Infantilisierung der TN! Seniorinnen und Senioren wollen mit ihren Kompetenzen, Fähigkeiten und Bedürfnissen ernst genommen werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Brünner (2012): S. 26f > Brünner (2013): S. 6f > Haring, Bacher (2013a): S. 19 > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 116f > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 65

TN – Teilnehmer und Teilnehmerinnen

TR – Trainer und Trainerinnen (Lernprozessmoderation)

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
	7.3 Die Trainer/innen unterstützen die Teilnehmenden darin, selbst Lernverantwortung zu übernehmen.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR wenden partizipative Methoden an, um die Eigenmotivati-on zu fördern. Die TR motivieren die TN, ihre eigenen Schritt-für-Schritt-Anleitungen zu erstellen. Lerntagebücher können helfen, Fortschritte zu dokumentieren bzw. den eigenen Lernprozess zu reflektieren. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche aktivierenden und dis-kursfördernden Methoden wer-den angewandt? Wie werden Eigeninitiative und Selbstverantwortlichkeit geför-dert? Sind die ausgewählten Methoden auf Dialog und Diskurs ausgerich-tet? Ermöglichen die Methoden Er-folgslebnisse? 	<ul style="list-style-type: none"> Die TR helfen, „erlernte Hilflosigkeit“ und „Konsumhaltung“ zu überwinden. <p>Positive Rückmeldungen, Lob und Aner-kennung motivieren die TN, sich auch weiterhin mit einem Themengebiet ausei-nerzusetzen. In diesem Sinn sollten auch kleine Lernfortschritte von den TR wahrgenommen, aufgezeigt und „gefei-ert“ werden. Gelerntes Wissen sollte gleich umgesetzt werden, sodass die Er-folge sichtbar werden (z. B. ein bearbeite-tes Bild ausdrucken oder ein E-Mail an die Enkelkinder schicken).</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Brünner (2012): S. 26 > Brünner (2013): S. 6 > Heinrich, Kolland, Wan-ka (2014): S. 8 > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 116f > learn forever (2014): S. 9 > ÖIAT (2015a): S. 55f > ÖIAT (2010): S. 3
	7.4 Das Lernen miteinander und voneinander gilt als Lernprinzip, sofern dies von den Teilnehmenden auch angenommen wird.	<ul style="list-style-type: none"> Das Lernprinzip, miteinander und voneinander zu lernen, ist er-kennbar und wird konsequent durchgehalten. 	<ul style="list-style-type: none"> Lassen die TR das auch zu? Wie wird das Kennenlernen un-tereinander gefördert? Ist die Raumgestaltung diskurs-fördernd? 	<ul style="list-style-type: none"> Hilfreich sind z. B. Namensschilder, aus-führliche Kaffee- bzw. Getränkepausen, Tischanordnung in U-Form, Etablierung von Lernpatenschaften unter den TN etc. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 56f
	7.5 Die Trainer/innen verfügen über geragogisches Grundwissen.	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR hat Erfahrung in die-sem Bereich und/oder hat sich entsprechend weitergebildet. 	<ul style="list-style-type: none"> Sind die TR mit geragogischen Fragen vertraut? Verfügen sie z. B. über Kenntnisse der pädagogi-schen Besonderheiten, Lebenssi-tuationen, Themen, Altersbilder; kennen sie Konzepte der Alters-bilder etc.? 		<ul style="list-style-type: none"> > Heinrich, Kolland, Wan-ka. (2014) > Haring, Bacher (2013a): S. 19 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 34 > Simon, Gerdenitsch (2013): S. 3
	7.6 Die Trainer/innen verwenden eine alltags- und zielgrup-penadäquate Sprache.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR verwenden eine Sprache, die von den TN auch genutzt und verstanden wird. Die TR nehmen Fragen und Unsi-cherheiten ernst und verhindern ein Bloßstellen vor der Gruppe. 	<ul style="list-style-type: none"> Wie wird mit fachspezifischen Begriffen rund um digitale Medi-en umgegangen? Werden sie er-klärt? Trauen sich TN nachzufra-gen, wenn sie Wörter nicht ver-stehen? Wie wird mit fachspezifischen Begriffen umgegangen, die sich in den Sprachschatz der TR „eingeschlichen“ haben? 	<ul style="list-style-type: none"> Dieser Aspekt ist nicht nur im Kurs selbst, sondern auch schon in der Be-werbung etc. zu berücksichtigen. Möglichkeiten zur Umsetzung: <ul style="list-style-type: none"> Eine Person wird gebeten, bei allen unklaren Begriffen immer so-fort aufzuzeigen; am Flipchart wird eine „Fremdwörter-Liste“ ge-führt; alle TN werden dazu ermutigt, möglichst viele Begriffe zu nen- 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 29, S. 42, S. 58 > ÖIAT (2015b): Teil 3: S. 12f; sowie Kapitel „Glossar“, ab S. 52ff; online abrufbar unter-www.mobiseniora.at/glossar > Brünner (2013): S. 3 > Brünner (2012): S. 23f

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
				<p>nen, etwa mit der Aufforderung: „Bitte helfen Sie uns dabei, möglichst viele Begriffe für ein ‚Fremdwörterbuch‘ zu sammeln. Sie sind für uns eine wichtige Quelle.“</p>	
	<p>7.7 Fachausdrücke werden mit Veranschaulichungen aus der Alltagswelt (Text/Bild) eingeführt und erklärt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es gelingt den TR, am Vorwissen der TN anzuschließen, ohne abwertend zu sein. Keine Infantilisierung der TN! 	<ul style="list-style-type: none"> • Wurden geeignete Visualisierungen und Veranschaulichungen gefunden, die zum Lebenskonzept der Zielgruppe passen? • Gegebenenfalls werden auch haptische Elemente eingebracht (z. B. Schablone/Darstellung Mini, Micro, Nano-SIM-Karte etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Dieser Punkt ist besonders bei der großen Gruppe der bildungsfernen TN wichtig. • Um Bloßstellungen der TN zu vermeiden, sollten z. B. fremdsprachige Fachausdrücke von der/vom TR ausgesprochen und erklärt werden. Gegebenenfalls verwendet man in den Unterlagen Lautschrift (z. B. „Touchscreen“, gesprochen: „Tatschkrien“). • Keine Methoden anwenden, bei denen TN öffentlich schreiben müssen! „Wir holen Teilnehmer/innen z. B. nie ans Flipchart.“ 	<p>> ÖIAT (2015a): S. 58</p>
	<p>7.8 Die Trainer/innen orientieren sich an den Interessen und dem Vorwissen der Teilnehmenden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die TR können die Bedürfnisse der TN in der Schulung erheben, darauf eingehen und Lösungen dafür anbieten bzw. diese gemeinsam einüben. • Die TR unterstützen die TN, bestehendes mit neuem Wissen zu verbinden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Werden die Bedürfnisse der TN ermittelt und dokumentiert? • Wie werden die unterschiedlichen Neigungen und Kompetenzen wahrgenommen und aufgegriffen? • Kommen die TN zum Schluss, dass das Erlernte für sie brauchbar und in ihrem Leben umsetzbar ist? 	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn die/der TR die TN zu ihren Lernbedürfnissen befragt, kann leichter an den biografischen Kontexten, individuellen Interessen, Vorlieben für bestimmte Methoden und die örtliche und zeitliche Form des Lernens angeknüpft werden. • Die TR wenden keine Methoden an, die die TN zu etwas zwingen. 	<p>> Brünner (2012): S. 22 > Brünner (2013): S. 6 > Haring, Bacher (2013a): S. 13f > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 8f > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 86 > learn forever (2014): S. 9 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 65 > Simon, Gerdenitsch (2013): S. 3</p>

