

QUALITÄTSLEITFÄDEN

für Bildungsangebote im Bereich
grundlegender digitaler Kompetenzen

 OeAD

IMPRESSUM | **Medieninhaber & Herausgeber:** OeAD-GmbH | Ebendorferstraße 7 | 1010 Wien |
Sitz: Wien | FN 320219 k | ATU64808925 | **Geschäftsführer:** Jakob Calice, PhD |
Autorin: Mag. Dr. Birgit Aschemann | **Mitarbeit:** Karin Lamprecht MSc MA |
Institut CONEDU | Verein für Bildungsforschung und -medien | www.conedu.com |
Redaktion: Geschäftsstelle Digitale Kompetenzen | T +43 1 53408-0, digitalekompetenzen@oead.at |
Gestaltung: Dechant Grafische Arbeiten Wien | **Druck:** Print Alliance HAV Produktions GmbH,
Bad Vöslau | **Wien, November 2025**

QUALITÄTSLEITFÄDEN

**für Bildungsangebote im Bereich
grundlegender digitaler Kompetenzen**

Der Qualitätsleitfaden enthält viele Verlinkungen.
Sie können die digitale Version hier downloaden:
oead.at/qualitaetsleitfaden



INHALT

06 Einleitung

01

09 Konzeption und Inhalte des Bildungsangebots

- | | | |
|----|---------------|--|
| 10 | Kriterium 1.1 | Die Inhalte des Bildungsangebots entsprechen dem Nationalen Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen in der gültigen Fassung. |
| 14 | Kriterium 1.2 | Das Angebot richtet sich an Personen mit geringen digitalen Kompetenzen. Die Zielgruppe ist der durchführenden Bildungseinrichtung vertraut. |
| 16 | Kriterium 1.3 | Das Angebot ist mit Bezug zum Alltag und den Bedürfnissen der Zielgruppe konzipiert. |
| 18 | Kriterium 1.4 | Das Angebot ist kompetenzorientiert beschrieben und aufgebaut. |
| 20 | Kriterium 1.5 | Das Angebot bezweckt nicht den Verkauf eines bestimmten Produkts. |

02

23 Zugang zum Bildungsangebot

- | | | |
|----|---------------|---|
| 24 | Kriterium 2.1 | Es werden geeignete Wege der Zielgruppenansprache und -erreichung gewählt. |
| 26 | Kriterium 2.2 | Die Angebots-Ausschreibung ist motivierend, verständlich, vollständig und nachvollziehbar formuliert. |
| 28 | Kriterium 2.3 | Das Angebot ist niederschwellig (auch ohne Online-Anmeldung) zugänglich. |
| 30 | Kriterium 2.4 | Die Teilnahmebedingungen als Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bildungseinrichtung sind öffentlich zugänglich. |
| 32 | Kriterium 2.5 | Die Teilnahme-Voraussetzungen sind klar kommuniziert. |

03

35 Rahmenbedingungen des Bildungsangebots

- | | | |
|----|---------------|---|
| 36 | Kriterium 3.1 | Für die Abhaltung des Bildungsangebots wird ein geeigneter Ort gewählt. |
| 38 | Kriterium 3.2 | Die Gruppengröße wird möglichst klein gehalten. Der Betreuungsschlüssel ist dem Angebot und dem Lernkontext angemessen. |
| 40 | Kriterium 3.3 | Lernbegleitung und Techniksupport für individuelle Fragen sind während des Bildungsangebots durchgehend verfügbar. |
| 42 | Kriterium 3.4 | Das Angebot ist möglichst Betriebssystem- und Geräte-unabhängig konzipiert und umfasst im Idealfall auch mobile Anwendungen. Es wird möglichst kostenlose, frei zugängliche Software verwendet. |
| 44 | Kriterium 3.5 | Soweit möglich, wird im Angebot auf Barrierefreiheit eingegangen. |
| 46 | Kriterium 3.6 | Der Schutz persönlicher Teilnehmenden-Daten im Rahmen des Bildungsangebots ist gewährleistet. |
| 48 | Kriterium 3.7 | Die Anwesenheit der Teilnehmenden wird nachvollziehbar dokumentiert. |

04

51 Infrastruktur des Bildungsangebots

- | | | |
|----|---------------|---|
| 52 | Kriterium 4.1 | Individuelle Arbeitsplätze sind verfügbar. |
| 54 | Kriterium 4.2 | Für alle Teilnehmenden steht zuverlässig ein Internetzugang mit ausreichender Bandbreite zur Verfügung. |
| 56 | Kriterium 4.3 | Es wird eine ausreichende Anzahl aktuell gewarteter Geräte für alle Teilnehmenden zur Verfügung gestellt oder das Mitbringen eigener Geräte als Voraussetzung kommuniziert. |
| 58 | Kriterium 4.4 | Im Fall von BYOD werden die Kompetenz-Anforderungen für den Umgang mit dem eigenen Gerät vorab klar kommuniziert. |

05

- 61 Personal für das Bildungsangebot**
- 62 Kriterium 5.1** Die Entwicklung des Angebots erfolgt durch oder mit Personen mit nachweislicher erwachsenenbildnerischer Kompetenz.
- 64 Kriterium 5.2** Die Qualifikation der Trainer/innen ist sichergestellt.
- 66 Kriterium 5.3** Es wird sichergestellt, dass das vermittelte Wissen aktuell und auf dem neuesten Stand ist.
- 68 Kriterium 5.4** Eine wertschätzende Grundhaltung der durchführenden Trainer/innen ist gewährleistet.

06

- 71 Didaktische Gestaltung des Bildungsangebots**
- 72 Kriterium 6.1** Die Teilnehmenden werden nach ihren Lernanliegen gefragt, idealerweise schon bei der Anmeldung.
- 74 Kriterium 6.2** Es wird eine Brücke zum Vorwissen der Lernenden hergestellt.
- 76 Kriterium 6.3** Praxisbeispiele und Übungen sind an der Lebenswelt der Teilnehmenden ausgerichtet und Anwendungsmöglichkeiten des vermittelten Wissens werden erläutert.
- 78 Kriterium 6.4** Erklärungen werden in klar verständlicher und zielgruppengerechter Sprache vorgetragen, visuell unterstützt oder von Live-Demonstrationen begleitet.
- 80 Kriterium 6.5** Das Angebot zielt auf den Erwerb konkreter Handlungskompetenz ab, und praktische Erprobungen machen einen großen Teil des Bildungsangebots aus.
- 82 Kriterium 6.6** Austausch und kooperatives Lernen sind im Bildungsangebot vorgesehen.
- 84 Kriterium 6.7** Im Bildungsangebot werden Möglichkeiten zur eigenständigen Problemlösung aufgezeigt.
- 86 Kriterium 6.8** Zeit für Rückfragen wird eingeplant, und die Beantwortung individueller Fragen wird sichergestellt.
- 88 Kriterium 6.9** Der Praxis-Transfer des Gelernten in den eigenen Alltag wird aktiv gefördert.
- 90 Kriterium 6.10** Die Teilnehmenden erhalten Lernunterlagen, die ihnen auch nach der Schulung zugänglich sind.
- 92 Kriterium 6.11** Im Bildungsangebot werden sinnvolle nächste Lernschritte aufgezeigt.

07

- 95 Qualitätssicherung des Bildungsangebots**
- 96 Kriterium 7.1** Das Bildungsangebot wird regelmäßig evaluiert.
- 98 Kriterium 7.2** Der Anbieter verfügt über ein Qualitätssicherungssystem.
- 100 Kriterium 7.3** Ein einladendes Feedback- und Beschwerde-Management ist implementiert.

- 103 Anhang A** Wichtige Ressourcen
- 105 Anhang B** Referenz zum Qualitätssystem LQW
- 106 Anhang C** Die Kriterien als Checkliste

EINLEITUNG

Im Rahmen der Digitalen Kompetenzoffensive für Österreich verfolgt die österreichische Bundesregierung ein gemeinsames Ziel: die digitalen Kompetenzen der Österreicher/innen anzuheben. Österreichs Agentur für Bildung und Internationalisierung OeAD ist als zentrale Geschäftsstelle für die operative Umsetzung der Digitalen Kompetenzoffensive verantwortlich und setzt seit 2023 flächendeckend mit über 90 Bildungsanbietenden große Weiterbildungsprogramme für grundlegende digitale Kompetenzen in ganz Österreich um (Digital Skills For All, Digital Überall, Digital Überall PLUS).

Dabei gilt es, digital ungeübte Österreicher/innen auf respektvolle und motivierende Weise anzusprechen und mit einem passgenauen Bildungsangebot zu überzeugen – kein einfaches Unterfangen.

Eine zentrale Frage dabei lautet, wie diese Angebote möglichst gut gestaltet werden können, sodass die Teilnehmenden erreicht werden, einen hohen und lebenspraktisch relevanten Lernertrag haben und zum digitalen Weiterlernen motiviert und in der Lage sind.

Der vorliegende Qualitätsleitfaden bietet dafür eine Hilfestellung – sowohl für die Programme der Digitalen Kompetenzoffensive als auch für andere Bildungsangebote im Bereich grundlegender digitaler Kompetenzen. Er basiert auf einem ersten, checklistenartigen Leitfaden vom Herbst 2023, welcher inhaltlich angepasst und um Erläuterungen sowie zahlreiche Praxistipps ergänzt wurde.

Unser herzlicher Dank geht an dieser Stelle an Dr. Birgit Aschemann vom Institut CONEDU, die sowohl den ersten Leitfaden erstellt hat, den Überarbeitungsprozess geleitet sowie diese erweiterte Ausgabe verfasst hat.

Im Zuge des Überarbeitungsprozesses wurden die ersten Qualitätskriterien extern begutachtet und gemeinsam reflektiert sowie vorhandene Evaluationsergebnisse ausgewertet. Für alle ausführlichen Rückmeldungen ein herzliches Danke an die Mitglieder der ExpertInnenplattform für Digitale Kompetenzen sowie weitere Expertinnen und Experten aus dem Arbeitskontext von BILL – Institut für Bildungsentwicklung Linz, Universität Innsbruck, ÖIAT, Universität Wien, Universität Innsbruck, BFI Österreich, Ö-Cert und Level Up Erwachsenenbildung – namentlich Katja Burgstaller, Julia Schindler, Edith Simöl, Christiane Spiel, Michael Sturm, Johanna Weismann, Ingrid Kemper und Renate Ömer.

Im Anschluss daran wurden zwei Anbietentreffen durchgeführt, um besonders anspruchsvolle Kriterien zu identifizieren und Lösungsvorschläge dafür zu erheben. Parallel dazu wurde über ein Jahr lang eine Community of Practice mit Trainerinnen und Trainern begleitet, die im Programm „Digital Überall“ Erfahrungen mit den Kriterien sammelten und Good-Practice-Lösungen austauschen konnten. Unser herzlicher Dank gilt an dieser Stelle allen Bildungsanbietenden sowie allen Trainer/innen, die ihre Erfahrungen und Lösungsansätze miteinander und mit uns geteilt haben! Alle ihre Rückmeldungen wurden für den vorliegenden Leitfaden verarbeitet.

Der Leitfaden ist wie folgt aufgebaut: Das Inhaltsverzeichnis gibt einen Überblick über die Qualitätskriterien. Danach ist jedes Kriterium in seiner Relevanz und praktischen Umsetzung erklärt und mit Good-Practice-Beispielen angereichert. Der Anhang bietet schließlich eine Sammlung wichtiger Ressourcen, eine Referenz zum Qualitätsystem LQW sowie eine Zusammenstellung der Qualitätskriterien als Checkliste.

Wir hoffen auf eine intensive Nutzung!



01

KONZEPTION UND INHALTE DES BILDUNGSANGEBOTS

Kriterium 1.1

Die Inhalte des Bildungsangebots entsprechen dem Nationalen Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen in der gültigen Fassung.

Kriterium 1.2

Das Angebot richtet sich an Personen mit geringen digitalen Kompetenzen. Die Zielgruppe ist der durchführenden Bildungseinrichtung vertraut.

Kriterium 1.3

Das Angebot ist mit Bezug zum Alltag und den Bedürfnissen der Zielgruppe konzipiert.

Kriterium 1.4

Das Angebot ist kompetenzorientiert beschrieben und aufgebaut.

Kriterium 1.5

Das Angebot bezweckt nicht den Verkauf eines bestimmten Produkts.

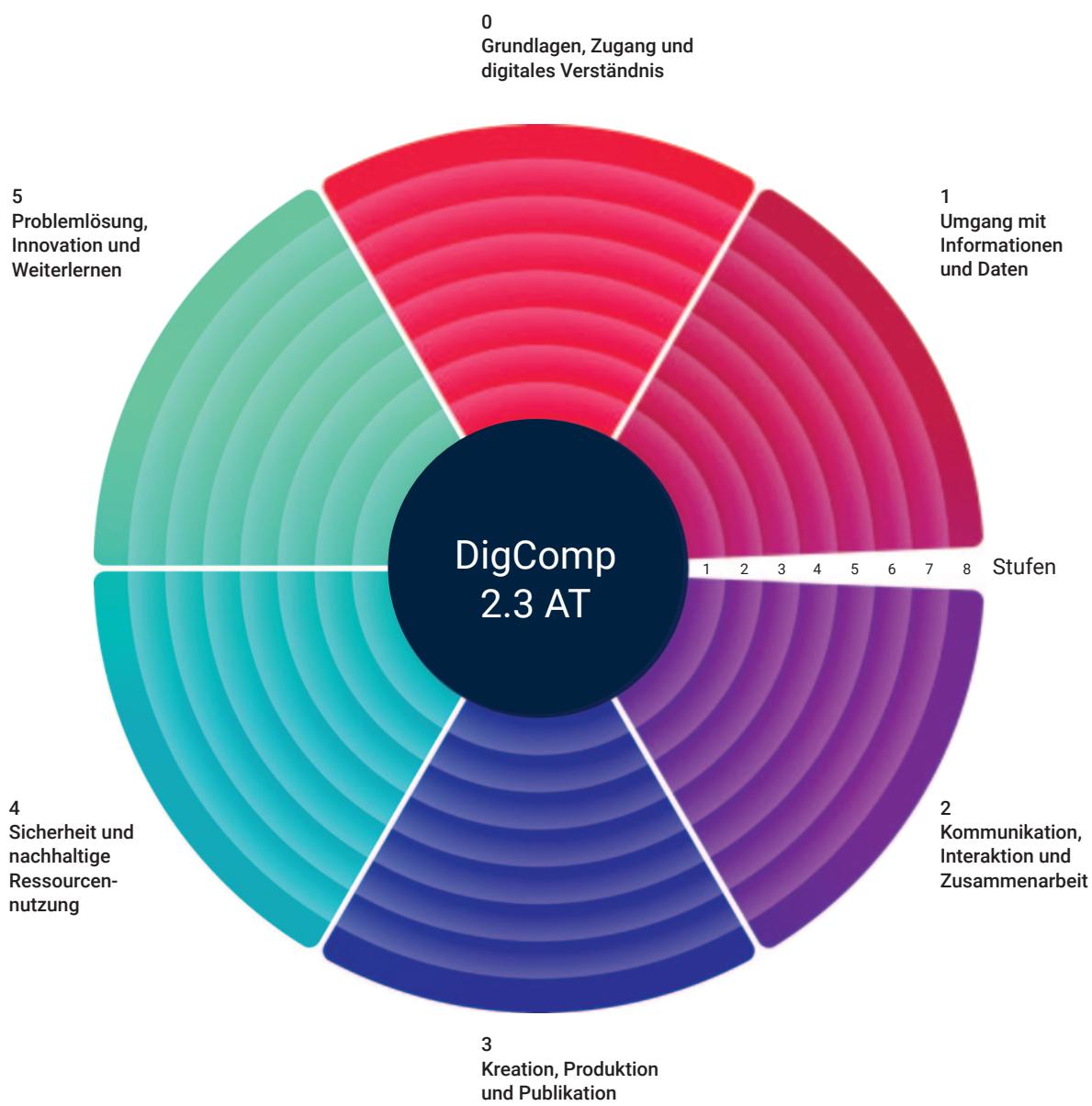


ABBILDUNG 1
DigComp 2.3 AT

(Quelle: www.digitalaustria.gv.at/ - CC BY-ND Digital Austria)

Kriterium 1.1

Die Inhalte des Bildungsangebots entsprechen dem Nationalen Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen in der gültigen Fassung.