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
8. Kompetenzen Trainer/innen – Soziale Kompetenzen	8.1 Die Trainer/innen verstehen sich als Lerncoaches.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR können die TN bei der Erreichung ihrer Lernziele unterstützen und verfügen über die nötige Geduld. 	<ul style="list-style-type: none"> Wird eine geduldige Haltung konsequent eingehalten? Oder verfallen die TR in die Rolle der „Vortragsmaschine“, um Stoff durchpauken? Treten die TR zugunsten der TN in den Hintergrund? 	<ul style="list-style-type: none"> Diese Einstellung ist neben Respekt und einem positiven Altersbild eine besonders wichtige Grundhaltung für die Zielgruppe. 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 17 > learn forever (2014): S. 9 [TR begreifen sich als „Lernprozessmoderator/innen“] > ÖIAT (2015a): S. 51ff [„Lernbegleitung statt Frontalunterricht“]
	8.2 Die Trainer/innen fördern die Selbstwahrnehmung.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR fördern, dass sich die TN als aktive Gestalter/innen wahrnehmen können. Die TR regen zur Selbstreflexion an und reflektieren auch ihr eigenes Verhalten. 	<ul style="list-style-type: none"> Woran erkennen die TN, dass der/die TR auch das eigene Verhalten reflektiert? Sind Möglichkeiten der Selbstwahrnehmung eingeplant (z. B. Methode „Fishbowl“)? 	<ul style="list-style-type: none"> Z. B. „War das jetzt verständlich? Das passt ja gar nicht so zusammen, das fällt mir gerade selbst auf.“ „Wie geht es Ihnen damit?“ 	<ul style="list-style-type: none"> > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 48
	8.3 Die Trainer/innen können gruppensdynamische Prozesse erkennen und steuern.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR verfügen für die Lerngruppe über Leitungskompetenz. Die TR verstehen mit gruppensdynamischen Situationen kompetent umzugehen. Die TR sind sich gruppensdynamischer Prozesse bewusst und können diese erkennen und steuern. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Erfahrungen und Weiterbildungen haben die TR in diesem Bereich? Wie gehen die TR mit Widerständen in der Gruppe um? Wie gehen die TR mit Konflikten oder „störenden“ TN wie „Besserwissern und Besserwiserinnen“ und „Co-Trainerinnen“ um? Wie werden weniger aktive TN eingebunden? Sind die TR mit Modellen zur Konfliktbearbeitung vertraut? 	<ul style="list-style-type: none"> Für Fragen zur Selbsteinschätzung für TR siehe Haring, Bacher (2013a), S. 14 Das Thema „Macht und Herrschaft“ ist vor allen Dingen relevant für länger andauernde Bildungsmaßnahmen wie z. B. Lehrgänge. Nehmen Ehepaare an Kursen teil, ist darauf zu achten, dass beide den Kursinhalten folgen können und nicht auf erlernte Verhaltensmuster zurückgreifen, z. B. der Ehemann greift seiner Frau beim Tippen in die Tastatur („Die Tastatur ist kein 4-händiges Klavier“). 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 14ff > ÖIAT (2015b): S. 10ff > learn forever (2014): S. 9 [TR begreifen sich als „Lernprozessmoderator/innen“]
	8.4 Die Trainer/innen können in komplexen Situationen die Übersicht bewahren und die Lernziele im Auge behalten.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR haben Strategien zum Umgang mit unvorhersehbaren Situationen und einer Häufung von unterschiedlichen Anforderungen. Die TR können auftretende Spannungen bearbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> Sind die TR geduldig und verlieren nicht den Humor („Lachen Sie gemeinsam!“)? 	<ul style="list-style-type: none"> Besonders in IT-Kursen ist dieser Punkt relevant, da die TR mit unterschiedlichsten Aspekten konfrontiert werden, sowohl was die Technik als auch was die Inhalte betrifft: Was am Vortrag noch problemlos funktionierte, kann heute schon wieder veraltet sein. 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 19 > ÖIAT (2015a): S. 57

TN – Teilnehmer und Teilnehmerinnen

TR – Trainer und Trainerinnen (Lernprozessmoderation)

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
				<ul style="list-style-type: none"> • Mögliche Strategien könnten sein: <ul style="list-style-type: none"> o „Jetzt machen wir fünf Minuten Pause.“ o „Ich schreibe jetzt mal alles auf ...“ o „Wir schalten jetzt alle mal den Computer aus und machen etwas offline ...“ 	
	8.5 Die Trainer/innen führen eine Selbstevaluation durch.	<ul style="list-style-type: none"> • Die TR führen regelmäßig eine Selbstevaluation zur Reflexion und Verbesserung ihrer eigenen Arbeit durch. • Die TR haben die personale Kompetenz, angemessen mit Kritik von anderen umgehen zu können. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie holen die TR Rückmeldungen zur Zufriedenheit, Lernerfolgen, Lehr-Lern-Prozessen, Inhalten u. a. ein? • Wie wird sichergestellt, dass Feedback Platz findet? 	<ul style="list-style-type: none"> • Zur Vorgehensweise siehe Brünner, „Qualitätssichernde Maßnahmen. Teil 2: Leitfaden zur Selbstevaluation“ • Wenn die Zeit knapp wird, welche Inhalte können gegebenenfalls weggelassen, gekürzt oder verschoben werden? 	<ul style="list-style-type: none"> > Brünner (2015a) > Brünner (2015b)

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
9. Kompetenzen Trainer/innen – Fachliche Kompetenzen: Technische Kompetenzen und Medienkompetenz	9.1 Die Trainer/innen verfügen über Medienkompetenz.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR wissen, welche Medien wann am sinnvollsten eingesetzt werden. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche unterschiedlichen Medien werden eingesetzt? Wann sind welche Medien sinnvoll? Gibt es einen guten Mix zwischen On- und Offline-Medien? 		> learn forever (2014): S. 10ff
	9.2 Die Trainer/innen können den Teilnehmenden einen medienkompetenten Umgang vermitteln.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR greifen die verschiedenen Aspekte von Medienkompetenz (Medienkritik, Medienkunde, Mediennutzung, Mediengestaltung) aktiv im Unterricht auf und regen die TN zur Beschäftigung an. 	Leitfragen zu der Beschäftigung für die TN können sein: <ul style="list-style-type: none"> Welche Medien bringen welchen Nutzen? Wie kann ich Online-Quellen überprüfen? Wie erkenne ich Internetbetrug und wie kann ich mich davor schützen? Wie kann ich welche Medien zu welchem Zweck nutzen? 	<ul style="list-style-type: none"> Wenn besonders auf die medienkritischen TN zurückgegriffen wird, können auch deren Bedenken besser aufgegriffen werden. Vor allem durch das verstärkte Sicherheitsbedürfnis der Zielgruppe ist Medienkritik und eine genaue Beachtung der eigenen Bedürfnisse sinnvoll. Vorbehalte und Befürchtungen können dabei gleichzeitig auch auf deren Wahrheitsgehalt überprüft werden. 	> Baacke (1999)
	9.3 Betriebssystem- und Geräteunabhängigkeit ist gegeben.	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR kann mit unterschiedlichen Betriebssystemen und Geräten umgehen. Die TR haben Kenntnisse der Software (Android, iOS, Windows) und kennen grundlegende Einstellungen/Benutzeroberflächen. Die TR kennen Unterschiede, Vor- und Nachteile von Laptop, Tablet, Smartphone und Tastenhandy. 	<ul style="list-style-type: none"> Wie wird diese Unabhängigkeit hergestellt? Wie transparent sind die eigenen Vorlieben der TR und ihre Kenntnisse? Werden andere Betriebssysteme/Geräte abgewertet? 	<ul style="list-style-type: none"> Vor allem bei Smartphone- und Tablet-Schulungen ist dieser Punkt relevant. 	ÖIAT (2015b): Teil 2: Themenbereich „Ich und mein Gerät“, ab S. 4ff

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
9. Kompetenzen Trainer/innen – Fachliche Kompetenzen Technische Kompetenzen und Medienkompetenz	9.4 Ergänzende Hilfestellungen für die Teilnehmenden werden laufend thematisiert.	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR ist up to date bezüglich digitaler Geräte, Software, Apps etc. und weiß, wo Hilfe (online & lokal) zu finden ist. 	<ul style="list-style-type: none"> Gelingt es, zu den spezifischen Fragen der TN Ad-hoc-Hilfestellungen zu finden? Wenn nicht, werden solche nachgereicht? Wird gemeinsam nach Antworten gesucht? 	<ul style="list-style-type: none"> Dieser Aspekt betrifft vor allem IT-Schulungen, Apps ... Um die Eigenständigkeit zu fördern, kann es hilfreich sein, gemeinsam Antworten auf Fragen zu erarbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 56 > ÖIAT (2015b): Teil 2: Themenbereich „Ich und mein Gerät“, ab S. 4ff
	9.5 Die Trainer/innen haben ein gutes Verständnis für technische Probleme und verfügen über Strategien zum Umgang mit technischen Problemsituationen.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR haben einen Plan B im Falle technischer Problemsituationen. Die TR kennen Tricks und einfache Lösungswege für mögliche bzw. gängige technische Probleme. Die TR können Probleme mit Humor nehmen und aufzeigen, dass Technik immer auch mit (neuen) Herausforderungen verbunden ist. Die TR kennen sich mit allen technischen Fragen aus; kennen nützliche Apps, Programme und Widgets; wissen Bescheid über die Synchronisation mit anderen Geräten, grundlegende Einstellungen/Benutzeroberflächen; können WLAN und Konten einrichten etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Als wie störend empfinden die TN solche technischen Probleme? Lassen sie sich dadurch entmutigen? Gelingt die Vermittlung, dass technische Probleme zum Nutzer/innenalltag dazugehören und bewältigt werden können? 	<ul style="list-style-type: none"> Die/der TR hat immer einen analogen Plan B in der Tasche. Die TR sollten den TN versichern, dass Schwierigkeiten oft mit Faktoren wie z. B. schlechte Usability, ungeeignete Bildschirmeinstellung u. a. zusammenhängen: „Das das jetzt nicht funktioniert, liegt nicht an Ihnen, sondern daran, dass diese App schlecht programmiert ist!“ „Es gibt keine dummen Fragen ..., aber oft unnötig komplizierte Technik.“ Sinnvoll ist es, mit lokalen EDV-Händlern abzuklären, welche Art von Support sie anbieten. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 36, S. 54, S. 56, S. 57, S. 59 > ÖIAT (2015b): Teil 2: Themenbereich „Ich und mein Gerät“, ab S. 4ff

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
10. Lerninfrastruktur	10.1 Der Betreuungsschlüssel ist dem Lernkontext und den Rahmenbedingungen angepasst.	<ul style="list-style-type: none"> • Ein dem Lerninhalt ausgewogener TR-TN-Schlüssel ist gegeben. • Entsprechende Zeiten für die Vor- und Nachbereitung, den Aufbau von Infrastruktur und die Fahrzeiten sind einkalkuliert. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wird die min./max. Anzahl an TN angegeben und eingehalten? • Werden ergänzende, offene oder kostenlose Formate (Fragestunden, Internetcafé) angeboten? • Wie ist das zahlenmäßige Verhältnis zwischen Lehrenden und Lernenden? • Passt die Gruppengröße zu den inhaltlichen Zielen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Es muss berücksichtigt werden, dass die Zielgruppe oft schon viel früher zum vereinbarten Kurs kommt. Gründe dafür sind: „Frage der Höflichkeit“; „wollen nicht in Stress kommen“; Ausdruck dessen, dass der Kurs für sie wichtig ist etc. • Gerade beim aufsuchenden Lernen und bei ungewöhnlichen Lernorten sind zusätzliche Zeiten einzuplanen. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 68 > learn forever (2014): S. 11 > Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (2002): Punkt „Gruppengröße“
	10.2 Ein lernförderlicher Lernraum ist gegeben.	<ul style="list-style-type: none"> • Der Lernraum ist freundlich, barrierefrei, hell, einladend, gut erreichbar und entsprechend ausgestattet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist der Veranstaltungsort mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar? • Gibt es Abholdienste? • Gibt es Hinweisschilder, um den Raum zu finden? • Ist für eine angenehme Raumgestaltung gesorgt? • Gibt es Verpflegung, zumindest einen Tisch im Raum mit Wasser, Gläser und Krug? • Ist eine gute Beleuchtung vorhanden? • Werden Notizblock und Kugelschreiber für die eigenen Mitschriften bereitgestellt? • Ist eine gute Akustik gegeben? • Ist genügend Platz zwischen den Arbeitsplätzen vorhanden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Lärmquellen müssen beseitigt werden! 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 9ff > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 11 > ÖIAT (2015a): S. 45 > ÖIAT (2010): S. 21
	10.3 Die Zeit- und Termingestaltung ist zielgruppengerecht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitliche Flexibilität ist gegeben: Es werden Kurse mit unterschiedlich langer Dauer, an unterschiedlichen Wochentagen, zu verschiedenen Tageszeiten etc. angeboten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sind die Veranstaltungszeiten für die TN möglich und machbar? • Ist die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln möglich? 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Bildungsmaßnahmen sollten vorzugsweise vormittags und nachmittags stattfinden; wenn abends, dann nur in gut erschlossenen Siedlungsgebieten. Sie sollten möglichst nicht in den Sommermonaten sein; wenn, dann nur kurze Einheiten z. B. in Form von einmaligen Schnupperkursen. 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 8f > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 11 > ÖIAT (2015a): S. 44

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
10. Lerninfrastruktur	10.4 Bei der Kursdauer, dem Lerntempo und den Pausen wird auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden geachtet.	<ul style="list-style-type: none"> Nicht das Durchpauken von Inhalten steht im Vordergrund, sondern dass alle gut mitkommen, sich wohlfühlen und nicht vorzeitig aussteigen („innere Emigration“ verhindern). 	<ul style="list-style-type: none"> Wie werden Pausen bestimmt und eingehalten? Wie wird mit den heterogenen Bedürfnissen der TN umgegangen? 	<ul style="list-style-type: none"> Das Lernen sollte ohne (Zeit-)Druck stattfinden. Die Aufgabe der TR ist es, darauf zu achten, dass nicht ein „fixes Programm abgespult“ wird. Zwischendurch sollten auch Auflockerungsübungen oder Gymnastik bzw. andere Übungen und Aktivitäten ohne Computer eingeplant werden. Die TR müssen die TN motivieren, Pausen einzuhalten, da die TN oft nicht merken, wenn es zu viel wird. Wichtig: Wenn viel geredet wird, auch immer wieder Ruhephasen einplanen. 	> ÖIAT (2015a): S. 44, S. 60
	10.5 Die notwendige Infrastruktur für digitale Geräte ist vorhanden.	<ul style="list-style-type: none"> Der Internetzugang und die Steckdosen sind so dimensioniert, dass alle TN der Kursgruppe darauf zugreifen können. 	<ul style="list-style-type: none"> Ist das gewährleistet? Ist das WLAN auch unter starkem Zugriff in allen Lernräumen verfügbar? 	<ul style="list-style-type: none"> Dauert z. B. der Download einer App zu lange, mindert das die Motivation der TN. 	> ÖIAT (2015a): S. 45f > ÖIAT (2010): S. 21
	10.6 Funktionierende Geräte und Informationen zur Nutzung der Anwendungen stehen zur Verfügung.	<ul style="list-style-type: none"> Die Funktionsfähigkeit aller Geräte und die Nutzung der Anwendungen sind gegeben und wurden überprüft. 	<ul style="list-style-type: none"> Sind die entsprechenden Programme/Anwendungen/Apps installiert und aktualisiert? Wurden Sicherheitsupdates durchgeführt? Sind Benutzerkonten angelegt und für die TN nutzbar? 	<ul style="list-style-type: none"> Z. B. gut lesbare Zugangsdaten in schriftlicher Form zur Verfügung stellen. 	> ÖIAT (2010): S. 21
	10.7 Es kann mit eigenen Geräten (z. B. Notebook, Smartphone, Handy, Tablet) gearbeitet werden, aber es sind auch Leihgeräte verfügbar.	<ul style="list-style-type: none"> Bei Bedarf sind Leih- bzw. Testgeräte vorhanden, es kann aber auch mit eigenen Geräten gearbeitet werden. 	<ul style="list-style-type: none"> Sind Leihgeräte vorhanden? Ist es einfach möglich, Leihgeräte zu bekommen? Kann dies auch kurzfristig geschehen? 	<ul style="list-style-type: none"> Gerade bei Tablet- und Smartphone-Schulungen ist das Lernen am eigenen Gerät für den nachhaltigen Kompetenzerwerb sinnvoll. Die TN sollen dabei üben, ihre Arbeitsumgebung selbst aufzubauen, sich mit dem WLAN zu verbinden, den Drucker anzuschließen und einzustellen usw. Für diesen TechniksUPPORT sollten die TR vor Kursbeginn 15 Minuten Zeit einplanen. 	> ÖIAT (2015a): S. 59, S. 68