Warum ist das wichtig?

Digitale Kompetenzen sind eine unverzichtbare Voraussetzung für gesellschaftliche, berufliche und private Teilhabe. In der Erwachsenenbildung begegnen Lehrende immer häufiger Teilnehmenden mit sehr unterschiedlichen digitalen Vorkenntnissen – von digitaler Unerfahrenheit bis zu routinierter Nutzung. Gleichzeitig steigen die Anforderungen, digitale Technologien sicher und kompetent zu verwenden – sei es beim Online-Banking, beim Zugriff auf Behördenservices, im beruflichen Alltag oder beim sozialen Austausch.

Kriterium 1.1 schafft hier eine verbindliche, objektive und praxisnahe Grundlage: Es verlangt, dass Bildungsinhalte sich am Nationalen Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen (NRDK) orientieren. Damit wird sichergestellt, dass Kurse nicht „nach Bauchgefühl“ gestaltet werden, sondern entlang eines bundesweit abgestimmten Kompetenzmodells. Bildungseinrichtungen, die sich mit diesem Rahmen auseinandersetzen, können ihre Angebote systematisch aufbauen, klar kommunizieren und ihre Qualität nachweisen – etwa gegenüber Fördergebern, Kooperationspartnern oder Teilnehmenden. Das Kernelement des NRDK ist das jeweils aktuelle österreichische Modell für digitale Kompetenzen, derzeit DigComp 2.3 AT (Stand: Juli 2025). Acht Kompetenzstufen in sechs Kompetenzbereichen beschreiben klar und nachvollziehbar, was Personen auf jeder Stufe wissen und können sollen. Das sorgt für Orientierung und Transparenz für Lernende, Lehrende und Bildungsanbietende.

Was bedeutet es konkret?

Das Kriterium verlangt zunächst, dass sich die Bildungseinrichtung und die Lehrenden mit dem Nationalen Referenzrahmen für digitale Kompetenzen auseinandersetzen. Für Trainer/innen bedeutet das, sich mit dem Rahmen vertraut zu machen, um Lernziele klar formulieren und Teilnehmende gezielt unterstützen zu können.

Inhaltlich beschreibt DigComp 2.3 AT digitale Kompetenzen in sechs Bereichen, die jeweils durch drei bis sechs Einzelkompetenzen spezifiziert und näher erläutert werden.

Kompetenzbereich 0 fokussiert auf das grundlegende Verständnis für digitale Technologien und umfasst die Kenntnis, Anwendung und Bereitstellung von Werkzeugen und Strukturen zur digitalen Barrierefreiheit, das Verständnis für den Unterschied zwischen analog und digital und die Auseinandersetzung mit der Digitalität generell.

Kompetenzbereich 1 beinhaltet das Artikulieren und Erfüllen von Informationsbedarf, das Recherchieren, Filtern, Speichern und Verwalten digitaler Daten, Informationen und Inhalte und umfasst die kritische Beurteilung der Datenquellen, Analyse der Daten sowie deren Organisation und Verarbeitung.

Kompetenzbereich 2 bezieht sich auf die Kommunikation und Zusammenarbeit mithilfe digitaler Technologien mit angemessenen Ausdrucksformen und unter Berücksichtigung von Diversitätsaspekten und umfasst die aktive Teilhabe sowie Tools und Services für kooperative Prozesse und die Gestaltung der digitalen Präsenz und Identität.

Kompetenzbereich 3 umfasst die Fähigkeit, digitale Medien und Werkzeuge kreativ zu nutzen, um Inhalte zu erstellen, zu bearbeiten und in verschiedenen (digitalen) Öffentlichkeiten rechtskonform zu publizieren. Ein weiteres Element ist Programmieren.

Kompetenzbereich 4 umfasst den Schutz von Geräten, Inhalten, Daten und der Privatsphäre vor Bedrohungen, Missbrauch oder Betrug. Enthalten sind auch die Aufrechterhaltung des Wohlbefindens und die aktive Gestaltung des Umwelteinflusses von digitalen Technologien.

Kompetenzbereich 5 behandelt das Identifizieren, Analysieren und Lösen von technischen Problemen und die Fähigkeit, digitale Werkzeuge und Strategien kreativ für spezifische Bedürfnisse einzusetzen. Weiters umfasst der Bereich das Erkennen und Schließen eigener Kompetenzlücken.

Die acht Kompetenzstufen im Wortlaut

(siehe Nationaler Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen, S. 23):

Stufe 1: Elementar GRUNDLEGEND

Eine Person verfügt über elementares Basiswissen sowie grundlegende Fertigkeiten und kann mit direkter Anleitung erste einfache Aufgaben erfüllen.

Stufe 2: Solide GRUNDLEGEND

Eine Person verfügt über solides Basiswissen sowie grundlegende, praktische Fertigkeiten und kann einfache Aufgaben unter Anleitung mit einem gewissen Maß an Selbstständigkeit durchführen.

Stufe 3: Fundiert SELBSTSTÄNDIG

Eine Person verfügt über fundiertes Wissen, Methoden sowie Werkzeuge, bewältigt Aufgaben selbstständig und passt das eigene Verhalten bei der Lösung von Problemen an.

Stufe 4: Vertieft SELBSTSTÄNDIG

Eine Person verfügt über vertieftes Theorie- und Faktenwissen sowie praktische Fertigkeiten zur Lösung von speziellen Problemen. Sie kann selbstständig tätig werden und die Routinearbeit anderer beaufsichtigen.

Stufe 5: Umfassend FORTGESCHRITTEN

Eine Person verfügt über umfassendes, fortgeschrittenes Wissen, das mit größerer Verantwortlichkeit (z. B. Teamleitung) einhergeht. Die Person kann die erworbene digitale Kompetenz an andere strukturiert weitergeben sowie Arbeits- oder Lernkontexte leiten und beaufsichtigen.

Stufe 6: Vertieft FORTGESCHRITTEN

Eine Person verfügt über vertieftes, fortgeschrittenes Wissen und Fertigkeiten im spezialisierten Anwendungsbereich, kann umfassende Herausforderungen in sich ändernden Kontexten bewältigen und komplexe Projekte sowie (Unternehmens-)Bereiche leiten.

Stufe 7: Strategisch HOCH SPEZIALISIERT

Eine Person verfügt über hoch spezialisiertes, an neueste Erkenntnisse anknüpfendes Wissen, hat Kompetenzen, mit denen neue Lösungen für die berufliche Gemeinschaft geschaffen werden (z. B. Leitung eines Innovationsprojekts) und leitet komplexe, unvorhersehbare Arbeits- oder Lernkontakte, die neue strategische Ansätze erfordern.

Stufe 8: Innovativ HOCH SPEZIALISIERT

Eine Person verfügt über Spitzenkenntnisse, fachliche Autorität und Innovationsfähigkeit. Sie kann neue Erkenntnisse generieren, um zum Fortschritt ihres Arbeits- oder Lernbereichs beizutragen, einschließlich der Forschung.

In der Praxis kann diese Staffelung helfen, Lernziele besser zu formulieren: Will ich in meinem Kurs digitale Grundlagen (Stufe 1–2) vermitteln oder selbstständiges Anwenden (Stufe 3–4) ermöglichen? Will ich Teilnehmende befähigen, andere anzuleiten (Stufe 5)? So wird auch die Kursgestaltung klarer und realistischer.

3

Kreation, Produktion und Publikation

1	1 Elementar Grundlegend	Unterstützung & Wiederholung
2	2 Solide Grundlegend	Wiederholung & Routine
3	3 Fundiert Selbstständig	Routine & Selbstständigkeit
4	4 Vertieft Selbstständig	Selbstständigkeit & Verantwortung
5	5 Umfassend Fortgeschritten	Anleitung & Führung
6	6 Vertieft Fortgeschritten	Führung & Entscheidungsverantwortung
7	7 Strategisch Hoch spezialisiert	Letztverantwortliche Führung, Komplexität & Strategie
8	8 Innovativ Hoch spezialisiert	Fachliche Autorität, Forschung, Innovation & Weiterentwicklung

Umsetzung und Good Practice

Trainer/innen können den Referenzrahmen auf unterschiedliche Weise in ihren Alltag integrieren:

Beispiel 1

Selbstreflexion zu Kursbeginn

Ein effektvoller Einstieg ist die Selbsteinschätzung der Teilnehmenden zu Beginn eines Kurses. Mithilfe der Kompetenzstufen können sie anhand von vorgegebenen digitalen Tätigkeiten (z.B. Speichern in einer Cloud) angeben, wie kompetent sie sich einschätzen. Diese einfache Methode fördert die Selbstwahrnehmung der Lernenden und gibt der Lehrperson zugleich einen ersten Überblick über den Lernstand.

Beispiel 2

Kursziele an Kompetenzstufen ausrichten

Transparente Lernziele orientieren sich an den Stufen des Referenzrahmens. Etwa: „Nach diesem Modul können Sie unter Anleitung einfache Online-Recherchen durchführen (Stufe 2).“ So wird für die Teilnehmenden nachvollziehbar, was sie erwartet und was sie mit dem Kurs erreichen können.

Beispiel 3

Übungen differenziert und stufengerecht gestalten

Eine Trainerin baut ihre Übungen so auf, dass jeder folgende Übungsschritt auf einer jeweils höheren Kompetenzstufe liegt:

- + Stufe 1: Gemeinsames Öffnen eines Browsers mit Anleitung.
- + Stufe 2: Eigenständiges Eingeben einer Webadresse.
- + Stufe 3: Recherchieren und Abspeichern eines PDFs.
- + Stufe 5: Anleitung anderer Teilnehmender in Kleingruppen.

Beispiel 4

Stufen sichtbar machen

Ein Plakat mit den acht Kompetenzstufen, gut sichtbar im Raum aufgehängt, hilft beim gemeinsamen Lernen. Es unterstützt auch die Motivation: „Heute haben Sie Aufgaben der Stufe 4 gemeistert – großartig!“

TIPP FÜR LEHRENDE:

- + Verwenden Sie die Stufen auch zur Reflexion am Kursende: „Wo stehe ich jetzt?“
- + Geben Sie den Teilnehmenden regelmäßig Rückmeldungen zum Lernstand, um kleine Erfolge sichtbar zu machen (z. B. „Das war eine typische Aufgabe auf Stufe 2 des Referenzrahmens“).
- + Ergänzen Sie den Präsenzunterricht mit niederschwülligen Online-Angeboten (z. B. Lernvideos oder einfache Moodle-Elemente), damit Lernende auch selbstständig üben können – ganz im Sinne von Stufe 3.

Mehr dazu

Die wichtigsten Informationen zum NRDK finden Sie hier:

- + [Überblick und Kompetenzmodell](#)
- + [Handbuch mit zahlreichen Praxisbeispielen \(PDF\)](#)
- + [Lernstrecken zum NRDK](#)

TIPP

Nutzen Sie die Grafiken aus dem Grafikpaket zum NRDK nicht nur zur Vorbereitung, sondern auch im Unterricht selbst.

Kriterium 1.2

Das Angebot richtet sich an Personen mit geringen digitalen Kompetenzen. Die Zielgruppe ist der durchführenden Bildungseinrichtung vertraut.

Warum ist das wichtig?

Laut [Statistik Austria](#) nutzten im Jahr 2024 rund 5 % der Bevölkerung im Alter von 16 bis 74 Jahren das Internet gar nicht. Weitere große Bevölkerungsgruppen fühlen sich durch digitale Anwendungen überfordert, haben wenig Vertrauen in ihre Fähigkeiten oder erleben digitale Medien als unnütz oder sogar belastend.

Diese digitale Kluft verstärkt bestehende soziale Ungleichheiten. Besonders betroffen sind Menschen mit geringer formaler Bildung, ältere Jahrgänge, Personen mit eingeschränkter Literalität oder jene, die allein leben. Das Kriterium fordert Bildungseinrichtungen auf, diese Realitäten ernst zu nehmen und sich bewusst auf diese Zielgruppe einzustellen – mit Verständnis und Respekt.

Was bedeutet es konkret?

Damit Bildungsangebote auch Menschen mit geringen digitalen Kenntnissen erreichen, müssen sie sich an den tatsächlichen Bedürfnissen der Zielgruppe orientieren. Das beginnt mit der Frage: Wer sind die Personen mit geringen digitalen Kompetenzen, und warum meiden oder scheuen sie digitale Technologien?

Die Zielgruppe muss der Bildungseinrichtung also vertraut sein. Nur wer ihre Lebensumstände, Erfahrungen, Ressourcen und Barrieren kennt, kann wirkungsvolle Angebote entwickeln. Das bedeutet zum Beispiel, dass Bildungsanbieter aktiv den Kontakt zu sozialen Einrichtungen, Gemeinden oder informellen Lernorten suchen und offen für Rückmeldungen und Erfahrungen der Lernenden sind.

Die Gründe für Digitalisierungsskepsis sind vielfältig. Studien zeigen, dass Skepsis nicht zwangsläufig Ablehnung bedeutet. Oft liegt sie in Unsicherheit, Überforderung, fehlender Relevanz oder negativen Erfahrungen begründet.

Der [Evaluationsbericht zur Initiative Erwachsenenbildung \(IEB\)](#) betont, dass viele Teilnehmende Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben. Sie erleben auch Probleme mit digitalen Anwendungen. Hier sind Lehrende gefordert, ihre diagnostischen Fähigkeiten zu schärfen. Oft sprechen Teilnehmende ihre Unsicherheiten nicht offen an – z. B. beim Umgang mit Schrift oder digitalen Geräten. Eine wertschätzende, beobachtende Haltung ist hier wichtig.

Umsetzung und Good Practice

Um als Bildungseinrichtung mit einer bestimmten Zielgruppe vertraut zu werden, empfiehlt sich ein mehrstufiger Ansatz. Hier sind bewährte Methoden dafür:

Beispiel 1

Zielgruppenwissen durch Studien aufbauen

Ein guter erster Schritt ist die Nutzung vorhandener Daten: Online-Statistiken und Studien (wie z. B. D21 Digital-Index) geben Aufschluss über Lebensrealitäten, Mediennutzung und mögliche Hürden bestimmter Zielgruppen. So kann ein realistisches Ausgangsbild entstehen, bevor Angebote konkret geplant werden.

Beispiel 2

Eigene Umfragen und Beobachtungen einsetzen

Eine Bildungseinrichtung führt Umfragen durch, um ihre Teilnehmenden besser kennenzulernen und konkrete Bedürfnisse, Wünsche und Barrieren (z. B. Zeitmangel oder finanzielle Einschränkungen) zu identifizieren. Auch der Austausch im Trainer/innen-Kreis (z. B. zum Teilnehmenden-Verhalten oder zu subjektiven Einschätzungen) liefert wertvolle Hinweise für die Weiterentwicklung.

Beispiel 3

Persona-Entwicklung

Durch die Erstellung repräsentativer Personas (prototypische, fiktive Referenzpersonen mit realistischen Profilen, Bedürfnissen und Zielen) wird die Zielgruppe greifbarer. Ein [Beitrag auf erwachsenenbildung.at](#) gibt Tipps für die Persona-Entwicklung. Bildungsanbieter können sich dabei auch [von KI unterstützen lassen](#).

TIPPS FÜR BILDUNGSANBIETENDE:

- + Präsentieren Sie Ihr Angebot dort, wo die Zielgruppe ist, und fragen Sie nach: "Was fehlt? Was passt? Was ist wie attraktiv?" – Sie können auch eigene Erzählcafés oder Fokusgruppen dafür initiieren.
- + Betrachten Sie das Kennenlernen der Zielgruppe als fortlaufenden Prozess und nutzen Sie laufend die Rückmeldungen aus der Kursevaluation, um Ihr Verständnis für die Zielgruppe zu vertiefen.

Mehr dazu

Vertiefende Informationen zu den Ursachen digitaler Ungleichheit finden Sie in folgenden Quellen:

- + Statistik Austria (2024): [Analyse zur Nichtnutzung des Internets in Österreich](#)
- + Lamprecht, K. (2024): „[Digitalisierung, nein danke](#)“ – aber warum?
- + Kantar (2025): [D21-Digital-Index 2024/25](#)

Kriterium 1.3

Das Angebot ist mit Bezug zum Alltag und den Bedürfnissen der Zielgruppe konzipiert.