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
10. Lerninfrastruktur	10.8 Es gibt kompakte Anleitungen in schriftlicher Form zur Nutzung der Anwendungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kompakte Handouts werden zur Verfügung gestellt oder bei Bedarf nachgereicht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sind die Anleitungen von der/dem TR selbst hergestellt worden? • Sind sie aus Handbüchern übernommen, aber entsprechend adaptiert (z. B. Schriftgröße, Sprache, Vereinfachung ...)? • Stehen entsprechende Linklisten zur Verfügung? 		> ÖIAT (2015a): S. 55f, S. 68
	10.9 Arbeitsblätter helfen bei der Strukturierung der Bildungsmaßnahme.	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftliche Arbeitsblätter werden den TN zur Verfügung gestellt und lassen sich individuell durch die TN ergänzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sind die Arbeitsblätter gut lesbar (Schriftgröße beachten)? • Gibt es genügend Platz für Notizen? • Ist der Kontrast ausreichend? Ist Lesbarkeit gegeben? 		> ÖIAT (2015a): S. 55f, S. 68
	10.10 Selbst erstellte Schritt-für-Schritt-Anleitungen helfen beim Festigen des Gelernten.	<ul style="list-style-type: none"> • Die TN erstellen ihr eigenes Handout in ihren Worten, in ihrer eigenen Abfolge ... • Es liegt am Ende der Bildungsmaßnahme eine von den TN selbst erstellte Schritt-für-Schritt-Anleitung vor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivieren die TR die TN ihre eigenen Schritt-für-Schritt-Anleitungen zu erstellen? Und ist auch die Zeit dafür eingeplant? 	<p><i>Gebrauchsanleitung – zu Hause immer griffbereit</i></p> <p>Aufgrund der unterschiedlichen Herstellermodelle, Betriebssysteme und Betriebsversionen ist die Nachfrage nach leicht verständlichen, übersichtlichen Schritt-für-Schritt-Anleitungen groß. Viele TR sind daher dazu übergegangen, die TN ihre eigenen Schritt-für-Schritt-Anleitungen selbst erstellen zu lassen, um das im Kurs erlernte Wissen besser behalten und selbst anwenden zu können. Die TN können ihre eigenen Worte und eine eigene Strukturierung verwenden. So hat zu Ende des Trainings jede/r sein persönliches Handout, in dem er/sie bei Bedarf zu Hause nachsehen kann.</p>	> ÖIAT (2015a): S. 55f, S. 68 > ÖIAT (2015b): Teil 2: S. 19f

Qualität der Organisation. Übersicht

Die Kriterien in diesem Bereich umfassen die allgemeinen Rahmenbedingungen eines Bildungsangebotes – von der Bewerbung dem Erstkontakt, über den organisationsinternen Support bis hin zur Evaluierung einer Maßnahme.

Die Kriterien sind so formuliert, dass sie für Trainer/innen, die in ihrer Organisation dabei unterstützt werden, umsetzbar sein sollten.

Die farblich markierten Kriterien sind als MUSS-Kriterien für ein qualitativ hochwertiges Angebot zu sehen.

11. Zugang zu Bildungsangeboten

11.1 Es gibt motivierende Beratung und Information zu den Bildungsangeboten.

11.2 Es gibt Informationen in Form einer Einladung zum Bildungsangebot.

11.3 Es gibt Hinweise zu Geschäftsbedingungen, Nutzungsbedingungen, Verbraucherschutz.

11.4 Es gibt Hinweise zum Datenschutz.

11.5 Es gibt ein leicht verständliches Anmeldeverfahren.

11.6 Es gibt Schnuppermöglichkeiten.

11.7 Klassisch-formelle Lehr-Lern-Settings werden durch informelle bzw. kostenlose Formate ergänzt.

11.8 Die Teilnehmer/innen wissen im Vorfeld, wer der/die Trainer/in ist.

11.9 Es gibt eine Vielfalt an Lernangeboten.

11.10 Nachhaltigkeit ist gegeben: Wiederkehrende Kurse werden verlässlich angeboten.

12. Art der Bildungsangebote

12.1 Es sind sowohl altershomogene als auch intergenerationelle Gruppen möglich.

12.2 Es sind sowohl geschlechterhomogene als auch geschlechterheterogene Gruppen möglich.

13. Kosten

13.1 Die Preisgestaltung ist transparent und fair. Es gibt individuelle Beratung zu finanzieller Unterstützung.

13.2 Es werden Hinweise zu den Umbuchungsmodalitäten gegeben.

13.3 Es werden Hinweise zu den Stornierungsmodalitäten gegeben.

14. Prozesse in der Organisation

14.1 Es gibt ein Leitbild der Organisation, zu dem die Bildungsmaßnahmen passen.

14.2 Es gibt eindeutige Zuständigkeiten.

14.3 Es wird aktive Öffentlichkeitsarbeit für die Bildungsangebote betrieben.

14.4 Sponsorings haben keinen inhaltlichen Einfluss auf Bildungsangebote.

14.5 Die Ziele der Fördergeber werden transparent gemacht.

14.6 Für die Vorbereitung der Bildungsmaßnahmen sind ausreichend Ressourcen vorhanden.

- 14.7 Die Vorbereitung neuer Bildungsmaßnahmen ist zielgruppenadäquat.
- 14.8 Es gibt ein Controlling.
- 14.9 Es gibt eine Evaluation und ein Beschwerdemanagement.
- 14.10 (Digitale) Infrastruktur für die Trainer/innen ist vorhanden.

15. EDV-Support

- 15.1 Es gibt einen EDV-Support für die Trainer/innen.
- 15.2 Ein Internetzugang in ausreichender Bandbreite ist vorhanden.
- 15.3 Es gibt Support für die eigenen Geräte der Teilnehmer/innen.
- 15.4 Es gibt bei Bedarf Test- und Leihgeräte.

16. Innovation

- 16.1 Es gibt einen permanenten Prozess zur Weiterentwicklung der Bildungsangebote.**

17. Lernende Organisation

- 17.1 Es gibt ein Leitbild. Das Leitbild zeigt auf, dass es sich um eine lernende Organisation handelt.
- 17.2 Es gibt eine Evaluation seitens der Organisation.
- 17.3 Die Trainer/innen bilden sich ständig weiter, um selbst auf dem Laufenden zu sein. Alle Mitarbeiter/innen haben Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten.
- 17.4 Es gibt eine Kultur des Miteinanders.**
- 17.5 Intergenerationelles Lernen wird als Ressource genutzt.
- 17.6 Vernetzung bzw. Kooperationen mit anderen Organisationen sind vorhanden und werden genutzt.

Qualität der Organisation

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
11. Zugang zu Bildungsangeboten	11.1 Es gibt motivierende Beratung und Information zu den Bildungsangeboten.	<ul style="list-style-type: none"> Die Informationen zu den Angeboten sind nicht nur digital verfügbar, sondern auch z. B. in lokalen Zeitungen; es gibt Beratung per Telefon und vor Ort, Informationsabende bzw. Informationsnachmittage. Informationen sind auch in gedruckter Form erhältlich. Es wird kein Anmeldedruck auf Interessierte ausgeübt. 	<ul style="list-style-type: none"> Gibt es einen geduldigen und freundlichen Telefonsupport bzw. Beratung vor Ort? Werden Multiplikator/innen vor Ort angesprochen? Werden der Vermittlungsarbeit im Vorfeld Ressourcen zur Verfügung gestellt? 	<ul style="list-style-type: none"> Um Senior/innen für den Besuch von Weiterbildungsangeboten zu motivieren, müssen sie dort abgeholt werden, „wo sie sind“. Von großer Bedeutung ist dabei die Informations-, Motivations- und Vernetzungsarbeit vor Beginn des Kurses. Es ist wichtig, die Zielgruppe mit einem Angebot nicht zu überrumpeln, sondern potenziellen TN Gelegenheit zu geben, nochmals darüber nachzudenken und in Ruhe entscheiden zu können. 	<ul style="list-style-type: none"> > Heinrich, Kolland, Wan-ka (2014): S. 11 > ÖIAT (2015a): ausführlich beschrieben im Kapitel 4.6: „Mobilisierung der Zielgruppe: Information, Motivation und Bewerbung“, S. 47ff > Zech (2015): S. 76
	11.2 Es gibt Informationen in Form einer Einladung zum Bildungsangebot.	<ul style="list-style-type: none"> Die Gestaltung der Einladung ist lesefreundlich und ansprechend. 	<ul style="list-style-type: none"> Ist die Einladung so formuliert, dass sie neugierig macht und zur Teilnahme motiviert? Geht sie auf die Art der Schulung ein, aber lässt Möglichkeiten der individuellen Mitgestaltung zu und deutet dies auch an? 	<ul style="list-style-type: none"> Hinweise für die Gestaltung von Informationen: wenig Text; einfache, prägnante Botschaften; klare Struktur; ausreichende Kontraste etc. <p>Siehe auch: ÖIAT (2015c): „Teil A: Den Internetauftritt gestalten“</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 11
	11.3 Es gibt Hinweise zu Geschäftsbedingungen, Nutzungsbedingungen, Verbraucherschutz.	<p>Die Geschäftsbedingungen sind</p> <ul style="list-style-type: none"> leicht zugänglich transparent und verständlich. 	<ul style="list-style-type: none"> Sind die Geschäftsbedingungen in Online- bzw. in den gedruckten Informationsmaterialien zumindest auszugsweise ausgeführt? Sind sie kurz und übersichtlich formuliert? 	<p>Siehe auch: ÖIAT (2015c): „TEIL B: Rechtsinformationen“</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zech (2015): S. 76
	11.4 Es gibt Hinweise zum Datenschutz.	<ul style="list-style-type: none"> Datenschutzgesetze werden eingehalten. Es werden nur so viele Daten wie nötig gesammelt. Persönliche Angaben werden vertraulich behandelt. Informationen zum Datenschutz sind klar sichtbar. Falls Daten von Besucher/innen 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Daten werden erhoben? Wie werden Daten abgespeichert? Wie abgesichert sind die Daten? Werden Daten zu Werbezwecken an Dritte weitergegeben? Wird ein Newsletter ausgesendet, ohne dass es eine Zustimmung gegeben hat? 	<p>Siehe auch: ÖIAT (2015c): „TEIL B: Rechtsinformationen“</p>	

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
		einer Website verarbeitet werden, muss dies mitgeteilt werden (Datenschutzerklärung).	<ul style="list-style-type: none"> Ist in jedem Newsletter die Möglichkeit enthalten, diesen kostenfrei und problemlos wieder abzubestellen? 		
	11.5 Es gibt ein leicht verständliches Anmeldeverfahren.	<ul style="list-style-type: none"> Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, sich einfach anzumelden. 	<ul style="list-style-type: none"> Gibt es einen geduldsigen und freundlichen Telefonsupport? 	<ul style="list-style-type: none"> Die Anmeldung kann auf verschiedenen Wegen erfolgen, z. B. vor Ort, telefonisch, per Fax, postalisch, online. 	<ul style="list-style-type: none"> > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 94 > ÖIAT (2015a): S. 47ff > Zech (2015): S. 76
	11.6 Es gibt Schnuppermöglichkeiten.	<ul style="list-style-type: none"> Es sind vielfältige Schnuppermöglichkeiten vorhanden. 	<ul style="list-style-type: none"> Können bei den Schnupperterminen auch die potenziellen TR kennengelernt werden? Welche Informationsmaterialien erhalten die TN? 	<ul style="list-style-type: none"> Dies kommt vor allem Personen mit wenig Bildungserfahrung zugute. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a)
	11.7 Klassisch-formelle Lehr-Lern-Settings werden durch informelle bzw. kostenlose Formate ergänzt.	<ul style="list-style-type: none"> Es gibt informelle Lernsettings, die unterschiedliche Zielgruppen ansprechen. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Formen bewähren sich bei den bestehenden Zielgruppen am besten? Lassen sich durch solche Lernsettings auch neue Zielgruppen ansprechen? Was wurde bereits ausprobiert? Was könnte man wieder einmal ausprobieren? 	<ul style="list-style-type: none"> Solche Lernsettings können Ergänzungen zu bestehenden Bildungsangeboten (z. B. Vertiefungsstunden, Übungseinheiten etc.) sein, aber auch Schnuppereinheiten, Fragestunden oder Beratungen umfassen. Eventuell stellt ein Abholdienst eine Steigerung der Attraktivität eines Bildungsangebotes gerade für weniger mobile Personen dar. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a)
	11.8 Die Teilnehmer/innen wissen im Vorfeld, wer der/die Trainer/in ist.	<ul style="list-style-type: none"> Die Person ist im Folder namentlich angegeben, am besten mit Foto. Die Person wird beim Infotag mit Namen und Foto vorgestellt. Es gibt die Möglichkeit, die/den TR vorab kennenzulernen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gibt es Möglichkeiten, die TR auch vor der Entscheidung für eine Bildungsmaßnahme kennenzulernen? 	<ul style="list-style-type: none"> Möglichkeiten: Tag der offenen Tür, monatliche Stammtische, Beratungsmöglichkeiten in der Einrichtung, einmal pro Monat Schnupperstunden etc. 	
	11.9 Es gibt eine Vielfalt an Lernangeboten.	<ul style="list-style-type: none"> Das Programmspektrum entspricht der Vielfalt der Lebenssituationen und Lebenslagen im Alter. 	<ul style="list-style-type: none"> Existieren Veranstaltungen für junge Alte, Hochaltrige bzw. Personen, die sich in verschiedenen Lebensphasen im Alter befinden? Wie werden neue Zielgruppen angesprochen? 	<ul style="list-style-type: none"> Durch die Heterogenität der Zielgruppe ist eine größere Palette an Möglichkeiten notwendig, um ein zielgruppengerechtes Angebot zu schaffen. 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 13f > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 77ff > ÖIAT (2015a): S. 23f

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
	11.10 Nachhaltigkeit ist gegeben: Wiederkehrende Kurse werden verlässlich angeboten.	<ul style="list-style-type: none"> • Kurse werden nicht nur einmal angeboten, sondern regelmäßig ins Programm genommen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Kurse sind immer im Programm? • Welche Angebote werden regelmäßig gewechselt? • Gibt es ein wiederkehrendes Kursformat, das mit neuen Inhalten angereichert wird? 	<ul style="list-style-type: none"> • Dieser Punkt ist wichtig, um mögliche Unsicherheiten zu neuen Kursangeboten entgegenzuwirken. Wiederkehrende Kurse helfen auch, neue TN anzusprechen, die nur durch Mund-zu-Mund-Propaganda aufgrund positiver Erfahrungen anderer TN kommen. • Ein „verlässlicher Lernraum“ bedeutet auch, dass das Gelernte in den Alltag integriert werden kann und eine Rücksprachmöglichkeit bei auftretenden Fragen besteht. Viele Anbieter tragen dem Rechnung, indem sie entsprechende Angebote, wie z. B. Stammtische, Fragestunden und/oder kostenlose „Mehrfachwiederholung“ von Kursen, als Ergänzung zum klassischen Kursangebot zur Verfügung stellen. 	<ul style="list-style-type: none"> > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 15f > Heidecker, Sauter (2013): S. 33ff > ÖIAT (2015a): S. 36 > Simon, Gerdenitsch (2012): S. 29
12. Art der Bildungsangebote	12.1 Es sind sowohl altershomogene als auch intergenerationelle Gruppen möglich.	<ul style="list-style-type: none"> • Für die TN gibt es Auswahlmöglichkeiten, welche Form ihren Lernbedürfnissen am besten entspricht. • Die Organisation trifft eine bewusste Entscheidung und versucht, Nachteile entsprechend auszugleichen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es solche Auswahlmöglichkeiten? • Werden sie im Angebot beschrieben und angeführt? • Wird in der Beratung darauf eingegangen? • Falls diese Möglichkeiten nicht vorhanden sind, wird auf andere Institutionen mit einem entsprechenden Angebot verwiesen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen zur Vermittlung von Internetwissen müssen der Vielfalt der Lebenswelten von Seniorinnen und Senioren entsprechen. Eine „One-Fits-All“-Lösung in der Zielgruppenansprache gibt es nicht. • Sowohl altershomogene als auch intergenerationelle Gruppen haben Vor- und Nachteile. 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 25ff > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 9 > ÖIAT (2015a): S. 24; genaue Beschreibung der Vor- und Nachteile verschiedener Lehr-Lern-Settings, ab S. 64
	12.2 Es sind sowohl geschlechterhomogene als auch geschlechterheterogene Gruppen möglich.	<ul style="list-style-type: none"> • Für die TN gibt es Auswahlmöglichkeiten, welche Form ihren Lernbedürfnissen am besten entspricht. • Die Organisation trifft eine bewusste Entscheidung und versucht, Nachteile entsprechend auszugleichen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es solche Auswahlmöglichkeiten? Werden sie im Angebot beschrieben und angeführt? Wird in der Beratung darauf eingegangen? • Falls diese Möglichkeiten nicht vorhanden sind, wird auf andere Institutionen mit einem entsprechenden Angebot verwiesen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Sowohl geschlechterhomogene als auch geschlechterheterogene Gruppen haben Vor- und Nachteile. 	<ul style="list-style-type: none"> > ÖIAT (2015a): S. 24; genaue Beschreibung der Vor- und Nachteile verschiedener Lehr-Lern-Settings, ab S. 64