Warum ist das wichtig?

Digitale Kompetenzen sind heute unerlässlich – aber für viele Menschen subjektiv uninteressant. Aktuelle Daten aus Deutschland zeigen: 20% der Offliner/innen sehen keinen Vorteil in der Nutzung des Internets, und unter den 27% der Bevölkerung, die sich digital nicht weiterbilden, sagen 66% „das brauche ich nicht“ (vgl. Kantar 2025).

Deshalb fordert Kriterium 1.3: Bildungsangebote müssen für die Zielgruppe einen klaren Nutzen erkennen lassen, und die Lerninhalte müssen in einem deutlichen Zusammenhang zum Alltag der Zielgruppe stehen. Erst wenn Lerninhalte persönlich bedeutsam sind, entsteht Lernmotivation.

Was bedeutet es konkret?

Ein alltagsbezogenes Bildungsangebot erkennt man daran, dass es sich nicht an technologischen Trends orientiert, sondern an konkreten Lebenssituationen. Das bedeutet für Bildungsanbieter/innen und Trainer/innen:

- + Angebote werden auf typische Anwendungsfelder im Alltag der Zielgruppe zugeschnitten – etwa Kommunikation, Mobilität, Gesundheit, Verwaltung oder Einkaufen.
- + Inhalte werden in verständlicher Sprache vermittelt, mit konkreten Beispielen aus dem täglichen Leben.
- + Digitale Werkzeuge werden nicht isoliert vermittelt, sondern eingebettet in praktische Abläufe: zum Beispiel gemeinsam eine Fahrkarte mit dem Handy buchen, eine Nachricht an die Enkel verschicken oder einen Behördenweg online erledigen.

Gleichzeitig heißt das auch: Die Angebotsplanung beginnt nicht mit der Frage „Was ist technisch möglich?“, sondern mit Fragen wie:

- + Was beschäftigt meine Zielgruppe im Alltag?
- + Wo erleben sie Hürden oder Unsicherheit im Umgang mit digitalen Medien?
- + Welche digitalen Werkzeuge können ihren Alltag konkret erleichtern?



Umsetzung und Good Practice

Hier drei Beispiele, wie das Kriterium 1.3 in Bildungsangeboten praktisch umgesetzt werden kann:

Beispiel 1

Mobilität und Alltagshilfe mit Apps

Ein Kurs für ältere Menschen integriert Anwendungen wie die ÖBB Scotty App oder WienMobil. Die Teilnehmenden lernen, wie sie eine Fahrverbindung planen, Informationen zu Verspätungen abrufen oder das Wetter prüfen können. Die Schulung endet mit einer Übung: Jede und jeder plant einen Ausflug – z. B. zur nächsten Parkanlage – inklusive Wetter-Check, Navigation und Ticketkauf.

TIPP

Kombinieren Sie die digitale Übung mit einem realen Erlebnis – z. B. einer gemeinsamen Fahrt nach dem Kurs.

Beispiel 2

Digitale Kommunikation mit WhatsApp

Viele Menschen – besonderes ältere – möchten mit ihren Familien kommunizieren, wissen aber nicht, wie sie Kommunikations-Apps wie WhatsApp oder Signal bedienen. Ein Einstiegskurs beginnt deshalb mit dem gemeinsamen Installieren der App, dem Einrichten des Profils und dem Versenden der ersten Nachricht. Schritt für Schritt lernen die Teilnehmenden, wie man Fotos verschickt oder Sprachnachrichten aufnimmt. Das stärkt die digitale Kompetenz und zugleich das soziale Netzwerk.

TIPP

Arbeiten Sie im Kurs mit Tandems oder geben Sie einfache Aufgaben für zu Hause, z. B. „Schicken Sie heute ein Foto von Ihrem Mittagessen an eine vertraute Person“.

Beispiel 3

Online-Behördenwege verstehen und nutzen

Für viele Erwachsene ist der Zugang zu Behörden ein kritischer Punkt. Ein Bildungsangebot kann sich daher auf das Navigieren von Portalen wie oesterreich.gv.at oder sozialversicherung.at konzentrieren. Teilnehmende lernen etwa, wie sie sich mit ID Austria anmelden, welche Dokumente sie hochladen

müssen oder wie sie Termine online buchen.

Dabei ist es wichtig, mit klaren Schritt-für-Schritt-Anleitungen zu arbeiten und Zeit für individuelle Fragen einzuplanen.

TIPP

Arbeiten Sie mit ausgedruckten Screenshots, die gemeinsam besprochen werden. Wiederholen Sie Abläufe mehrmals – idealerweise mit Übungen am eigenen Gerät.

Mehr dazu

- + Der Beitrag „[Prinzipien erwachsenengerechtes Lehren und Lernen](#)“ auf erwachsenenbildung.at bietet einen Überblick über die Prinzipien der Teilnehmenden-, Erfahrungs-, Lebenswelt-, Verwendungs- und Kompetenzorientierung.
- + Auf <https://digitaleseniorinnen.at/> finden Sie kostenfreie Schulungsmaterialien, Übungen und Praxisbeispiele, die speziell auf den Alltag älterer Menschen angepasst sind.
- + Am [Lernportal Digital Austria](#) werden 2025 im Rahmen des Online-Lernprogramms DISKIT eigene Lernmodule für den digitalen Kompetenzaufbau mit Jugendlichen, mit Älteren und mit Menschen mit Behinderung veröffentlicht.
- + Das Portal oesterreich.gv.at bietet zahlreiche Informationen rund um digitale Amtswege und Anwendungen der digitalen Verwaltung. Am Portal Digital Austria [finden Sie eine Lernstrecke dazu](#).

Kriterium 1.4

Das Angebot ist kompetenzorientiert beschrieben und aufgebaut.

Warum ist das wichtig?

Als Ziel des Lernens steht nicht das Wiedergeben von Wissen, sondern das aktive Anwenden des Gelernten im Mittelpunkt. Kriterium 1.4 fordert daher, dass Bildungsangebote auf messbare Lernergebnisse und die Befähigung der Teilnehmenden ausgerichtet sind. In der Erwachsenenbildung bedeutet Kompetenzorientierung auch, einen Fokus auf die bereits vorhandenen Ausgangskompetenzen der Teilnehmenden zu legen und diese wahrzunehmen und anzuerkennen.

Für Bildungsanbietende und Trainer/innen bedeutet das: Sie gestalten ihre Angebote so, dass die Teilnehmenden mit ihren unterschiedlichen Vorkenntnissen bestmöglich „abgeholt“ werden.

Kompetenzorientierte Kursausschreibungen schaffen zusätzlich Transparenz und klären Erwartungen: Man weiß, was man nach dem Kurs kann.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis beginnt Kompetenzorientierung bei der präzisen Formulierung von Lernzielen, die sich auf beobachtbare Lernergebnisse beziehen. Statt vager Aussagen wie „Die Teilnehmenden verstehen den Umgang mit E-Mails“ braucht es konkrete Beschreibungen wie: „Die Teilnehmenden können mit einem kostenlosen E-Mail-Dienst eine E-Mail mit Anhang erfolgreich erstellen und versenden.“

Im Idealfall enthält diese Beschreibung drei wesentliche Elemente

- + Endverhalten: Was soll die Person am Ende konkret tun können?
- + Bedingungen: Wie geschieht das, z. B. mit Hilfe eines bestimmten Tools?
- + Nachweis: Woran erkenne ich, dass das Ziel erreicht wurde?

Dabei soll die Beschreibung ein aktives Verb enthalten, das eine beobachtbare Tätigkeit beschreibt. Geeignet sind Verben wie „beschreiben“, „auflisten“, „anwenden“, „analysieren“, „bewerten“ oder „erstellen“.

Hilfreich sind hier die Taxonomiestufen nach Bloom oder die Kompetenzstufen des Nationalen Referenzrahmens für Digitale Kompetenzen (siehe Kriterium 1.1). Sie helfen Unterrichtenden dabei, ihre Angebote je nach Lernniveau passend zu planen.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Einsteigerkurs „Digitale Kommunikation“

- + Endverhalten: Die Teilnehmenden können eine E-Mail mit Anhang versenden.
- + Bedingung: mit einem kostenlosen E-Mail-Anbieter (z. B. GMX) auf einem Laptop
- + Nachweis: Die E-Mail enthält einen Anhang, wird an die richtige Adresse gesendet und trifft beim Empfänger ein.

Beispiel 2

Kurs „Sicher im Internet“

- + Endverhalten: Die Teilnehmenden können starke Passwörter erstellen und verwalten.
- + Bedingung: aus Merksätzen und mit Überprüfung durch einen Passwort-Checker
- + Nachweis: Ein Tool wie checkdeinpasswort.de bestätigt die Sicherheit des gewählten Passworts.

Beispiel 3

Fortbildung für Ehrenamtliche

- + Endverhalten: Die Teilnehmenden können eine Videokonferenz starten und Teilnehmende einladen.
- + Bedingung: mit der Software Zoom
- + Nachweis: Die Videokonferenz kommt mit den Eingeladenen zustande.

Mehr dazu

Für die Ausarbeitung kompetenzorientierter Lernziele und Bildungsangebote stehen Ihnen diverse Ressourcen zur Verfügung:

- + [Handreichung zur Lernergebnisformulierung \(NRDK\)](#)
Diese Handreichung liefert vertiefende Informationen und Beispiele, wie Lernergebnisse für verschiedene Kompetenzstufen auf Basis des Nationalen Referenzrahmens für Digitale Kompetenzen formuliert werden können.
- + [Formulierungshilfen für Lernziele](#)
Diese Übersicht enthält eine große Sammlung an geeigneten Verben – gegliedert nach Kompetenzbereichen wie „Anwenden“, „Analysieren“ oder „Bewerten“.
- + [Lernziele formulieren leicht gemacht](#)
Hier finden Sie anschauliche Beispiele, wie Lernziele mit Endverhalten, Bedingungen und Maßstab gestaltet werden.
- + [Ziele von Online-Bildungsangeboten definieren](#)
Das Kapitel „Lernziele“ im Themenschwerpunkt „Online-Didaktik“ auf erwachsenenbildung.at fasst Grundlagen rund um Lernziele und Kompetenzen zusammen und erklärt, wie man verständliche Lernziele formuliert.
- + [Lernstrecke zum Formulieren von Lernergebnissen](#)
Am Lernportal Digital Austria ist eine eigene Lernstrecke zum Formulieren von Lernergebnissen verfügbar.

Kriterium 1.5

Das Angebot bezweckt nicht den Verkauf eines bestimmten Produkts.

Warum ist das wichtig?

In der Erwachsenenbildung steht die Förderung von Kompetenzen, Selbstständigkeit und kritischem Denken im Vordergrund. Dieses Kriterium schützt Teilnehmende davor, ungewollt in Verkaufsstrategien eingebunden zu werden, und stellt sicher, dass Lernangebote ausschließlich der Weiterbildung und nicht dem Marketing dienen.

Gerade im Bereich digitaler Kompetenzen besteht die Gefahr, dass Schulungen zu stark produktgebunden angeboten werden. Wenn Unterrichtende z. B. nur ein bestimmtes kostenpflichtiges Textverarbeitungsprogramm lehren, kann der Eindruck entstehen, man müsse dieses Produkt kaufen, um die Inhalte anwenden zu können. Das kann Teilnehmende abschrecken und stellt die Neutralität des Bildungsangebots in Frage.

Was bedeutet es konkret?

Schulungen im Bereich digitaler Kompetenzen dürfen nicht darauf abzielen, ein bestimmtes Produkt zu verkaufen oder zu bewerben. Dabei ist es durchaus zulässig, sich mit konkreten Anwendungen (z. B. Office-Programmen) auseinanderzusetzen; allerdings sollte die Schulung nicht ausschließlich auf dieses Produkt zugeschnitten sein. Stattdessen sollten Trainer/innen auch Alternativen vorstellen wie LibreOffice oder Google-Tools, die ähnliche Funktionen bieten. Solche Alternativen sollten im Kurs behandelt oder zumindest vorgestellt werden, damit Teilnehmende die Wahl haben.

Ein weiteres Praxisfeld sind Schulungen zur Nutzung von Smartphones oder Tablets. Hier kann es leicht passieren, dass Kurse sich auf eine bestimmte Marke konzentrieren. Auch hier ist es wichtig, Alternativen anzuführen je nach Lernniveau passend zu planen.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Digitale Textverarbeitung – produktunabhängig

Ein Trainer bietet eine Schulung zum Thema „Texte professionell gestalten“ an. Dabei arbeitet er mit Beispielen aus verschiedenen Programmen: Microsoft Word, LibreOffice Writer und Google Docs. Die Teilnehmenden dürfen – je nach Verfügbarkeit und Vorwissen – mit dem Programm arbeiten, das sie ausprobieren möchten. In der Kursbeschreibung steht ausdrücklich: „Der Kurs vermittelt Grundlagen der Textverarbeitung – unabhängig vom verwendeten Programm.“

Beispiel 2

Smartphone-Sprechstunde – herstellerneutral

Eine Bildungseinrichtung bietet eine „Digitale Sprechstunde für Smartphone-Nutzer/innen“ an. Die Teilnehmenden werden ersucht, ihre eigenen Geräte mitzubringen. Im Kurs wird dann individuell auf Android- und Apple-Geräte eingegangen. Anhand grundlegender Funktionen wird gezeigt, wie verschiedene Systeme funktionieren – ohne Bevorzugung eines Herstellers.

Beispiel 3

Digitale Kommunikation mit Videokonferenztools

In einem Kurs zum Thema „Online-Kommunikation“ werden mehrere Videokonferenz-Tools vorgestellt, darunter Zoom, Microsoft Teams und BigBlueButton. Die Teilnehmenden lernen die Unterschiede kennen und probieren die Tools im Wechsel aus. Dabei steht die individuelle Entscheidung im Fokus.

TIPPS FÜR LEHRENDE

- + Verwenden Sie in Kursunterlagen möglichst neutrale Begriffe („Textverarbeitungsprogramm“ statt „Word“).
- + Ermutigen Sie Teilnehmende, verschiedene Tools auszuprobieren – wenn möglich im Kurs selbst.
- + Seien Sie sensibel gegenüber dem Eindruck, Werbung zu machen – selbst unbeabsichtigte Aussagen („das ist das beste Programm“) können missverständlich sein.

Mehr dazu

Wer Impulse für produktneutrale Bildungsangebote sucht, findet in verschiedenen Leitlinien und Materialien hilfreiche Anregungen:

- + Digitale Tool-Sammlungen (z. B. [DSGVO-konforme Tools, zusammengestellt von Elke Höfler](#)) helfen, Alternativen zu bestimmten Tools im Blick zu behalten.
- + Methodensammlungen für Trainerinnen und Trainer (z. B. auf [erwachsenenbildung.at](#)) bieten einen breiten Fundus an Übungen und Methoden, die unabhängig von Produkten eingesetzt werden können.
- + Offen lizenzierte Schulungsmaterialien für verschiedene Betriebssysteme (z. B. von [digitalese-niorinnen.at](#)) können genutzt werden, um z. B. in Smartphone-Schulungen auf die individuellen Voraussetzungen der Teilnehmenden einzugehen.

Auch wenn die digitale Welt manchmal markengetrieben erscheint – Sie als Trainer/in können Ihren Teilnehmenden größere Spielräume im digitalen Alltag vermitteln. Zeigen Sie, dass Lernen auch ohne Kaufverpflichtung funktioniert – das ist fair und stärkt die Selbstwirksamkeit der Teilnehmenden.



02

ZUGANG ZUM BILDUNGSANGEBOT

Kriterium 2.1

Es werden geeignete Wege der Zielgruppenansprache und -erreichung gewählt.

Kriterium 2.2

Die Angebots-Ausschreibung ist motivierend, verständlich, vollständig und nachvollziehbar formuliert.

Kriterium 2.3

Das Angebot ist niederschwellig (auch ohne Online-Anmeldung) zugänglich.

Kriterium 2.4

Die Teilnahmebedingungen als Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bildungseinrichtung sind öffentlich zugänglich.

Kriterium 2.5

Die Teilnahme-Voraussetzungen sind klar kommuniziert.

Kriterium 2.1

Es werden geeignete Wege der Zielgruppenansprache und -erreichung gewählt.

Warum ist das wichtig?

Bildungsangebote im Bereich der digitalen Kompetenzen werden oft nicht von jenen Menschen genutzt, die sie am dringendsten bräuchten. Viele Erwachsene (v. a. ältere Menschen, Personen mit geringen formalen Bildungsabschlüssen oder Menschen in ländlichen Regionen) sind schwer erreichbar. Ihnen fehlt z. B. das Vertrauen in ihre eigene Lernfähigkeit oder schlichtweg die Information über passende Angebote.

Studien zeigen, dass die Motivation zur Teilnahme stark vom wahrgenommenen Nutzen abhängt. Wer keinen direkten Mehrwert erkennt – etwa durch das Online-Buchen von Arztterminen, das Nutzen von E-Rezepten oder den Preisvergleich beim Online-Einkauf – wird sich eher nicht auf den Weg zu einem Bildungsangebot machen.

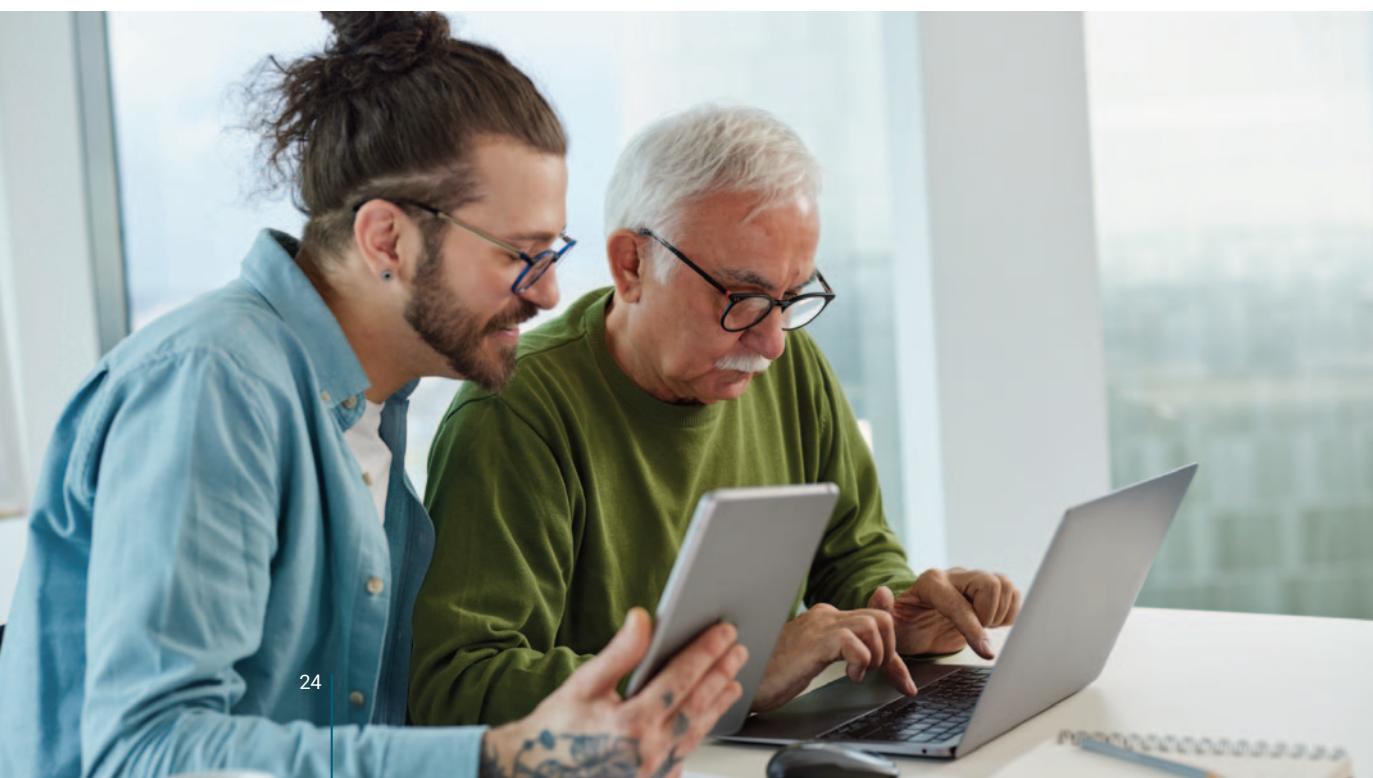
Deshalb ist eine durchdachte, niederschwellige und vielfältige Öffentlichkeitsarbeit der Schlüssel, um Menschen dort zu erreichen, wo sie sich im Alltag bewegen. Das Kriterium 2.1 fordert daher: Bildungsanbieter und Lehrende sollen Wege finden, ihre Zielgruppen gezielt, kreativ und einfühlsam anzusprechen – sowohl über zentrale als auch lokale, analoge wie digitale Kanäle.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt das, über den Tellerrand klassischer Bildungswerbung hinauszublicken. Um Menschen in ihrem sozialen Umfeld und mit ihren Bedürfnissen abzuholen, genügt es nicht, Informationen auf der eigenen Website zu veröffentlichen oder Flyer im eigenen Haus auszulegen.

Für Bildungsanbieter bedeutet das, für die Öffentlichkeitsarbeit mit Gemeinden, lokalen Medien, Nahversorgern, gemeinnützigen Vereinen, Sozialdiensten oder dem Arbeitsmarktservice zusammenzuarbeiten. Auch die Zusammenarbeit mit regionalen Bildungseinrichtungen, Seniorenvereinen, Kulturvereinen oder Nachbarschaftszentren lohnt sich in vielen Fällen.

Trainer/innen haben dabei eine Multiplikator-Rolle. Wenn sie persönlich über ihre Angebote sprechen, kann das Vertrauen schaffen. Ebenso hilfreich ist es, ehemalige Teilnehmende als Mentorinnen und Mentoren oder Botschafter/innen einzubinden. Persönliche Weiterempfehlungen oder Ausschreibungen in einfacher Sprache, mit erklärenden Bildern und authentischen Geschichten sind dabei in vielen Fällen wirksamer als aufwändige PR-Kampagnen.



Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Printflyer im Supermarkt

Ein einfacher, aber wirkungsvoller Ansatz ist die Auslage von Flyern in Supermärkten. Dort kommen Menschen jeden Alters täglich vorbei. Ein Flyer mit großer Schrift, freundlicher Bildsprache und einem Titel wie „Sicher im Internet – kostenloser Kurs in Ihrer Nähe!“ kann Aufmerksamkeit wecken.

Beispiel 2

Zusammenarbeit mit lokalen Radiosendern

Lokale und freie Radiosender bieten oft kostengünstige oder sogar kostenlose Sendezeiten für Bildungs- und Sozialthemen an. Ein kurzer Beitrag oder ein Interview mit einer Trainerin oder einem Teilnehmer kann Neugier wecken – besonders bei Zielgruppen, die regelmäßig Radio hören, aber weniger online unterwegs sind.

Beispiel 3

Empfehlungen im eigenen Netzwerk

Trainer/innen können ihre Angebote gezielt im privaten Umfeld empfehlen oder auch Teilnehmende bitten, das Angebot gezielt weiterzutragen. Mundpropaganda bleibt eine der effektivsten Formen der Öffentlichkeitsarbeit, gerade bei Menschen, die Skepsis oder Berührungsängste gegenüber „offiziellen“ Angeboten haben.

Beispiel 4

Öffentliche Ankündigungen an stark frequentierten Orten

Aushänge an öffentlichen Anzeigetafeln, beim Gemeindeamt, in Arztpraxen, Apotheken oder Kirchen werden von vielen wahrgenommen. Auch hier sind eine leicht verständliche Sprache sowie eine klare Botschaft entscheidend, ggf. mit Bildmaterial und Hinweisen auf konkrete Vorteile („Lernen Sie, wie man online Rezepte einlöst“).

Beispiel 5

Bildungsangebote als Vertrauensräume

Ein niederschwelliges Format wie „Pensionistinnen und Pensionisten sprechen über ihre Erfahrungen mit dem Internet“ – kombiniert mit Kaffee und Kuchen – schafft eine angenehme Atmosphäre und reduziert Ängste. Teilnehmende fühlen sich sicher und ernst genommen und können ohne Leistungsdruck erste Schritte setzen.

Beispiel 6

Aufsuchende Angebote

Menschen mit eingeschränkter Mobilität, pflegende Angehörige oder Alleinerziehende können durch Online-Kurzformate oder sogar Hausbesuche erreicht werden. Auch Kombinationen aus analogen und digitalen Elementen (z. B. Einstieg mit Hausbesuch, Fortsetzung per Telefon oder Video) bieten neue Wege.

TIPPS FÜR WERBEAKTIVITÄTEN

- + Bei Info-Materialien auf eine einfache, klare Sprache und anschauliche Bilder achten
- + Immer ein paar Flyer oder Visitenkarten eingesteckt haben
- + Bei Interesse gleich einen Termin für ein Beratungsgespräch anbieten
- + Von Erfolgen erzählen: Was haben andere Teilnehmende geschafft? Was hat sich für sie verbessert?
- + Kurstitel positiv gestalten: statt „Keine Angst vor dem Internet“ lieber „Sicher und selbstbestimmt online“

Mehr dazu

Wer tiefer in das Thema Zielgruppenansprache eintauchen möchte, findet hier Wissenswertes:

- + [Das Kapitel „Zielgruppen“ im Themenschwerpunkt „Online-Didaktik“ auf erwachsenenbildung.at](#) widmet sich der Frage, wie man Zielgruppen von Online-Bildungsangeboten identifizieren und ansprechen kann.
- + Der [Abschlussbericht zur Initiative Erwachsenenbildung](#) (Steiner et al. 2023) bietet Erkenntnisse zur Motivation und Erreichbarkeit bildungsferner Zielgruppen.
- + Der [Blogbeitrag „Digitalisierung, nein danke“ – aber warum? auf erwachsenenbildung.at](#) fasst Studien zur Digital-Skepsis zusammen und gibt Tipps, wie Skeptiker/innen erreicht werden können.

Für den Austausch über Strategien und Kooperationen nutzen Sie am besten auch Ihr regionales Netzwerk (z. B. Gemeindeämter, Volkshochschulen, Bibliotheken).

Kriterium 2.2

Die Angebots-Ausschreibung ist motivierend, verständlich, vollständig und nachvollziehbar formuliert.

Warum ist das wichtig?

Eine gelungene Ausschreibung ist mehr als nur eine organisatorische Information. Sie ist oft der erste Berührungs punkt zwischen Bildungsangebot und Teilnehmer/in und besonders in der Erwachsenenbildung wichtig, wo Motivation und Vertrauen eine zentrale Rolle spielen. Gerade im Bereich digitaler Grundkompetenzen, wo viele Menschen Unsicherheiten, Ängste oder Vorbehalte mitbringen, entscheidet die Qualität der Ausschreibung oft darüber, ob jemand teilnimmt oder nicht.

Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Heterogenität der Zielgruppen. Erwachsene Lernende bringen sehr unterschiedliche Bildungsbiografien, Lebensrealitäten und Sprachkompetenzen mit. Eine gut durchdachte Ausschreibung berücksichtigt diese Vielfalt.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet dieses Kriterium, dass Bildungsanbietende und Trainer/innen ihre Kursausschreibungen nicht als administrative Pflicht, sondern als pädagogisches Werkzeug sehen. Sie sollen einen Einblick bieten, was die Teilnehmenden erwartet – und zugleich dabei helfen, Ängste abzubauen und Lust aufs Lernen machen.

Folgende Informationen sind Pflichtinhalte in jeder Ausschreibung:

- + Titel des Angebots (möglichst konkret und motivierend)
- + Inhalt(e) – was wird gelernt? (am besten mit Lernergebnissen, z. B.: „Nach dem Kurs können Sie Videokonferenzen selbstständig starten, sichere Passwörter verwenden und WhatsApp-Bilder speichern.“)
- + ggf. benötigte Geräte (z. B. Smartphone oder Tablet)
- + Ort (mit Adresse oder online oder hybrid)
- + Termin(e), Beginnzeit und Dauer (inkl. Pausen)
- + Gesamtumfang (Anzahl der Termine, Stunden oder Unterrichtseinheiten)
- + Sprache und Sprachniveau (z. B. „auf Deutsch, ab GER-Niveau A2“)
- + Trainer bzw. Trainerin oder Organisation, die den Kurs leitet
- + Anmeldemöglichkeit (möglichst nicht nur digital)

Schon in der Ausschreibung sollte außerdem klargestellt werden, dass es sich nicht um einen Vortrag, sondern um ein praktisches, interaktives Angebot handelt. Denn viele Erwachsene verbinden mit „Kurs“ eher frontale Wissensvermittlung – dabei sind gerade beim Erwerb digitaler Kompetenzen das eigene Ausprobieren und praktische Tun entscheidend.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Ausschreibung mit allen nötigen Informationen

Titel: „Sicher durchs Netz – Ihr Einstieg in die digitale Welt“
 Ort: VHS Gemeindezentrum, Raum 3
 Zeit: Montag, 17–19 Uhr, ab 3. Juni (5 Termine)
 Deutsch-Niveau: ab A2 (Sie können einfache Sätze auf Deutsch verstehen und verwenden)
 Trainerin: Sabine Muster, Medienpädagogin
 Kosten: keine (dieses Bildungsangebot ist gefördert von XYZ)

Was Sie erwartet: In diesem Kurs probieren Sie selbst aus: Wie schreibe ich E-Mails? Wie schütze ich meine Daten? Wie finde ich verlässliche Informationen im Internet? Gemeinsam üben wir, wie Sie mit dem Smartphone oder Tablet sicher umgehen können.

Nach dem Kurs können Sie E-Mails schreiben, sicher im Internet surfen, Falschinformation erkennen und Ihre eigenen Daten mit sicheren Passwörtern schützen.

Anmeldung: im Gemeindezentrum, täglich 8.00-16.00 Uhr (Tel.: 0123 / 45 67 89)
 Bitte bringen Sie zu diesem Kurs Ihr Smartphone oder Tablet mit. Falls Sie keines besitzen, können Sie vor Ort ein Gerät ausleihen.

Beispiel 2

Motivation durch Lebensweltbezug in einer Ausschreibung

Titel: „Digital dabei – für Alltag und Familie“
 Was bringt mir das?

- + Online lernen, auch wenn ich auf dem Land wohne
- + Betrugsfallen erkennen und vermeiden
- + Informationen finden, um meinen Kindern bei den Hausaufgaben zu helfen
- + Digitale Dienste nutzen, z. B. Arzttermine online buchen oder günstig einkaufen

TIPPS FÜR BILDUNGSANBIETER

- + Nutzen Sie bereits in der Ausschreibung einfache, positive Sprache ohne Fachbegriffe. Statt „digitale Resilienz“ lieber „sicher und selbstbewusst im Internet unterwegs“. Lassen Sie Texte von einer Person gegenlesen, die wenig Erfahrung mit dem Thema hat.
- + Verwenden Sie klare Absätze, Bullet Points und ggf. Piktogramme (z. B. Uhr für Zeit, Karte für Ort), um die Lesbarkeit zu erhöhen.
- + Bieten Sie Ausschreibungen auch als Video in Leichter Sprache an, wenn Sie auch Menschen mit geringer Lesekompetenz oder Deutsch als Zweitsprache einladen wollen.
- + Stellen Sie sich bzw. den Trainer oder die Trainerin in der Ausschreibung kurz mit Foto vor. So schaffen Sie bereits vorab eine persönliche Verbindung.

Mehr dazu

- + wb-web.de bietet unter dem Stichwort „Marketing“ [eine Checkliste](#), die Bildungsanbietern hilft, ihr Angebot motivierend auszuschreiben.
- + [Leichte Sprache](#) – Was ist das und warum ist sie wichtig?
- + Ein [Blogbeitrag auf erwachsenenbildung.at](#) zeigt, wie man Einfache Sprache nutzen kann, um die Reichweite des eigenen Bildungsangebots zu erhöhen.

Kriterium 2.3

Das Angebot ist niederschwellig (auch ohne Online-Anmeldung) zugänglich.

Warum ist das wichtig?