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
13. Kosten	13.1 Die Preisgestaltung ist transparent und fair. Es gibt individuelle Beratung zu finanzieller Unterstützung.	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt ein leicht nachvollziehbares, transparentes und marktübliches Kostenschema sowie Beratung zu finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten und Ermäßigungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Weiß die Person, die die persönliche oder telefonische Beratung macht, über solche Möglichkeiten Bescheid? Gibt sie solches Wissen auch aus eigenem Antrieb – ohne Nachfrage – weiter? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht immer trauen sich TN, nach solchen Möglichkeiten zu fragen, vor allem, wenn sie aus bildungsfernen Gruppen stammen und sich dieser Möglichkeiten gar nicht bewusst sind. 	> Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 95ff
	13.2 Es werden Hinweise zu den Umbuchungsmodalitäten gegeben.	<ul style="list-style-type: none"> • Es wird versucht, eine für alle Beteiligten passende Lösung zu finden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie sind die Möglichkeiten zur Umbuchung, falls das Kursetting, die/der TR oder anderes manchen TN überhaupt nicht zusagt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Vor allem Personen, die wenig Erfahrung mit Bildungsmaßnahmen haben, fürchten sich manchmal, einen Kurs zu buchen, da sie nicht wissen, wie es ihnen gefallen wird und ob es das Geld wert ist. 	> Haring, Bacher (2013a): S. 25ff > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 10 > ÖIAT (2015a): S. 42 > ÖIAT (2015b): S. 21
	13.3 Es werden Hinweise zu den Stornierungsmodalitäten gegeben.	<ul style="list-style-type: none"> • Es wird über die entsprechenden Stornobedingungen informiert. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie und in welchen Fällen kann storniert werden? • Wie sind die Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten? • Welche Fristen sind einzuhalten, und welche Gebühren werden verrechnet? • Werden triftige Kündigungsgründe anders behandelt als „unbegründete“? 	<ul style="list-style-type: none"> • Vor allem Personen, die wenig Erfahrung mit Bildungsmaßnahmen haben, fürchten sich manchmal, einen Kurs zu buchen, da sie nicht wissen, wie es ihnen gefallen wird und ob es das Geld wert ist. 	> Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (2002): Punkt „Geschäftsbedingungen“ (www.checklist-weiterbildung.at)

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
14. Prozesse in der Organisation	14.1 Es gibt ein Leitbild der Organisation, zu dem die Bildungsmaßnahmen passen.	<ul style="list-style-type: none"> • Das Leitbild geht auf die Ziele der Bildungsmaßnahmen ein. • Es gibt ein Leitbild, das Aussagen über den Zugang zur Zielgruppe macht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist das Leitbild öffentlich einsehbar? • Wird es in regelmäßigen Abständen überarbeitet? • Kennen es neue Mitarbeiter/innen? • Sind Aspekte zu gesellschaftlichen Fragen (Gender, Altersbilder, Chancengleichheit ...) im Leitbild enthalten? 		<ul style="list-style-type: none"> > learn forever (2014): S. 11 > Heidecker, Sauter (2013): S. 38
	14.2 Es gibt eindeutige Zuständigkeiten.	<ul style="list-style-type: none"> • In der Organisation gibt es eindeutige Zuständigkeiten zu Aufgaben und Bereichen, auch wenn alle im Team arbeiten. • Sowohl die TR als auch die TN wissen, an wen sie sich mit welchen Fragen wenden können. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie sind die Zuständigkeiten dokumentiert? • Können die TR darüber Auskunft geben? • Wie erfahren die TN davon? • Wie wird mit Konflikten bezüglich Zuständigkeitsbereichen umgegangen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Man kann z. B. Infoblätter mit Fotos und Namen auflegen. 	<ul style="list-style-type: none"> > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 100
	14.3 Es wird aktive Öffentlichkeitsarbeit für die Bildungsangebote betrieben.	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt barrierefreie Wege des Zugangs zu Information, z. B. barrierefreie Website; örtliche Aushänge; Gemeindezeitungen; bestehende Informationsdrehscheiben wie z. B. Arztpraxis, Gemeindegemeinschaft. • Es wird aktive Medienarbeit betrieben und schon bestehende Kommunikationswege werden genutzt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sind ausreichend Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit da? • Wie funktioniert die Vernetzung mit lokalen Medien und Multiplikator/innen? • Werden die TN in der Öffentlichkeitsarbeit sicht- und hörbar? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es öffentlich zugängliche Grundinformationen zu Träger, Rechtsform und Sitz? Werden öffentlich zugänglich Kontaktangaben, Öffnungszeiten, Zuständigkeitsbereiche der jeweiligen Ansprechpartner/innen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Social Media-Aktivitäten etc. bereitgestellt? 	<ul style="list-style-type: none"> > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 97 > learn forever (2014): S. 19 > ÖIAT (2015a): S. 47ff
	14.4 Sponsorings haben keinen inhaltlichen Einfluss auf Bildungsangebote.	<ul style="list-style-type: none"> • In den Vereinbarungen mit Unternehmen wird diese Unabhängigkeit festgehalten. • Sponsoring wird den TN und der Öffentlichkeit gegenüber transparent gemacht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inwiefern können konkrete Sponsorings Einschränkungen der eigenen Bildungsarbeit darstellen? • Wie können diese verhindert werden? • Wie wird mit kritischen Anfragen umgegangen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Es ist wichtig zu kommunizieren, dass kein Verkauf stattfindet. 	

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
14. Prozesse in der Organisation	14.5 Die Ziele der Fördergeber werden transparent gemacht.	<ul style="list-style-type: none"> Die TN wissen um die Hintergründe und kennen die fördernde Organisation und deren Aufgaben. 		<ul style="list-style-type: none"> Gerade auch in Bezug auf die Dimension der gesellschaftlichen Teilhabe („integrierte politische Bildung“) ist dieser Aspekt wichtig. 	
	14.6 Für die Vorbereitung der Bildungsmaßnahmen sind ausreichend Ressourcen vorhanden.	<ul style="list-style-type: none"> Die Ressourcen sind transparent und für alle Beteiligten nachvollziehbar. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Möglichkeiten stehen den TR zur Verfügung? Wie ist der Support für Vorbereitungen? 	<ul style="list-style-type: none"> Gibt es eventuell gemeinsame Entwicklungen mit anderen Organisationen, die vor Ort übernommen werden können? 	> ÖIAT (2015a): S. 47ff
	14.7 Die Vorbereitung neuer Bildungsmaßnahmen ist zielgruppenadäquat.	<ul style="list-style-type: none"> Die Vorbereitung basiert auf der Basis der Analyse des Umfelds und der Zielgruppe. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Vorerhebungen zur Zielgruppe wurden gemacht? Wie kommt man zu neuen Themen? Werden die TN in die Neukonzeption einbezogen? Gibt es Bezüge zu lokalen und regionalen Entwicklungsprogrammen für die Zielgruppe? Ist es möglich, dass ein neues Thema von TN eingebracht und dann in der Organisation aufgegriffen wird? 		<ul style="list-style-type: none"> > Brünner (2012): S. 23 ff > Brünner (2013): Leitfaden Qualitätskriterien: Analyse des Umfelds und der Herstellung regionaler und lokaler Bezüge (Lebensweltbezug), S. 2ff
	14.8 Es gibt ein Controlling.	<ul style="list-style-type: none"> Das Controlling hat das Ziel, die Kosten für die Bildungsmaßnahmen im Blick zu behalten. 	<ul style="list-style-type: none"> Kennen die TR die finanziellen bzw. zeitlichen Ressourcen, die ihnen für die Bildungsmaßnahme (inkl. Vor- und Nachbereitung) zur Verfügung stehen? 		> Zech (2015): S. 74
	14.9 Es gibt eine Evaluation und ein Beschwerdemanagement.	<ul style="list-style-type: none"> Eine Evaluierung durch die TN ist vorhanden und wird auch ernst genommen. Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Entsprechende Konsequenzen werden gezogen. 	<ul style="list-style-type: none"> Welche Rückmeldemöglichkeiten gibt es? Gibt es für Beschwerden klare Ansprechpersonen, die sich auch wirklich darum kümmern? Werden Beschwerden rasch durch eine/n („klare/n“) Ansprechpartner/in bearbeitet? Wird den Gründen für einen vorzeitigen Ausstieg nachgegangen? 	<ul style="list-style-type: none"> Möglich sind z. B. Feedbackfragebögen, Zettelkasten, Online-Feedback etc. 	<ul style="list-style-type: none"> > Heinrich, Kolland, Wan-ka (2014): S. 14 > learn forever (2014): S. 7 > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 90 > Zech (2015): S. 76