Der Zugang zu Bildungsangeboten muss für alle Menschen möglich sein – unabhängig von ihrem digitalen Vorwissen, ihrer technischen Ausstattung oder ihrer persönlichen Lebenssituation. Niederschwellige Zugänge sind kein „Extra“, sondern eine Grundvoraussetzung für inklusive Erwachsenenbildung.

Für Menschen, die sich im Umgang mit digitalen Medien noch unsicher fühlen, kann aber schon eine Online-Anmeldung eine große Hürde darstellen.

Was bedeutet es konkret?

Niederschwelligkeit heißt in diesem Fall vor allem: die Anmeldung sollte unbedingt (auch) telefonisch oder persönlich möglich sein. So können auch Menschen ohne Internetzugang oder ohne E-Mail-Adresse teilnehmen. Die Kommunikation soll einfach, verständlich und freundlich sein.

Teilnehmende empfinden eine telefonische Anmeldung oft als weniger verbindlich als eine schriftliche. Um das auszugleichen, gehen Sie am Telefon laut ein Anmeldeformular durch, notieren alle persönlichen Daten und vereinbaren, dass sich die Teilnehmenden bei Nichterscheinen rechtzeitig abmelden. Bei reinen Online-Angeboten lässt sich die Niederschwelligkeit im Kurs fortsetzen, indem dort vertraute Tools genutzt werden. Eine Trainerin berichtet: „Wir haben Zoom genutzt und vorher gefragt, ob sie das haben. Teams haben wir nie gebraucht, weil die meisten kein Office hatten. Die meisten Teilnehmenden hatten Erfahrung mit Zoom. Gut ist, dass das auch ohne Online-Anmeldung funktioniert.“



Umsetzung und Good Practice

Hier einige konkrete Ideen und Tipps, wie Trainer/innen und Bildungsanbietende niederschwellige Zugänge schaffen können:

Beispiel 1

Flexible Anmeldemöglichkeiten anbieten

- + Telefonische Anmeldung: Eine freundliche Stimme am Telefon kann Vertrauen schaffen. Wichtig ist, dass Rückrufe wirklich erfolgen und erreichbare Zeiten eingehalten werden.
- + Anmeldung per Post: Besonders für Menschen mit wenig digitaler Erfahrung ist eine schriftliche Anmeldung oft leichter zu bewältigen.
- + Persönliche Anmeldung vor Ort: Auch eine Anmeldung im Büro oder direkt vor Beginn der Veranstaltung kann angeboten werden.

Mehr dazu

Wenn Sie mehr über niederschwellige Bildungszugänge erfahren möchten, finden Sie hier nützliche Quellen:

- + Das Factsheet „[Niederschwelligkeit der Bildung im Alter](#)“ (Gallistl 2023) beschreibt die konzeptionellen Grundlagen niederschwelliger Bildungsarbeit für ältere Menschen und zeigt, wie Barrieren abgebaut werden können.
- + Das Schulungskonzept „[Niedrigschwellige Lernangebote im Quartier](#)“ (DVV 2021) zeigt praxisnah, wie Lernangebote niederschwellig zugänglich gemacht und gestaltet werden können.

Beispiel 2

Bei Online-Angeboten auf technische

Einstiegshürden achten

- + Verwenden Sie vertraute Tools wie Zoom, WhatsApp oder den Browser-Zugriff auf Videokonferenzen ohne Anmeldung.
- + Verzichten Sie möglichst auf Tools, für die ein Konto oder eine App erforderlich ist, wenn Sie mit digitalen Einsteigerinnen und Einsteigern arbeiten.
- + Bieten Sie Hilfestellungen an – z. B. ein einfaches Erklärvideo, einen gedruckten Leitfaden zur Teilnahme, einen Techniktest vorab und/oder einen Telefonsupport, der bei Problemen beim Einstieg kontaktiert werden kann.

Kriterium 2.4

Die Teilnahmebedingungen als Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bildungseinrichtung sind öffentlich zugänglich.

Warum ist das wichtig?

Transparenz ist eine der Grundvoraussetzungen für vertrauensvolle Bildungsarbeit – besonders in der Erwachsenenbildung, wo viele Teilnehmende mit sehr unterschiedlichen Lebensrealitäten, Bildungshintergründen und Erfahrungen zusammenkommen. Das Kriterium 2.4 hebt hervor, dass die Teilnahmebedingungen – die einen Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darstellen – nicht nur vorliegen, sondern für alle öffentlich zugänglich sein müssen. Die AGB müssen auch eventuelle kostenfreie bzw. öffentlich geförderte Angebote explizit umfassen.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet dieses Kriterium vor allem Informationssicherheit und Barrierefreiheit – inhaltlich und strukturell. Die AGB einer Bildungseinrichtung müssen für jede interessierte Person zugänglich und verständlich sein. Sie sollten auf der Webseite der Einrichtung veröffentlicht sein, in gedruckter Form bei Informationsveranstaltungen oder im Sekretariat aufliegen und in einfacher Sprache formuliert sein.

Das umfasst u. a.:

- + Klare Aussagen zu Kosten oder Gebührenfreiheit,
- + Regelungen zu Anmeldung, Abmeldung, Stornobedingungen,
- + Hinweise zu Datenschutz, Lernplattformnutzung, Prüfungsordnungen etc.,
- + Fördernachweise, wenn Angebote öffentlich unterstützt werden.

Bei kostenlosen Angeboten im Rahmen eines öffentlich geförderten Programms ist es i. d. R. verpflichtend, dies explizit anzuführen – inklusive der entsprechenden Logos oder Textvorgaben der Förderstelle.

Umsetzung und Good Practice

Einige bewährte Beispiele und praktische Tipps zeigen, wie Bildungseinrichtungen und Trainer/innen das Kriterium in ihren Alltag integrieren können:

Beispiel 1

Einfache Sprache – große Wirkung

Trainerin Frau Berger bietet seit Jahren Alphabetisierungskurse für Erwachsene an. Sie hat gemeinsam mit der Verwaltung der Bildungseinrichtung eine Version der AGB in Leichter Sprache entwickelt. Diese Version erklärt Begriffe wie „Teilnahmebedingungen“, „Stornierung“ oder „Datenschutz“ in einfachen Sätzen.

Beispiel 2

Digitale Sichtbarkeit – jederzeit verfügbar

Die Volkshochschule eines ländlichen Bezirks hat auf ihrer Webseite einen gut sichtbaren Menüpunkt „Teilnahmebedingungen & AGB“ eingebaut. Dort findet sich nicht nur das offizielle PDF-Dokument, sondern auch ein Erklärvideo, in dem eine Mitarbeiterin die wichtigsten Punkte zusammenfasst – inklusive Untertitel und Gebärdensprache.

Beispiel 3

Schulungen und Sensibilisierung für das Team

Eine Bildungseinrichtung bietet ihrem Team einmal jährlich eine interne Schulung zu rechtlichen Rahmenbedingungen an – inklusive einer Auffrischung zu AGB, Datenschutz und Teilnahmebedingungen. Dabei wird auch diskutiert, wie Informationen teilnehmendengerecht aufbereitet werden können. Trainer/innen können Fragen stellen oder Rückmeldungen aus ihren Kursen weitergeben.

TIPPS FÜR LEHRENDE

- + Weisen Sie zu Kursbeginn aktiv auf die AGB hin, z. B. durch einen Link in der Begrüßungs-E-Mail oder in ausgedruckter Form im Seminarraum.
- + Nutzen Sie eine kurze, mündliche Erklärung in Ihren Einführungsrunden: „Wenn Sie sich fragen, was passiert, wenn Sie mal fehlen oder den Kurs abbrechen müssen – das steht in unseren Teilnahmebedingungen. Ich erkläre Ihnen gern, wo Sie das nachlesen können.“
- + Arbeiten Sie mit Beispielen („Wenn Sie z. B. mal krank sind...“) und sorgen Sie so für Alltagsnähe.
- + Bieten Sie bei Bedarf an, die wichtigsten Punkte gemeinsam durchzugehen – besonders in Gruppen mit geringer Lesekompetenz oder sehr unterschiedlichen Sprachständen.

Mehr dazu

Eine umfassende und praxisnahe Analyse bietet die Publikation „Allgemeine Geschäftsbedingungen von Erwachsenenbildungsorganisationen – Analyse und Empfehlungen“ von Maria Ecker (2. Auflage, 2017). Diese wurde auf Initiative der Ö-Cert-Geschäftsstelle erstellt und richtet sich gezielt an Bildungsanbieter, die ihre Geschäftsbedingungen verbessern oder anpassen möchten.

Kriterium 2.5

Die Teilnahme-Voraussetzungen sind klar kommuniziert.

Warum ist das wichtig?

Eine klare Kommunikation der Teilnahme-Voraussetzungen ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für gelingende Bildungsprozesse in der Erwachsenenbildung – besonders im digitalen Kontext. Bildungsangebote scheitern nicht selten daran, dass Teilnehmende über- oder unterfordert sind oder schon bei der Anmeldung unsicher sind, ob sie teilnehmen „dürfen“ oder „können“.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt das: Bereits in der Ausschreibung eines Bildungsangebots sollten konkrete und verständlich formulierte Angaben zu den Teilnahme-Voraussetzungen gemacht werden. Diese betreffen vor allem drei Bereiche:

Sprachkenntnisse: Das minimal erforderliche Sprachniveau sollte benannt werden. Ein häufig verwendetes Mindestniveau ist A2 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (GER), da A2 grundlegende Kommunikationsfähigkeit voraussetzt. Wichtig ist, dieses Niveau nicht nur zu benennen, sondern auch zu beschreiben („Sie können einfache Sätze auf Deutsch verstehen und verwenden, z. B. sich vorstellen, nach dem Weg fragen, einfache Anleitungen verstehen“).

Vorwissen und Kompetenzen: Hier geht es um das fachliche oder digitale Vorwissen. Müssen Teilnehmende bereits Erfahrungen mit Videokonferenzen, E-Mail-Programmen oder bestimmten Apps haben? Ist ein Grundverständnis für einen bestimmten Fachbereich erforderlich?

Technische Voraussetzungen: Müssen die Teilnehmenden zum Beispiel ein eigenes Gerät mitbringen? Wenn ja, welches? Ist ein Smartphone ausreichend oder wird ein Laptop benötigt? Gibt es WLAN vor Ort? Wird ein bestimmtes Betriebssystem oder eine Software benötigt? Falls bestimmte Programme oder Plattformen genutzt werden (z. B. Zoom, Padlet, Moodle), sollte das in der Ausschreibung klar stehen – verbunden mit einem Hinweis auf eventuelle Kosten oder einen Anmeldungsbedarf.

Nützlich ist auch der Hinweis, das eigene Admin-Passwort bereitzuhalten, falls am Gerät Installationen oder Einstellungen vorgenommen werden müssen. Auch das Mitnehmen (und sichere Aufbewahren) des Google Passworts kann sinnvoll sein, wenn mit Google-Diensten gearbeitet wird oder Teilnehmende sich mit ihrem Google-Konto auf einem bereitgestellten Gerät anmelden sollen.

TIPPS FÜR KI-WORKSHOPS:

KI-Accounts sollten schon im Vorfeld angelegt werden, da es bei Verwendung eines gemeinsamen WLAN bei manchen Tools (z. B. ChatGPT) nicht möglich ist, sich von der gleichen IP-Adresse mehrmals neu zu registrieren.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Teilnahmevoraussetzungen für einen Kurs

„Der digitale Alltag mit dem Smartphone“

„Für die Teilnahme an diesem Kurs benötigen Sie Grundkenntnisse in Deutsch (mindestens auf Niveau A2: Sie können einfache Gespräche führen und kurze Texte verstehen). Für die aktive Teilnahme bitten wir Sie außerdem, Ihr eigenes Smartphone mitzubringen.

Ziel ist es, dass Sie die Inhalte direkt an Ihrem gewohnten Gerät anwenden und üben können. Damit Sie alle Funktionen im Kurs nutzen können, beachten Sie bitte folgende Voraussetzungen:

- + Smartphone mit aktuellem Betriebssystem
- + Zugang zum Internet z. B. über WLAN (wird vor Ort bereitgestellt)
- + Ladekabel für Ihr Smartphone (oder Powerbank)
- + Zugangsdaten für Ihren App-Store (Google-Konto, Apple-ID). Bitte notieren Sie diese Zugangsdaten vorab und bringen Sie sie zum Kurs mit, aber geben Sie sie nicht weiter.

Sollten Sie kein Gerät haben oder unsicher sein, ob Ihr Gerät geeignet ist, kontaktieren Sie uns gerne vorab. Sie sollten über grundlegendes Bedienungswissen für Ihr Gerät verfügen und einfache Apps installieren und öffnen können.“

Beispiel 2

Teilnahmevoraussetzungen für einen

Online-Workshop auf Zoom

„Diese Veranstaltung findet online über das Videokonferenzsystem Zoom statt. Für die Teilnahme benötigen Sie:

- + einen internetfähigen Computer, Laptop oder ein Tablet,
- + eine stabile Internetverbindung,
- + Lautsprecher und Mikrofon (idealerweise ein Headset),
- + und eine Webcam, wenn Sie mit Bild teilnehmen möchten (empfohlen)

Die Zoom-App kann kostenlos auf Ihrem Gerät installiert oder direkt im Browser genutzt werden. Wir empfehlen die Installation der App für eine stabilere Verbindung und bessere Funktionalität. Download: <https://zoom.us/download>

Für die Teilnahme ist kein eigener Zoom-Account erforderlich. Bei der Nutzung von Zoom gilt die [Datenschutzrichtlinie von Zoom](#). Bitte beachten Sie, dass bei der Teilnahme Ihr Anzeigename und Ihr Bild (bei eingeschalteter Kamera) für andere Teilnehmende sichtbar sind. Die Veranstaltung wird nicht aufgezeichnet. Bei Fragen kontaktieren Sie uns gerne im Vorfeld unter (Name, E-Mail, Telefon).“

TIPPS FÜR BILDUNGSANBIETER

Stellen Sie eine Checkliste zur Verfügung, die Teilnehmende vorab durchgehen können.

Diese könnte folgende Fragen enthalten:

- + Habe ich die nötigen Deutschkenntnisse?
- + Habe ich ein geeignetes Gerät?
- + Habe ich Zugang zum Internet?
- + Kenne ich die verwendeten Tools?
- + Bin ich bereit, Neues auszuprobieren?

Mehr dazu

Bei der Konkretisierung der nötigen Voraussetzungen helfen folgende Kompetenzraster:

- + [GER Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen](#)
- + [Nationaler Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen](#)



03

RAHMENBEDINGUNGEN DES BILDUNGSANGEBOTS

Kriterium 3.1

Für die Abhaltung des Bildungsangebots wird ein geeigneter Ort gewählt.

Kriterium 3.2

Die Gruppengröße wird möglichst klein gehalten.
Der Betreuungsschlüssel ist dem Angebot und dem Lernkontext angemessen.

Kriterium 3.3

Lernbegleitung und Techniksupport für individuelle Fragen sind während des Bildungsangebots durchgehend verfügbar.

Kriterium 3.4

Das Angebot ist möglichst Betriebssystem- und Geräte-unabhängig konzipiert und umfasst im Idealfall auch mobile Anwendungen. Es wird möglichst kostenlose, frei zugängliche Software verwendet.

Kriterium 3.5

Soweit möglich, wird im Angebot auf Barrierefreiheit eingegangen.

Kriterium 3.6

Der Schutz persönlicher Teilnehmenden-Daten im Rahmen des Bildungsangebots ist gewährleistet.

Kriterium 3.7

Die Anwesenheit der Teilnehmenden wird nachvollziehbar dokumentiert.

Kriterium 3.1

Für die Abhaltung des Bildungsangebots wird ein geeigneter Ort gewählt.

Warum ist das wichtig?

Ein geeigneter Ort ist die Grundlage für eine gelungene Lernerfahrung. Der Ort bestimmt mit, ob sich Teilnehmende wohl fühlen – Lernprozesse werden stark von der Umgebung beeinflusst: Eine positive, unterstützende Atmosphäre kann Hemmschwellen abbauen, Selbstvertrauen fördern und den Zugang zu Lerninhalten erleichtern.