			<ul style="list-style-type: none"> • Werden Rückmeldemöglichkeiten geboten (z. B. Zettelkasten)? • Werden Beschwerden und kritische Anmerkungen nicht als Last, sondern als Chance zur Weiterentwicklung der eigenen Arbeit angesehen? • Werden Beschwerden ernst genommen und konstruktiv aufgegriffen? 		
	<p>14.10 (Digitale) Infrastruktur für die Trainer/innen ist vorhanden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auch die TR haben Zugang zu neuen Geräten, um sich selbst weiterzubilden und ihr Wissen im Folgenden an die TN weiterzugeben. • Die TR haben Zugang zu organisationsinternen Ressourcen (z. B. digitale Geräte, Kopierer, Flipchart, Pinnwände und Fachliteratur). 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie kompliziert ist für die TR der Prozess, an ein neues digitales Gerät zu kommen und dieses nutzen zu können? 		<p>> learn forever (2014): S. 10</p>

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
15. EDV-Support	15.1 Es gibt einen EDV-Support für die Trainer/innen.	<ul style="list-style-type: none"> Die TR können auf Hilfestellung in ihrer Arbeit zählen, sie müssen sich nicht um alles selbst kümmern. 	<ul style="list-style-type: none"> Wer ist zuständig? Ist dies eine externe Firma oder eine interne Person? Welche Strukturen sind vorhanden? Was kann erfüllt werden? Was aber auch nicht? 		
	15.2 Ein Internetzugang in ausreichender Bandbreite ist vorhanden.	<ul style="list-style-type: none"> Eine durchschnittliche Anzahl an Personen kann gleichzeitig Online-Aktivitäten ohne lange Wartezeiten durchführen, wie Bildbearbeitung, Installation von Apps etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Sind ausreichend Router etc. vorhanden? Ist die Bandbreite ausreichend? 		
	15.3 Es gibt Support für die eigenen Geräte der Teilnehmer/innen.	<ul style="list-style-type: none"> Zu Beginn einer Bildungsmaßnahme sind Personen anwesend, die den TN bei Einstellungen helfen können, damit diese produktiv an der Bildungsmaßnahme teilnehmen können und die TR entlastet werden. 	<ul style="list-style-type: none"> Ist in der Bildungsmaßnahme dafür Zeit und Raum geplant bzw. werden die TN darauf aufmerksam gemacht, dass diese Möglichkeit VOR der Bildungsmaßnahme besteht? 	<ul style="list-style-type: none"> In manchen Organisationen werden dazu externe Personen hinzugezogen, die zu Beginn einer Schulung anwesend sind. 	> ÖIAT (2010): S. 21
	15.4 Es gibt bei Bedarf Test- und Leihgeräte.	<ul style="list-style-type: none"> Die Leihgeräte sind einfach und unbürokratisch für die Bildungsmaßnahme zu beziehen. 	<ul style="list-style-type: none"> Wer ist für die Verwaltung und die Wartung zuständig? Wie ist der Ablauf des Ausleihens? Wo meldet man Probleme und wer kümmert sich darum? 		

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
16. Innovation	16.1 Es gibt einen permanenten Prozess zur Weiterentwicklung der Bildungsangebote.	<ul style="list-style-type: none"> • Es werden alle Beteiligten in die Prozesse der Innovation einbezogen: die pädagogische Leitung, die TR, die TN. • Der Prozess zur Weiterentwicklung ist für alle Beteiligten transparent und nachvollziehbar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie werden neue Themen systematisch aufgegriffen? • In welchen Zeiträumen werden neue Themen eingeführt? • Werden bestehende Angebote an sich ändernde Bedürfnisse angepasst? • Wie werden die TN in den Prozess eingebunden? • Gibt es reale Gestaltungs- und Entscheidungskompetenzen für alle Beteiligten? • Gibt es Personen, die sich darum kümmern, dass eine solche Weiterentwicklung passieren kann, z. B. in Form einer pädagogischen Leitung? • Wie könnten sich die TN in den Prozess einklinken? • Wie können die TN selbst neue Themen anregen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovativ kann z. B. auch die Einrichtung eines Abholdienstes oder Shuttle-Services sein. 	<p>> learn forever (2014): S. 10, S. 12 > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 18ff</p>

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
17. Lernende Organisation	17.1 Es gibt ein Leitbild. Das Leitbild zeigt auf, dass es sich um eine lernende Organisation handelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt ein Leitbild, das den Bedürfnissen entsprechend regelmäßig überprüft und basierend darauf adaptiert wird. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es ein Leitbild, das regelmäßig bekannt gemacht wird (intern und extern)? • Sind im Leitbild die Haltungen den TN gegenüber ersichtlich? • Wie erfolgt der Prozess der Leitbilderstellung? • Wie werden verschiedene Stakeholder einbezogen? 		<ul style="list-style-type: none"> > learn forever (2014): S. 6 > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 100 > Zech (2015): S. 58
	17.2 Es gibt eine Evaluation seitens der Organisation.	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einrichtung führt in regelmäßigen Abständen eine Evaluation der Einrichtung durch, z. B. in Form einer Selbstevaluation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es ein Evaluationskonzept bzw. einen Evaluationsplan? • Welche Ressourcen werden dafür zur Verfügung gestellt? • Werden die Ergebnisse für die Weiterentwicklung der Organisation genutzt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Zur Vorgehensweise siehe Brünner „Qualitätssichernde Maßnahmen. Teil 2: Leitfaden zur Selbstevaluation“ 	<ul style="list-style-type: none"> > Brünner (2015a) > Brünner (2015b)
	17.3 Die Trainer/innen bilden sich ständig weiter, um selbst auf dem Laufenden zu sein. Alle Mitarbeiter/innen haben Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Die TR besuchen fach einschlägige Weiterbildungen, um selbst auf dem Laufenden zu bleiben. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie werden die Weiterbildungsangebote ausgewählt? • Wie werden sie nachgewiesen? • Gibt es auch Aus- und Fortbildungen für Ehrenamtliche? 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie soll mit selbstständigen TR umgegangen werden? Wie können diese in einer Organisation in die Weiterbildung integriert werden? 	<ul style="list-style-type: none"> > learn forever (2014): S. 6
	17.4 Es gibt eine Kultur des Miteinanders.	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitschaft und Umsetzung des Teilens von Wissen, Unterlagen und Erfahrungen ist eine dezidierte Anforderung an die TR. • Es gibt eine entsprechende Kultur des Austausches in der Organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie wird der Erfahrungsaustausch organisiert? Wird dem Austausch Zeit und Raum gegeben? Wie wird der Austausch in der Praxis gelebt? Welche Vorgehensweisen sind üblich? • Wie werden neue TR in eine solche – unter Umständen für sie neue – Kultur eingebunden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht immer ist es für die TR einfach, sich auf eine Kultur des Austausches einzulassen, da die TR sich oft in Konkurrenz erleben. 	<ul style="list-style-type: none"> > Haring, Bacher (2013a): S. 19

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
17. Lernende Organisation	17.4 Es gibt eine Kultur des Miteinanders.	<ul style="list-style-type: none"> Hospitation ist nicht nur üblich, sondern wird auch regelmäßig umgesetzt. 	<ul style="list-style-type: none"> Sind Hospitationen in der Organisation etabliert und üblich? Werden Hospitationen als ein hilfreiches Instrument oder als Zeitverschwendung angesehen? Gibt es Ressourcen dafür? 	<ul style="list-style-type: none"> Hospitationen sollten im Idealfall in die Ablaufprozesse der Organisation eingebunden werden, z. B. im Zuge von Qualitätssicherungsprozessen. Dabei sollten auch erfahrene TR bei anderen hospitieren, da gerade im Bereich der digitalen Technologien ein ständiger Lernbedarf gegeben ist. 	> Haring, Bacher (2013a): S. 19
	17.5 Intergenerationelles Lernen wird als Ressource genutzt.	<ul style="list-style-type: none"> Es gibt ein Konzept und die entsprechenden Rahmenbedingungen für intergenerationelles Lernen. 	<ul style="list-style-type: none"> Wie wird intergenerationelles Lernen in der Praxis umgesetzt? Wer ist für die Unterstützung bzw. Ausbildung der Jugendlichen verantwortlich? Sind generationsübergreifende Aktivitäten ein Ziel des Angebots/der Einrichtung? Gibt es Konzepte für generationsübergreifende Aktivitäten? Gibt es Kooperationspartner, die dafür in Frage kommen? 	<ul style="list-style-type: none"> Die jungen Coaches können Jugendliche sein, aber auch Kinder vor der Pubertät, da diese oft noch mehr Geduld und Einfühlungsvermögen für ältere Menschen mitbringen. 	> Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 9 > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 127ff ÖIAT (2015a): S. 65