Die Lernumgebung sollte keine Hürden aufbauen – sei es in Form von komplizierter Anfahrt, ungewohnter Technik oder unpassender Möblierung. Auch für Lehrende schafft ein gut vorbereiteter Raum die Voraussetzung, um sich auf die Menschen und Inhalte zu konzentrieren – und nicht auf defekte Steckdosen oder zu kurze Verlängerungskabel.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet dieses Kriterium, Orte auszuwählen, die den Bedürfnissen der jeweiligen Zielgruppe entsprechen. Das gilt sowohl für physische als auch für digitale Räume.

Einsteiger/innen profitieren besonders von vertrauten, gut erreichbaren Lernorten. Das können Räume in Gemeindebauten, Bibliotheken, Seniorencentren oder anderen öffentlich zugänglichen Einrichtungen sein. Entscheidend ist, dass diese Orte

- + mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sind,
- + über barrierefreie Zugänge verfügen,
- + saubere, gut erreichbare Sanitäreinrichtungen bieten,
- + mit funktionierender Technik ausgestattet sind (Internet, Beamer, Laptops, Drucker),
- + zielgruppengerechte Möbel bereitstellen – also z. B. keine Kinderstühle.

Auch die Gestaltung des Raums spielt eine Rolle: Ein heller, freundlicher Raum mit Pflanzen, Bildern oder bequemen Sitzmöglichkeiten trägt zu einer guten Atmosphäre bei.

Für fortgeschrittene Zielgruppen bieten Online-Veranstaltungen eine flexible, ressourcenschonende Alternative. Voraussetzung ist eine stabile Internetverbindung, geeignete Software und technischer Support bei Bedarf. Auch einen Zoom-Raum kann man ansprechend gestalten: mit einem ruhigen, aufgeräumten Hintergrund (real oder virtuell), weichem Licht von vorne, guten Mikrofonen für ein stressfreies Hörerlebnis, ausreichend Pausen, Musik-Einspielungen und einer entspannten Moderation.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Stadtteilzentrum als Lernort

Eine Trainerin bietet einen Einsteigerkurs „Smartphone für den Alltag“ in einem Stadtteilzentrum an, das barrierefrei zugänglich ist. Der Raum ist hell, es gibt bequeme Stühle, WLAN und große Bildschirme. Die Teilnehmenden kennen das Zentrum bereits aus anderen Angeboten. Das gibt ihnen Sicherheit. Die Trainerin stellt Steckdosenleisten bereit und hilft beim Anschließen der Geräte. Die entspannte Atmosphäre motiviert auch zurückhaltende Teilnehmende zur aktiven Mitarbeit.

Beispiel 2

Onlineraum mit persönlicher Gestaltung

Ein Kurs zum Thema „Digitale Kommunikation mit der Familie“ wird komplett online angeboten. Ein Termin für einen Techniktest wurde schon vor Kursbeginn angeboten. Den Kurs startet die Trainerin mit einer virtuellen Raumführung und zeigt, wo welche Elemente (Einstellungen, Reaktionen, Chat etc.) zu finden sind. Den Onlineraum hat sie einfach gestaltet und die KI-Funktionen für diesen Kurs deaktiviert. Zum Vorstellen hat sie ein Bild von einem virtuellen Sesselkreis vorbereitet, auf dem schon die Namen eingetragen sind.

Sie bittet alle, sich reihum vorzustellen – mit einem Gegenstand aus ihrer Umgebung, der ihnen etwas bedeutet und den sie in die Webcam zeigen. Im Kursverlauf ermutigt die Trainerin laufend zum Mitreden per Chat, und sie plant regelmäßig Paar-gespräche in Breakout-Räumen ein, um die Inhalte zu reflektieren. Offene Fragen werden laufend gesammelt und beantwortet. In den Pausen blendet die Trainerin Fotos von Urlaubsdestinationen und passende, ruhige Musik ein. Nach der vierten Einheit sagen viele: „Ich hätte nicht gedacht, dass online so persönlich sein kann.“

TIPPS FÜR LEHRENDE

- + Nehmen Sie bei der Suche nach einem geeigneten Raum bewusst die Lernenden-Perspektive ein: Wie fühlt sich der Weg an? Gibt es Hürden beim Eintreten? Wie leicht finde ich die Toilette?
- + Achten Sie auch auf Pausenräume – gerade bei langen Einheiten.
- + Überprüfen Sie vor dem ersten Termin, ob alle technischen Geräte funktionieren.
- + Bieten Sie bei Online-Formaten vorab einen Termin für einen Techniktest und/oder weitere Hilfestellungen (siehe Kriterium 2.3) an.
- + Gestalten Sie auch digitale Räume bewusst freundlich mit einem Willkommensbildschirm und ohne Overload an Funktionen.

Mehr dazu

Einen kurzen Einblick in geeignete Lernorte finden Sie im [Evaluations-Endbericht der Pilotphase der „Digital Skills for All“-Initiative](#) (S. 34). Wer sich intensiver mit Lernräumen in der Erwachsenenbildung auseinandersetzen will, wird im [Magazin erwachsenenbildung.at](#) fündig.

Kriterium 3.2

Die Gruppengröße wird möglichst klein gehalten. Der Betreuungsschlüssel ist dem Angebot und dem Lernkontext angemessen.

Warum ist das wichtig?

Die Qualität von Bildungsangeboten in der Erwachsenenbildung hängt entscheidend davon ab, wie intensiv und individuell Teilnehmende betreut werden können. Gerade in heterogenen Gruppen oder bei digital ungeübten Personen ist eine engmaschige Begleitung essenziell. Das Kriterium 3.2 fordert daher bewusst kleine Gruppengrößen und einen angemessenen Betreuungsschlüssel. Auch Evaluationsergebnisse zum Programm Digital Überall (bzw. Digital Skills for All 2024) bestätigen: „Eine Höchstanzahl an Teilnehmenden ist für viele Zielgruppen unerlässlich, um individuelles Ausprobieren und Üben wie auch das gezielte Eingehen auf konkrete Fragen zu ermöglichen.“

Was bedeutet es konkret?

Die Lernwirksamkeit und Zufriedenheit der Teilnehmenden hängt stark von der individuellen Zuwendung der Lehrperson(en) ab. Daher werden als Richtwert fünf Teilnehmende bei einer Lehrperson empfohlen – bzw. bis zu zehn Teilnehmende bei zwei Lehrpersonen. Diese Empfehlung basiert auf mehreren Interviews mit Expertinnen und Experten und wurde mit generellen Empfehlungen für die Basisbildung abgeglichen. Im Programmplanungsdokument von Level Up – Erwachsenenbildung (2024-2028) werden für förderfähige Basisbildungsangebote aktuell bis zu sechs Teilnehmende bei einer Lehrperson und sieben bis zehn Teilnehmende bei zwei Lehrpersonen empfohlen (siehe [Programmplanungsdokument von levelup](#), Seite 14). Weiters findet sich die Empfehlung von max. fünf Personen je Gruppe im Wissensbaustein Gruppenarbeit des wb-web (siehe [Wissensbaustein Gruppenarbeit des wb-web](#) unter „Phase 2: Gruppeneinteilung durchführen“).

Besonders ältere Menschen oder solche mit Lernhemmnissen profitieren von einer persönlichen Betreuung, weil sie sich in kleineren Gruppen wohlfühlen und mehr Zeit benötigen, um neue Inhalte zu erfassen. Viele Ältere sind ein 1:1-Setting aus dem privaten Umfeld gewohnt – allerdings oft im Sinne von „ich mache dir das“ und nicht „ich erkläre dir das“. Bildungsangebote sollten diesen Erwartungen nach Möglichkeit ein Stück weit entgegenkommen und zumindest kürzere Phasen individueller Begleitung in ihr Angebot einbauen.

Gleichzeitig gilt es, die Realität anzuerkennen: Es ist herausfordernd, eine Balance zwischen pädagogischem Anspruch und wirtschaftlicher Tragfähigkeit zu finden. Berichte von Bildungsanbietern zeigen, dass in ländlichen Regionen manchmal weniger als fünf Teilnehmende erreicht werden – oder dass nicht alle Angemeldeten den Kurs auch tatsächlich besuchen.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Kleingruppe mit gezielter Einzelunterstützung

In einen digitalen Grundbildungskurs für ältere Teilnehmende werden gezielt nur fünf Personen aufgenommen. Die Trainerin strukturiert jede Einheit mit kurzen Inputphasen, gefolgt von individueller Übungszeit. Dabei wandert sie von Platz zu Platz, stellt Rückfragen und gibt Feedback oder gezielte Anleitungen. Hilfreich ist dabei auch ein Kartensystem: Rote Karte bedeutet „Bitte helfen“, grüne Karte bedeutet „Ich probiere noch selbst“. Das sorgt für klare Signale und eine respektvolle Atmosphäre.

Beispiel 2

Tandem-Setting für größere Gruppen

Bei einem Kurs zur Nutzung digitaler Services (z. B. Online-Banking) werden zehn Teilnehmende von zwei Lehrenden betreut. Dabei wird mit einer Simulation für elektronische Bankgeschäfte gearbeitet, die allen Teilnehmenden mit einer kurzen schriftlichen Anleitung zur Verfügung steht. Das Training im Tandem ermöglicht es, auch zehn Personen bei individuellen Fragen zu begleiten, indem beide Lehrende nach dem Einführungsvortrag von Platz zu Platz gehen.

TIPPS FÜR BILDUNGSANBIETER

- + Nutzen Sie ein Flipchart oder Whiteboard, um individuelle Fragen sichtbar zu sammeln – manche Fragen müssen dann vielleicht nur einmal erklärt werden und nicht für mehrere Teilnehmende einzeln.
- + Setzen Sie auf Selbstlernmaterialien (z. B. Bildkarten, Schritt-für-Schritt-Anleitungen), die Teilnehmende selbstständig nutzen können, während andere individuell betreut werden.
- + Legen Sie Wert auf Pausen, Wiederholungen und geplante Frage-Antwort-Sequenzen, insbesondere bei längeren Einheiten. So vermeiden Sie Überforderung.

Mehr dazu

Empfehlungen für eine Gruppengröße von maximal fünf bis sechs Teilnehmenden bei einer Lehrperson finden Sie im [Programmplanungsdokument von Level Up – Erwachsenenbildung 2024-2028](#) (S. 14) sowie im [Wissensbaustein Gruppenarbeit des wb-web](#).

Kriterium 3.3

Lernbegleitung und Techniksupport für individuelle Fragen sind während des Bildungsangebots durchgehend verfügbar.

Warum ist das wichtig?

Bildungsangebote zu digitalen Themen bringen spezielle Herausforderungen mit sich, besonders wenn sie handlungsorientiert sind und nicht aus reinen Vorträgen bestehen. Die technische Ausstattung im Kursraum und die aller Teilnehmenden muss funktionieren. Angesichts der vielen technischen Geräte und Anwendungen sind zahlreiche (kollektive oder individuelle) Probleme denkbar, und bei allen sind rasche Lösungen gefragt.

Das Kriterium 3.3 fordert daher Lernbegleitung und Techniksupport für individuelle Fragen während des gesamten Bildungsangebots: Niemand soll mit den eigenen Fragen und Problemen allein gelassen werden.

Bildungsträger/innen beschreiben dieses Kriterium als eine der größten Herausforderungen und begründen das mit dem organisatorischen und finanziellen Aufwand. Aus der Perspektive der Lernenden ist es eine lohnende Investition, denn in unterstützenden Lernumgebungen wachsen das Selbstvertrauen und die digitale Kompetenz.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt „durchgehend verfügbar“ nicht zwingend, dass auch bei längeren (mehrteiligen) Angeboten rund um die Uhr jemand anwesend sein muss. Es bedeutet aber, dass es verlässliche Möglichkeit braucht, Unterstützung zu erhalten – sei es durch Sprechstunden, digitale Supportkanäle oder vorbereitete Materialien.

Die Teilnehmenden müssen wissen, wohin sie sich wenden können. Jede Maßnahme, die die Erreichbarkeit verbessert, fördert auch Lernerfolge. Auch ein Wochenplan mit festen „Helpdesk-Zeiten“ macht einen großen Unterschied.

Dabei stellen **Lernbegleitung und Techniksupport** zwei unterschiedliche Aufgabenbereiche dar. Während die Lernbegleitung pädagogisch-didaktische Unterstützung bietet, kümmert sich der Techniksupport um technische Probleme – etwa, wenn ein Login nicht klappt oder ein Lernmanagementsystem abstürzt.

Oft wird in kleineren Bildungseinrichtungen erwartet, dass Trainer/innen beides übernehmen. Das ist jedoch nicht realistisch und überfordert Lehrende, die keine IT-Fachkräfte sind. Eine klare Trennung der Zuständigkeiten wird empfohlen.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Geteilte Verantwortung in Workshops

In einer Bildungseinrichtung wurde das Modell eingeführt, dass Online-Praxisworkshops zu digitalen Themen von zwei Personen begleitet werden: einer Lehrperson und einer weiteren Person für den Techniksupport. Während der Veranstaltungen ist der Techniksupport im Hintergrund dabei und hilft bei individuellen Problemen mit Kamera, Ton oder Präsentationstools. Außerdem ist er je eine Stunde vor und nach dem Workshop für die Teilnehmenden verfügbar.

Beispiel 2

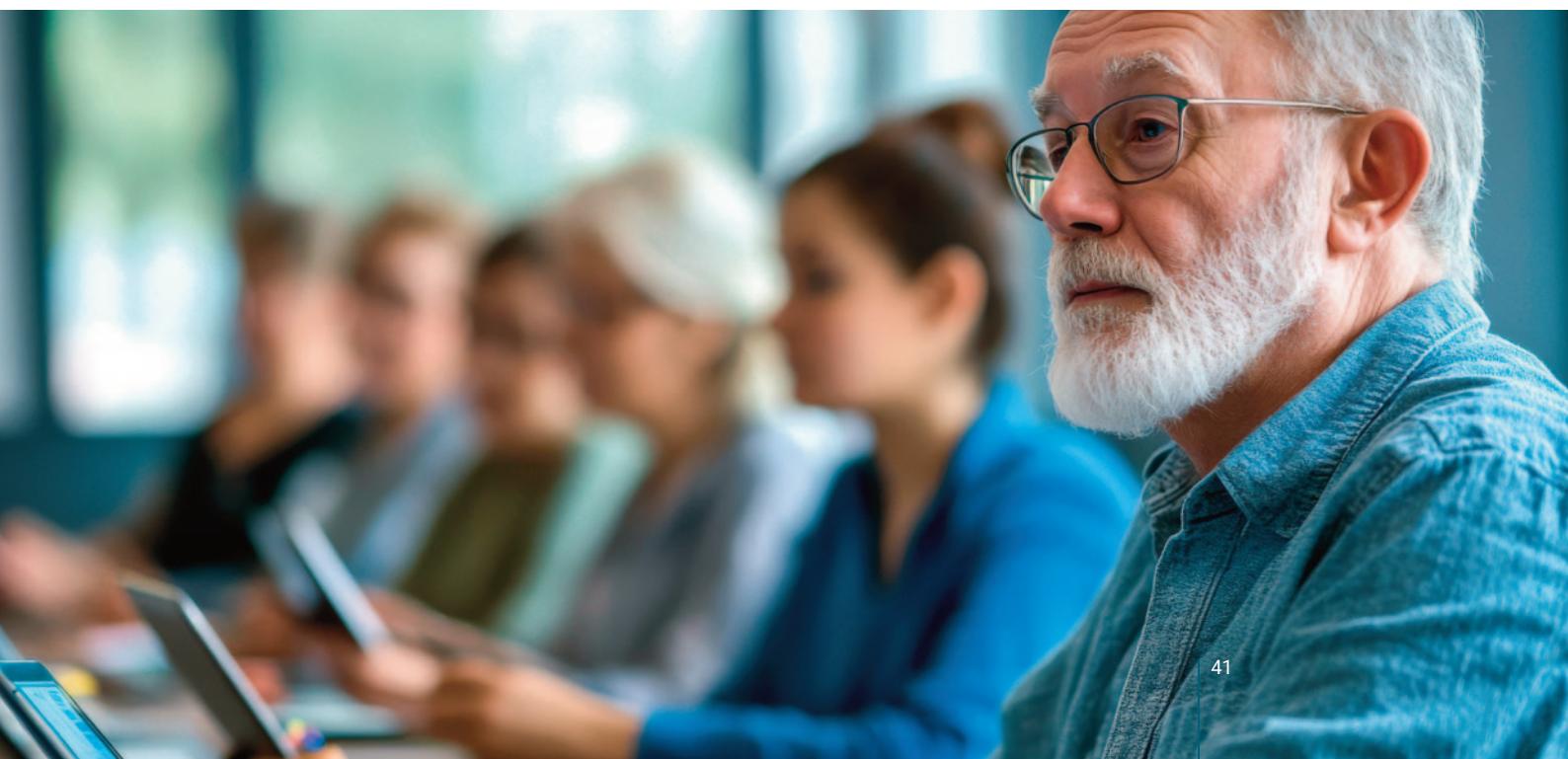
Digitale Kummernummer und Lernlotsen

In einem mehrteiligen Weiterbildungsprojekt wurde eine „digitale Kummernummer“ eingerichtet: eine Hotline, die zu festen Zeiten erreichbar ist – nicht nur für technische Fragen, sondern auch als niederschwellige Hilfe für alle Anliegen rund um das Lernen. Zusätzlich wurden Lernlotsinnen und -lotsen eingesetzt – erfahrene Teilnehmende oder Ehrenamtliche, die andere begleiten, motivieren und einfache Fragen direkt beantworten können. Ihre eigenen Erfahrungen mit der Teilnehmenden-Perspektive sind dabei besonders wertvoll.

Mehr dazu

Wer sich weiter in das Thema vertiefen möchte, findet auf der Seite „[Rollen und Aufgaben in Online-Lernangeboten](#)“ im Rahmen des Themenschwerpunkts „Online-Didaktik“ auf erwachsenenbildung.at Überlegungen zum Rollenverständnis als Lernbegleiterin bzw. Lernbegleiter.

Darüber hinaus lohnt sich der Austausch mit anderen Bildungseinrichtungen – etwa in regionalen Netzwerken oder durch gemeinsame Projektförderungen. Eventuell können Ressourcen gebündelt, Lösungen geteilt und neue Ideen entwickelt werden.



Kriterium 3.4

Das Angebot ist möglichst Betriebssystem- und Geräte-unabhängig konzipiert und umfasst im Idealfall auch mobile Anwendungen. Es wird möglichst kostenlose, frei zugängliche Software verwendet.

Warum ist das wichtig?

In einer zunehmend digitalisierten Welt ist der Zugang zu digitalen Bildungsangeboten ein Schlüssel zur gesellschaftlichen Teilhabe. Gerade in der Erwachsenenbildung treffen wir auf eine heterogene Zielgruppe: Menschen mit unterschiedlichen technischen Kenntnissen, verschiedenen Endgeräten, verschiedenen Betriebssystemen und nicht zuletzt mit unterschiedlichen finanziellen Möglichkeiten. Ein digitales Lernangebot, das sich ausschließlich auf ein bestimmtes System oder Gerät beschränkt, schließt viele Teilnehmende aus. Kriterium 3.4 ist daher ein zentraler Baustein für Chancengleichheit in der digitalen Erwachsenenbildung.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet es, dass Bildungsanbietende bzw. Lehrende allgemeingültige Angebote konzipieren sollten. Lerninhalte dürfen nicht davon abhängen, ob eine Teilnehmerin ein Android-Smartphone, ein iPad oder einen Windows-Laptop nutzt. Das Angebot sollte sich an den Geräten der Teilnehmenden orientieren, nicht umgekehrt. Zugleich braucht es ein gewisses Grundwissen über digitale Geräte, um die Vielfalt der digitalen Lebenswelten zu verstehen. Begriffe wie „Browser“, „Cloud“, „Dateisystem“ oder „Einstellungen“ sollten aktiv im Unterricht erklärt und praktisch erfahrbar gemacht werden. Screenshots typischer Oberflächen (z.B. Android-Startbildschirm, Windows-Desktop, iPhone-Menü) helfen den Teilnehmenden, sich zu orientieren.

Umsetzung und Good Practice

Einführung mit realitätsnahen Bildern und praktischen Übungen:

Lehrende können in ihren Materialien Screenshots typischer Benutzeroberflächen verschiedener Systeme bereitstellen. Die Teilnehmenden können dann selbst das Bild auswählen, das ihrem Gerät am nächsten kommt. Alternativ hilft ein einfaches Handout mit dem Hinweis „So könnte es bei Ihnen aussehen“. Die Teilnehmenden suchen dann am eigenen Gerät die entsprechende Ansicht. Diese Methoden fördern Selbstständigkeit und stärken die digitale Orientierung.

Kleingruppen nach Gerätetyp bilden:

In heterogenen Gruppen ist es hilfreich, phasenweise Kleingruppen nach Betriebssystemen zu bilden – etwa eine Gruppe mit Android-Smartphones, eine mit iPhones. So kann gezielter unterstützt werden, und Teilnehmende können sich auch gegenseitig helfen.

Arbeit mit dem Responsive-Design-Modus:

Im Browser kann der „Responsive Design Modus“ verwendet werden, um zu zeigen, wie eine Website oder ein Tool am Smartphone aussieht. So werden Geräteunterschiede greifbar, ohne dass alle ein Smartphone in der Hand halten müssen.

Software-Empfehlungen und Alternativen:

Kostenlose Alternativen zu MS Office können auf verschiedenen Betriebssystemen installiert werden und bieten ähnliche Funktionen wie kostenpflichtige Angebote. Das sind z. B.:

- + LibreOffice
- + OpenOffice
- + SoftMaker Office
- + WPS Office Free

Webbasierte Tools einsetzen:

Webbasierte Anwendungen wie die Google-Tools (aber auch Etherpads, Padlet, Mentimeter und andere) funktionieren direkt im Browser – unabhängig vom Betriebssystem. Damit erleben alle Teilnehmenden ein vergleichbares Interface und haben ähnliche Nutzungserfahrungen.

Symbolsprache nutzen:

Symbole wie das Zahnrad für „Einstellungen“ oder das sogenannte Hamburger-Menü (drei Striche für die Navigation) begegnen Lernenden auf fast allen Geräten. Wenn Trainerinnen diese Zeichen bewusst thematisieren und erklären, entsteht ein hilfreiches Wiedererkennungsmuster – unabhängig vom Gerät oder Betriebssystem.

Suchen und Finden als Lernziel:

Statt Unsicherheit bei neuen Geräten zu vermeiden, kann gezieltes Suchen zum Lerninhalt werden: „Wie finde ich die Kamera-App auf einem iPhone SE?“ – Solche Recherchen über eine Suchmaschine fördern nicht nur Problemlösekompetenz, sondern stärken auch das Vertrauen in die eigene Handlungsfähigkeit.

Mehr dazu

- + Wenn Sie grundlegende Smartphone-Anwendungen mit verschiedenen Geräten zeigen wollen, können Sie auf die Videos des „[Smartphone ABC](#)“ zurückgreifen.
- + Wenn Sie Ihre Kursmaterialien selbst gestalten, achten Sie darauf, alle Screenshots aktuell zu halten – Betriebssysteme ändern sich regelmäßig.

Kriterium 3.5

Soweit möglich, wird im Angebot auf Barrierefreiheit eingegangen.

Warum ist das wichtig?

Barrierefreiheit ist ein Ausdruck von Wertschätzung und Gerechtigkeit. In der Erwachsenenbildung bedeutet Barrierefreiheit, dass alle Menschen – unabhängig von körperlichen, kognitiven oder sensorischen Beeinträchtigungen – die gleichen Chancen auf Bildung haben. Wenn jemand z. B. keine Tonspur hören kann oder Lernunterlagen zu komplex formuliert sind, kann das eine Barriere darstellen.

Was bedeutet es konkret?

Barrierefreiheit in der Bildung beginnt schon bei der Planung und Bewerbung von Angeboten. Dabei geht es um räumliche und digitale sowie kommunikative Zugänglichkeit.

Digitale Barrierefreiheit bedeutet u. a., dass Webseiten und Lernplattformen für Screenreader lesbar sind, dass Farben kontrastreich gewählt werden und dass Inhalte auch in alternativen Formaten (z. B. Audio, Text, einfache Sprache) vorliegen.

Kognitive Zugänglichkeit heißt, dass Sprache klar, verständlich und strukturiert ist. Auch Bilder und Symbole helfen beim Verständnis – sie unterstützen insbesondere Menschen mit Lernschwierigkeiten oder geringen Sprachkenntnissen.

Organisatorisch bedeutet Barrierefreiheit z. B., dass eine Kursbeschreibung leicht lesbar ist – auch für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen – und dass es ein Vorgespräch gibt, wenn sich jemand mit einer Beeinträchtigung anmeldet.

Ebenso wichtig sind **barrierefreie Räume**: Sie sollten stufenlos zugänglich, rollstuhlgerecht und mit entsprechenden sanitären Einrichtungen ausgestattet sein. Auch eine verständliche, gut auffindbare Wegbeschreibung gehört dazu.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Barrierearme Kursunterlagen

Eine Trainerin bereitet ihre Unterlagen in verschiedenen Formaten auf:

- + in großer, serifloser Schrift (z. B. Arial, mindestens 14 Punkt),
- + mit klaren Piktogrammen zur Orientierung,
- + und in einfacher Sprache.

Zusätzlich stellt sie ein barrierefreies PDF zur Verfügung, das mit Screenreadern gelesen werden kann. Wer lieber analog arbeitet, kann die Inhalte auch als Großdruckversion erhalten.

Beispiel 2

Digitale Lernplattform mit Wahlmöglichkeiten

Ein Anbieter bietet Selbstlernmodule an, in denen alle Videos mit Untertiteln und zum Teil auch mit Gebärdensprache versehen sind. Zu jedem Video gibt es ein Transkript sowie eine Audiofassung mit Audiodeskription. Teilnehmende können das für sie passende Format auswählen. Das Design der Plattform ist kontrastreich und bedienbar per Tastatur und Screenreader.

Beispiel 3

Vorgespräch und individuelle Unterstützung

Ein Bildungsträger lädt Teilnehmende, die bei der Anmeldung auf eine Beeinträchtigung hinweisen, vorab zu einem kurzen Telefongespräch oder Treffen ein. Gemeinsam wird überlegt, was für eine gelingende Teilnahme notwendig ist – zum Beispiel eine Assistentperson, spezielle Geräte oder Pausenregelungen. Auch im Kurs wird regelmäßig nachgefragt, wie sich die Teilnehmer/innen fühlen und was ggf. angepasst werden muss.

Es ist verständlich, dass nicht jedes Bildungsangebot alle denkbaren Formen der Barrierefreiheit umfassen kann. Aber Bildungsanbietende und Lehrende sollten sich mit den Möglichkeiten vertraut machen und sich bewusst dafür entscheiden, alle Barrieren abzubauen bei denen das möglich ist – im Sinne einer inklusiven Lernumgebung.

TIPPS FÜR LEHRENDE

- + Verwenden Sie Tools wie WAVE, um Webseiten oder PDF-Dokumente auf Barrierefreiheit zu prüfen.
- + Lernen Sie die Grundprinzipien der Leichten Sprache. Das Huraki – Wörterbuch für Leichte Sprache kann helfen, Wörter einfach zu erklären.
- + Nutzen Sie kostenlose Untertitel-Generatoren bei Videos oder Webinaren.
- + Binden Sie Ihre Teilnehmenden aktiv ein, um herauszufinden, was sie brauchen.

Mehr dazu

Hilfreiche Informationen, Materialien und Praxisbeispiele für barrierefreie Erwachsenenbildung finden Sie unter folgenden Links:

- + [Inklusive Kursmodelle, Veranstaltungen und Methoden](#)
- + [Live Online-Veranstaltungen barrierefrei durchführen](#)

Kriterium 3.6

Der Schutz persönlicher Teilnehmenden-Daten im Rahmen des Bildungsangebots ist gewährleistet.

Warum ist das wichtig?

In der Erwachsenenbildung steht der Mensch im Mittelpunkt – mit seinen persönlichen Erfahrungen, Bedürfnissen und Daten. Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union und nationale Datenschutzgesetze verpflichten alle Bildungsanbieter und Lehrenden dazu, personenbezogene Daten mit größter Sorgfalt zu behandeln. Ein sicherer und transparenter Umgang mit Daten fördert außerdem Vertrauen und Sicherheit. Teilnehmende sollen nicht nur geschützt werden, sondern auch verstehen lernen, wie ihre Daten verwendet werden. Indem Lehrende selbst datenschutzkonform arbeiten, vermitteln sie dieses Bewusstsein ganz praktisch.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis beginnt die Umsetzung dieses Kriteriums mit der Auswahl geeigneter Tools und Plattformen und reicht über die transparente Information der Teilnehmenden bis hin zur Einschreibung in Lernplattformen, zum Führen von Anwesenheitslisten, dem Umgang mit E-Mail-Verteilern und zahlreichen anderen Situationen, in denen es durch Unachtsamkeit schnell zu Datenschutzverletzungen kommen kann.

Einige [Grundprinzipien des Datenschutzes](#) in der Bildungspraxis sind:

Datenminimierung: Es werden nur jene personenbezogenen Daten erhoben, die unbedingt notwendig sind (z. B. für die Kursanmeldung Name und E-Mail-Adresse, aber nicht unbedingt Geburtsdatum und Sozialversicherungsnummer).

Rechtsgrundlage: Die Datenverarbeitung muss entweder gesetzlich erlaubt, vertraglich geregelt oder durch eine informierte Einwilligung gedeckt sein.

Zweckbindung: Die erhobenen Daten dürfen ausschließlich für den ursprünglich genannten Zweck verwendet werden.

Transparenz: Teilnehmende müssen verständlich darüber informiert werden, welche Daten wofür genutzt werden – in einfacher Sprache und möglichst barrierefrei.

Datensicherheit: Schutzmaßnahmen wie sichere Passwörter, geschützte Lernumgebungen und ein sorgfältiger Umgang mit Geräten und Unterlagen sind essenziell.

Tool-Auswahl: Bevorzugt sollen europäische Tools verwendet werden, die DSGVO-konform sind. Bei außereuropäischen Tools sind besondere Vorkehrungen (z. B. Standardvertragsklauseln) notwendig.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Sicherer Umgang mit digitalen Tools

Maria, eine Trainerin in der Erwachsenenbildung, möchte mit ihren Teilnehmenden ein kollaboratives Whiteboard nutzen. Statt selbst Accounts für alle anzulegen (wofür sie persönliche Daten wie Name, E-Mail-Adresse und ggf. Wohnort eingeben müsste), sendet sie ihnen einen Einladungslink. Die Teilnehmenden entscheiden selbst, ob und welche Daten sie angeben möchten. Sie wählt ein europäisches Tool mit transparenter Datenschutzerklärung und stellt die Voreinstellungen so ein, dass keine Aktivitäten öffentlich einsehbar sind.

TIPP

Lehrende sollten sich mit den Datenschutzeinstellungen eines Tools vorab vertraut machen und – wenn möglich – gemeinsam mit den Teilnehmenden einen Blick in die Datenschutzerklärung werfen. Dies stärkt das Bewusstsein und schafft Vertrauen.

Beispiel 2

Anonymisierte Kurszugänge

Eine Bildungseinrichtung stellt fest, dass viele Teilnehmende sich mit der Eingabe persönlicher Daten in Online-Plattformen unwohl fühlen. Die Lösung: Für den Kurs wird ein gemeinsamer, alterner Zugang erstellt – z. B. über eine eigens dafür angelegte E-Mail-Adresse wie etwa kurs2025@anbieter.at. Auf diese Weise können alle ohne persönliche Registrierung teilnehmen. Die Plattform ist passwortgeschützt, die Lernmaterialien sind nur für eingeloggte User sichtbar.

TIPP

Solche anonymisierten Zugänge sind besonders für niedrigschwellige Bildungsangebote geeignet, bei denen der Fokus auf Ermutigung und Zugang liegt.

Beispiel 3

Sensibilisierung und Empowerment

Im Einstiegsteil eines mehrteiligen Online-Kurses nimmt sich der Trainer bewusst Zeit, um gemeinsam mit den Teilnehmenden über Datenschutz zu sprechen. Er erklärt anhand einfacher Beispiele, was ein sicheres Passwort ist, warum man keine Fotos von Teilnehmenden ohne deren Einverständnis weitergeben darf und wie man anhand der URL erkennt, ob eine Webseite sicher ist. Diese Sensibilisierung senkt Ängste, vermittelt Grundkompetenzen und macht Lust aufs sichere Mitmachen.