Aspekt	Ziel	Kriterien	Reflexionsfragen	Anmerkungen	Verweise & Literatur
17. Lernende Organisation	17.6 Vernetzung bzw. Kooperationen mit anderen Organisationen sind vorhanden und werden genutzt.	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt eine Kultur des Austausches mit anderen Organisationen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es regelmäßige Vernetzungstreffen mit anderen Organisationen? Sind mehrere Personen in der Organisation an solchen Vernetzungsmöglichkeiten beteiligt oder ist das immer nur dieselbe Person? Werden mit anderen Organisationen Inhalte entwickelt und so Synergien geschaffen? • Finden Veranstaltungen gemeinsam mit benachbarten Einrichtungen/Institutionen statt? Gibt es gemeinsame Veröffentlichungen, werden Informationssysteme gemeinsam genutzt? • Finden z. B. Arbeitstreffen der Kooperationspartner zum Informations- und Erfahrungsaustausch statt bzw. werden Kontakte genutzt? • Stehen ausreichend Ressourcen (Zeit, Personal, Geld) zur Verfügung? 	<ul style="list-style-type: none"> • Um den größten Lerneffekt für die Organisation zu erreichen, ist es sinnvoll, mehreren Personen in der Organisation die Teilnahme an Vernetzungstreffen zu ermöglichen, auch wenn dies auf den ersten Blick sehr ressourcenverbrauchend erscheint. 	<ul style="list-style-type: none"> > Heinrich, Kolland, Wanka (2014): S. 16f > Köster, Schramek, Dorn (2008): S. 98

Weiterführende Literatur

Baacke, Dieter (1999): Was ist Medienkompetenz? Dieter Baacke Preis – Projekte. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und der Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur (GMK). Bielefeld.

Online am 01.02.2016 unter

dieterbaackepreis.de/index.php?id=67

Brünner, Anita (2012): Qualitätssicherung für Bildung im Alter – Weiterbildungsangebote in Österreich nach Inhalt und nach Art der Weiterbildung. Studie. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/weiterbildungsangebote_in_oesterreich_nach_inhalt_und_art_der_weiterbildung,_klagenfurt__2012.pdf

Brünner, Anita (2013): Factsheet 1: Leitfaden. Qualitätskriterien für Weiterbildungsangebote. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/leitfaden_qualitaetskriterien_fuer_weiterbildungsangebote_2013.pdf

Brünner, Anita (2015a): Qualitätssichernde Maßnahmen in der erwachsenenpädagogischen Bildungsarbeit in Österreich unter Berücksichtigung der nachberuflichen Lebensphase. Teil 2: Leitfaden zur Selbstevaluation. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

http://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/bruenner._qualitaetssichernde_massnahmen_ii._leitfaden_zur_selbstevaluation._maria_rain_2015.pdf

Brünner, Anita (2015b): Factsheet 3: Leitfaden zur Selbstevaluation. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site2/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/factsheet_3._leitfaden_zur_selbstevaluation._wien_2015.pdf

Haring, Solveig; Bacher, Herta (2013a): Teil 1: Didaktik-Leitfaden für die Bildungsarbeit mit älter werdenden Frauen und Männern. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/didaktikleitfaden_altern_bmaskweb.pdf

Haring, Solveig; Bacher, Herta; Stigler, Valentin (2013b): Teil 2: Methodenhandbuch für die Bildungsarbeit mit älter werdenden Frauen und Männern. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/methodenhandbuchaltern_bmaskweb.pdf

Haring, Solveig (2012): Bildungsbedürfnisse älterer Frauen (60+) in Österreich. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Graz.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/bildungsbeduerfnisse_aelterer_frauen_in_oe.pdf

Heidecker, Dagmar; Sauter, Hanns (2011): Qualitätsentwicklung und Nachhaltigkeit. In: Waxenegger, Andrea namens der Projektgruppe Lernen im späteren Lebensalter (Hg.) (2011): Lernen und Bildung im späteren Lebensalter. Leitlinien und Prioritäten 2020. © Projektgruppe Lernen im späteren Lebensalter. Graz.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/lernen_bildung_alter_2020%5b1%5d.pdf

Kolland, Franz; Wanka, Anna; Heinrich, Marlene (2014): Good Practice in der Seniorenbildung. Studie. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/good_practice_projekte_2014.pdf

Kolland, Franz; Wanka, Anna; Simon, Christian (2013): Bibliographie zu Lebensbegleitendem Lernen im Alter. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/bibliographie_zu_lebensbegleitendem_lernen_in_alter._aktualisierte_fassung,_wien_2013.pdf

Köster, Dieter; Schramek, Renate; Dorn, Silke (2008): Qualitätsziele moderner SeniorInnenarbeit und Altersbildung. Das Handbuch. Oberhausen. Athena-Verlag.

learn forever (2014): Qualitätsstandards von learn forever. „So arbeiten wir....“ Update 2014.

Online am 01.02.2016 unter

<http://learnforever.at/uploads/000994.pdf>

MA 57 – Frauenbüro der Stadt Wien (2011): Leitfaden gendersensible Didaktik. 2. Auflage.

Online am 01.02.2016 unter

www.wien.gv.at/menschen/gendermainstreaming/publikationen.html

Niedermaier, Gerhard (Hg.) (2012): Kompetenzen entwickeln, messen und bewerten. Linz. Trauner Verlag (Band 6 der Schriftenreihe für Berufs- und Betriebspädagogik).

Rezension von Schlögl, Peter:

Online am 01.02.2016 unter

erwachsenenbildung.at/magazin/14-23/13_schloegl.pdf

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) (2015a): Studie: Maßnahmen für Senior/innen in der digitalen Welt. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/oei.at._massnahmen_fuer_seniorinnen_in_der_digitalen_welt._wien_2015.pdf

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) et al. (2015b): mobi.senior.A – Leitfaden: Bildungsangebote für Seniorinnen und Senioren zum Ausprobieren und Erlernen digitaler Medien (Smartphone, Tablet). Didaktische Szenarien und Beispiele für die Umsetzung. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.mobiseniora.at/schulungen

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) (2015c): Initiativen, Vereine und Projekte im Internet: Die wichtigsten Do's und Don'ts. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.saferinternet.at/uploads/tx_simaterials/Leitfaden_Initiativen_im_Internet.pdf

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) (2014): Smartphones, Tablets & Co: Studie zur Praxis senior/innengerechter Produktgestaltung. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.saferinternet.at/fileadmin/user_upload/Senioren_digitalen_Welt/Studie_OIAT_Smartphones_Tablets_SeniorInnen.pdf

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) (2010): Internet-SeniorInnenkurse – Leitfaden für TrainerInnen. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.saferinternet.at/uploads/tx_simaterials/Internet_SeniorInnenkurse_Leitfaden_fuer_TrainerInnen_01.pdf

Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (2002): checklist weiterbildung.

Online am 01.02.2016 unter

www.checklist-weiterbildung.at

Simon, Gertrud; Gerdenitsch, Claudia (2013): Factsheet 2: Studie. Geragogisches Grundwissen. Zusammenfassung. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/factsheet_geragogisches_grundwissen.pdf

Simon, Gertrud; Gerdenitsch, Claudia (2012): Geragogisches Grundwissen. Untersuchung zur Qualitätssicherung für Bildung in der nachberuflichen Lebensphase. Endbericht. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Online am 01.02.2016 unter

www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/2/3/CH2227/CMS1314963502633/studiegeragogik.pdf

Zech, Rainer (2015): Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung. Leitfaden für die Praxis. Modellversion 3. 5. korrigierte Auflage. Hannover. Expressum-Verlag.