Mehr dazu

Wenn Sie als Trainer/in oder Bildungseinrichtung tiefer in das Thema einsteigen möchten, können Sie sich z. B. hier informieren:

- + [Video-Lernbaustein zum Thema „Sicherheit und Datenschutz in der Erwachsenenbildung“ \(Institut CONEDU\)](#)

Kriterium 3.7

Die Anwesenheit der Teilnehmenden wird nachvollziehbar dokumentiert.

Warum ist das wichtig?

In der Erwachsenenbildung sind Nachvollziehbarkeit und Transparenz zentrale Qualitätsmerkmale – auch bei der Anwesenheitsdokumentation. Diese dient nicht nur der Absicherung gegenüber Trägern und Förderstellen, sondern unterstützt auch die gefühlte Verbindlichkeit – und wer regelmäßig teilnimmt, bleibt leichter im Lernfluss.

Dokumentierte Anwesenheit ist eine Voraussetzung für das Ausstellen von Teilnahmebestätigungen und die Abrechnung von Fördergeldern. Für Lehrende mag das zunächst nach einer bürokratischen Anforderung klingen. Die Dokumentation lässt sich aber mit den richtigen Werkzeugen einfach und korrekt gestalten.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet das, dass die Anwesenheit der Lernenden systematisch, nachvollziehbar und möglichst einheitlich innerhalb eines Kurses dokumentiert wird – unabhängig davon, ob der Kurs in Präsenz oder online stattfindet. Dafür gibt es je nach Setting und Zielgruppe mehrere Möglichkeiten und nicht die eine perfekte Lösung.

In der Praxis muss auch der Datenschutz berücksichtigt werden. Namen sowie An- oder Abwesenheiten dürfen nicht öffentlich zugänglich sein. Auch die Speicherung der Daten muss sicher erfolgen – also nicht in einem frei zugänglichen Cloud-Speicher oder auf einem ungeschützten Rechner.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel Präsenzkurse

Klassische Papierliste mit Unterschrift

Einfach und bekannt: Die Teilnehmenden unterschreiben zu Beginn jeder Einheit. Wichtig ist, die Liste nach dem Unterricht sicher zu verwahren und nicht offen herumliegen lassen. Bei schwer lesbaren Unterschriften kann man zusätzlich eine gedruckte Namensliste führen.

Digitale Liste mit Excel oder Google Sheets

Lehrende können Listen digital führen – das ist ideal für eine Auswertung. Achten Sie darauf, dass die Datei nicht in einem öffentlichen Ordner gespeichert wird.

QR-Code-Check-in (z. B. mit Google Forms)

Die Teilnehmenden scannen bei Kursbeginn einen Code, der zu einem Formular führt. So wird automatisch die Uhrzeit gespeichert. Wichtig: Erklären Sie die Methode genau und bieten Sie Hilfe für weniger digital affine Personen an.

Namensschilder/Sitzplan mit Sichtkontrolle

Vor allem bei niederschweligen Angeboten sinnvoll. Die Lehrperson führt eine Checkliste anhand der Sitzordnung – eine unaufwändige Methode, bei der allerdings Konzentration gefragt ist.

Beispiel Onlinekurse

Teilnahmelisten via Plattform-Login (z. B. Zoom, MS Teams)

Viele Videokonferenztools bieten Exportfunktionen mit Namen, Beitrittszeiten und Aufenthaltsdauer. Ideal zur objektiven Auswertung – jedoch gibt es große Unterschiede zwischen Plattformen. Prüfen Sie vorab die Exportmöglichkeiten.

Anwesenheitsmeldung im Chat („Ich bin da“)

Eine einfache Methode: Teilnehmende schreiben zu Beginn und/oder Ende der Einheit ein kurzes "Anwesend" in den Chat. Die Trainerin bzw. der Trainer speichert den Chatverlauf oder überträgt die Angaben in eine Liste.

Abfrage über Tools wie Mentimeter, MS Forms oder Moodle-Aktivitäten

Hier lässt sich die Anwesenheitsabfrage mit einer kleinen inhaltlichen Aktivierung verbinden, z. B. durch eine Einstiegsfrage zum Kursthema. Ein Tipp: Kombinieren Sie die Aufgabe mit einem inhaltlichen Anreiz, z. B. einem Quiz oder einem lustigen Stimmungsbarometer.

Breakout-Gruppen mit Protokoll

Besonders in interaktiven Formaten: Die Gruppen dokumentieren ihre Arbeit inklusive Anwesenheit. Dies erfordert Vertrauen in die Eigenverantwortung der Lernenden und eignet sich eher für fortgeschrittenen Gruppen.

Screenshots

Sie können die Listen-Anzeige der Teilnehmenden-Namen screenshotten, nachdem Sie sichergestellt haben, dass alle mit ihrem vollständigen Namen im Videokonferenztool angemeldet sind. Ein Screen- shot der Galerieansicht bei offenen Webcams setzt die Information der Teilnehmende voraus und ist für den internen Gebrauch vorbehalten.

TIPP

Bei jeder Methode sollten die Teilnehmenden zu Beginn des Kurses transparent informiert werden, wie die Anwesenheit dokumentiert wird – das schafft Vertrauen und verhindert Missverständnisse.

Mehr dazu

- + Tauschen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen aus: Welche Methoden haben sich bewährt?
- + Halten Sie eine analoge Backup-Lösung bereit, falls technische Probleme auftreten.



Artificial intelligence refers to machines that are programmed to encompass various techniques such as language processing, computer vision, and robotics.

04

INFRASTRUKTUR DES BILDUNGSANGEBOTS

Kriterium 4.1

Individuelle Arbeitsplätze sind verfügbar.

Kriterium 4.2

Für alle Teilnehmenden steht zuverlässig ein Internetzugang mit ausreichender Bandbreite zur Verfügung.

Kriterium 4.3

Es wird eine ausreichende Anzahl aktuell gewarteter Geräte für alle Teilnehmenden zur Verfügung gestellt oder das Mitbringen eigener Geräte als Voraussetzung kommuniziert.

Kriterium 4.4

Im Fall von BYOD werden die Kompetenz-Anforderungen für den Umgang mit dem eigenen Gerät vorab klar kommuniziert.

Kriterium 4.1

Individuelle Arbeitsplätze sind verfügbar.

Warum ist das wichtig?

Erwachsene lernen anders als Kinder und bringen mehr Lebenserfahrung mit. Lernräume, die auf Erwachsene zugeschnitten sind, schaffen eine Umgebung, in der sich Menschen wohlfühlen, sich konzentrieren können und motiviert bleiben.

Das Kriterium 4.1 verweist hier auf ein Minimalkriterium: Jeder Mensch braucht einen Platz, an dem er störungsfrei und ergonomisch lernen kann.

Auch wenn es in Österreich keine verbindlichen Mindeststandards für die Ausstattung von Lernorten gibt, empfehlen anerkannte Qualitätsrahmen wie **Ö-Cert** oder internationale **ISO-Normen** eine lernförderliche Infrastruktur. Diese geht weit über Tische und Stühle hinaus – sie berücksichtigt Licht, Technik, Raumakustik, Barrierefreiheit und nicht zuletzt die Atmosphäre. Eine professionelle Lernumgebung signalisiert den Teilnehmenden: „Ihr seid hier willkommen.“

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis fordert dieses Kriterium vor allem Sensibilität. Lernorte sollten nicht nur organisatorisch, sondern auch unter pädagogischen Aspekten gesehen werden.

Ein individueller Arbeitsplatz bedeutet:

Bequemes, passendes Mobiliar: Stühle, die nicht drücken, Tische, die hoch genug sind, keine wackeligen Möbel oder Kindermöbel für Erwachsene.

Settings, die sich anpassen lassen: Ist heute Gruppenarbeit geplant? Morgen vielleicht Einzelarbeit? Flexible Möbel machen es möglich.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel

Lerncafé im Gemeindezentrum

In einer ländlichen Gemeinde organisiert ein Verein wöchentlich ein „Lerncafé“ für Menschen mit digitalem Lernbedarf. Die Ausstattung ist einfach, aber funktional: mobile Tische, ein Flipchart und WLAN über ein mobiles Gerät. Die Trainerin sorgt jeweils für eine angepasste Sitzordnung und organisiert bei der Gemeinde zusätzliche Stehlampen. Die Teilnehmenden dürfen den Raum mitgestalten. Häufig hat jemand Schnittblumen, ein eigenes Keilkissen oder etwas Selbstgebackenes für alle dabei.

Mehr dazu

Fragen Sie Ihre Teilnehmenden regelmäßig nach ihrem Wohlbefinden im Lernraum – ein Stimmungsbarometer zu Beginn oder am Ende einer Einheit kann Ihnen helfen, schnell zu reagieren und Verbesserungen umzusetzen.



Kriterium 4.2

Für alle Teilnehmenden steht zuverlässig ein Internetzugang mit ausreichender Bandbreite zur Verfügung.

Warum ist das wichtig?

Ein verlässlicher Internetzugang ist eine Grundvoraussetzung für gelingendes digitales Lernen. Wenn das Netz langsam oder gar nicht funktioniert, führt das schnell zu Frustration. Eine stabile Internetverbindung ist daher ein zentrales Qualitätskriterium – denn wenn die Verbindung ausfällt oder zu langsam ist, steht auch das Vertrauen der Teilnehmenden auf dem Spiel.

Was bedeutet es konkret?

Der/Die Bildungsanbieterin muss sicherstellen, dass in jedem Kursraum – ob in der eigenen Einrichtung oder in externen Veranstaltungsräumen – ein Internetzugang mit ausreichender Bandbreite zur Verfügung steht. „Ausreichend“ heißt dabei: Für alle Teilnehmenden gleichzeitig und für alle geplanten Anwendungen – also auch für den Fall, dass viele Geräte gleichzeitig verbunden sind oder datenintensive Anwendungen wie Streaming genutzt werden.

Das setzt voraus, dass die genutzte Internetverbindung bei starker Auslastung getestet und eine Ausfallsicherung vorbereitet wird. Hier helfen Simulationen oder reale Belastungstests, z. B. indem typische Kursaktivitäten gleichzeitig auf mehreren Geräten ausgeführt werden. Als kostenfreie Tools stehen Speedtest oder Fast.com zur Verfügung, oder man verwendet professionelle Netzwerktest-Software. Diese misst Geschwindigkeit, Latenz und Stabilität und gibt verlässliche Hinweise auf die tatsächliche Leistungsfähigkeit.

Auch bei guter Vorbereitung kann es zu Ausfällen kommen. Deshalb ist eine funktionierende Ausfallsicherung entscheidend. Im Fall einer schwachen oder zusammenbrechenden Verbindung muss eine Backup-Lösung vorhanden sein. Besonders geeignet dafür sind mobile Internet-Cubes (z. B. LTE/5G-Router von A1, Magenta oder Drei), die über das Mobilfunknetz einen WLAN-Hotspot bereitstellen. In kleinen Gruppen und bei weniger datenintensiven Anwendungen kann auch ein mobiler Hotspot am Smartphone ausreichen.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Kursraum-Vorbereitung mit Backup-Plan

Eine Trainerin bietet regelmäßig Digitalkurse in einer Gemeinde an. Vor Kursbeginn testet sie mit einem Speedtest die Bandbreite der dortigen WLAN-Verbindung. Da der Test unter Volllast schwache Werte zeigt, bringt sie zusätzlich einen mobilen Internet-Cube mit, den sie bei Bedarf einschalten kann. Der Cube mit einem Flex-Tarif verursacht nur Kosten, wenn er eingesetzt wird. Das Netzgerät für den Cube hat sie natürlich auch im Gepäck.

Beispiel 2

Sensibilisierung und geteilte Verantwortung im Kurs

Zu Kursbeginn erklärt ein Trainer freundlich und verständlich, dass die verfügbare Internetbandbreite begrenzt ist und bittet die Teilnehmenden, während des Kurses keine privaten Downloads oder Video-streams zu starten. Zusätzlich bittet er darum, nur die für den Kurs notwendigen Geräte ins WLAN einzuhängen. Diese einfache Maßnahme sorgt für bessere Performance und macht die Teilnehmenden zu Verbündeten in der digitalen Infrastruktur. Seine Aufforderung lautet beispielsweise: „Damit unser Online-Workshop für alle gut funktioniert, bitte ich Sie, während der Kurszeit auf private Downloads oder YouTube zu verzichten. Bitte deaktivieren Sie automatische Updates und verbinden Sie nur Ihr Kursgerät mit dem WLAN – vielen Dank!“

Mehr dazu

Mehr Informationen und Tipps zur Absicherung bei Internetausfällen bietet die Website onlinesicherheit.gv.at. Dort finden Sie praxisnahe Hinweise zu den Themen Backup-Verbindungen, Failover, Bonding und dem Einsatz von Repeatern zur Signalverstärkung. Diese Informationen sind besonders hilfreich, wenn Sie in komplexeren Umgebungen oder mit vielen Teilnehmenden arbeiten.

Auch der Austausch mit Kolleginnen, Kollegen und IT-Fachkräften ist hier hilfreich. Fragen Sie in Ihrem Netzwerk oder bei der technischen Betreuung Ihrer Einrichtung nach Erfahrungen mit bestimmten Routern, Cubes oder Mobilfunktarifen.

Kriterium 4.3

Es wird eine ausreichende Anzahl aktuell gewarteter Geräte für alle Teilnehmenden zur Verfügung gestellt oder das Mitbringen eigener Geräte als Voraussetzung kommuniziert.

Warum ist das wichtig?

Lernangebote zur Digitalisierung müssen über reine Vorträge hinausgehen, um einen Lernertrag zu bewirken: das eigene Ausprobieren und Üben ist dafür wesentlich, und das setzt Endgeräte voraus. Daher fordert Kriterium 4.3, dass entweder ausreichend aktuell gewartete Geräte bereitgestellt werden oder klar kommuniziert wird, dass eigene Geräte mitzubringen sind („Bring Your Own Device“, kurz: BYOD).

Ein fehlendes oder nicht funktionstüchtiges Gerät ist eine echte Lernbarriere. Umgekehrt ist bekannt, dass gerade das Mitbringen eigener Geräte den Lerntransfer deutlich steigern kann. Denn wer an dem Gerät (z. B. Smartphone) übt, das auch im Alltag genutzt wird, kann das Gelernte besser erinnern und anwenden.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet dieses Kriterium zunächst eine bewusste Entscheidung seitens des/der Bildungsanbieter: Wollen wir selbst Geräte bereitstellen – und wenn ja, in welcher Zahl und Qualität? Oder setzen wir auf das Mitbringen eigener Geräte? Für Lehrende ist es wichtig, frühzeitig zu wissen, welches Szenario vorliegt. Sie sollten transparent kommunizieren können, welche Technik im Kurs benötigt wird – sei es ein internetfähiges Smartphone, ein Tablet oder ein Laptop – und welche Zugangsdaten oder Apps erforderlich sind. Gerade für digital ungeübte Teilnehmende ist es entscheidend, dass sie sich darauf vorbereiten können. Ein klar formulierter Handzettel zur Anmeldung, auf dem steht, was mitzubringen ist (z. B. „Bitte bringen Sie Ihr Smartphone sowie Ihr Google-Passwort mit“), kann hier eine große Hilfe sein.

Ebenso wichtig ist es, Ersatzlösungen im Blick zu haben. Denn nicht alle Lernenden verfügen über geeignete Geräte oder kennen ihre Passwörter. Auch kann es technische Probleme geben. Daher ist es Aufgabe der Bildungsorganisation (nicht der Lehrenden), Ersatzgeräte bereitzuhalten – idealerweise auch mit mobilen Internetzugängen.

Lehrende sollten sich darauf einstellen, dass das Thema Geräteverfügbarkeit in manchen Gruppen ein sensibles ist. Besonders bei Einsteigerinnen und Einsteigern oder in sozial benachteiligten Gruppen kann die Anforderung, ein eigenes Gerät mitzubringen (außer das Smartphone), eine erhebliche Hürde darstellen. Hier hilft Empathie und Flexibilität – und ein realistischer Blick darauf, welche Erwartungen zumutbar sind.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel

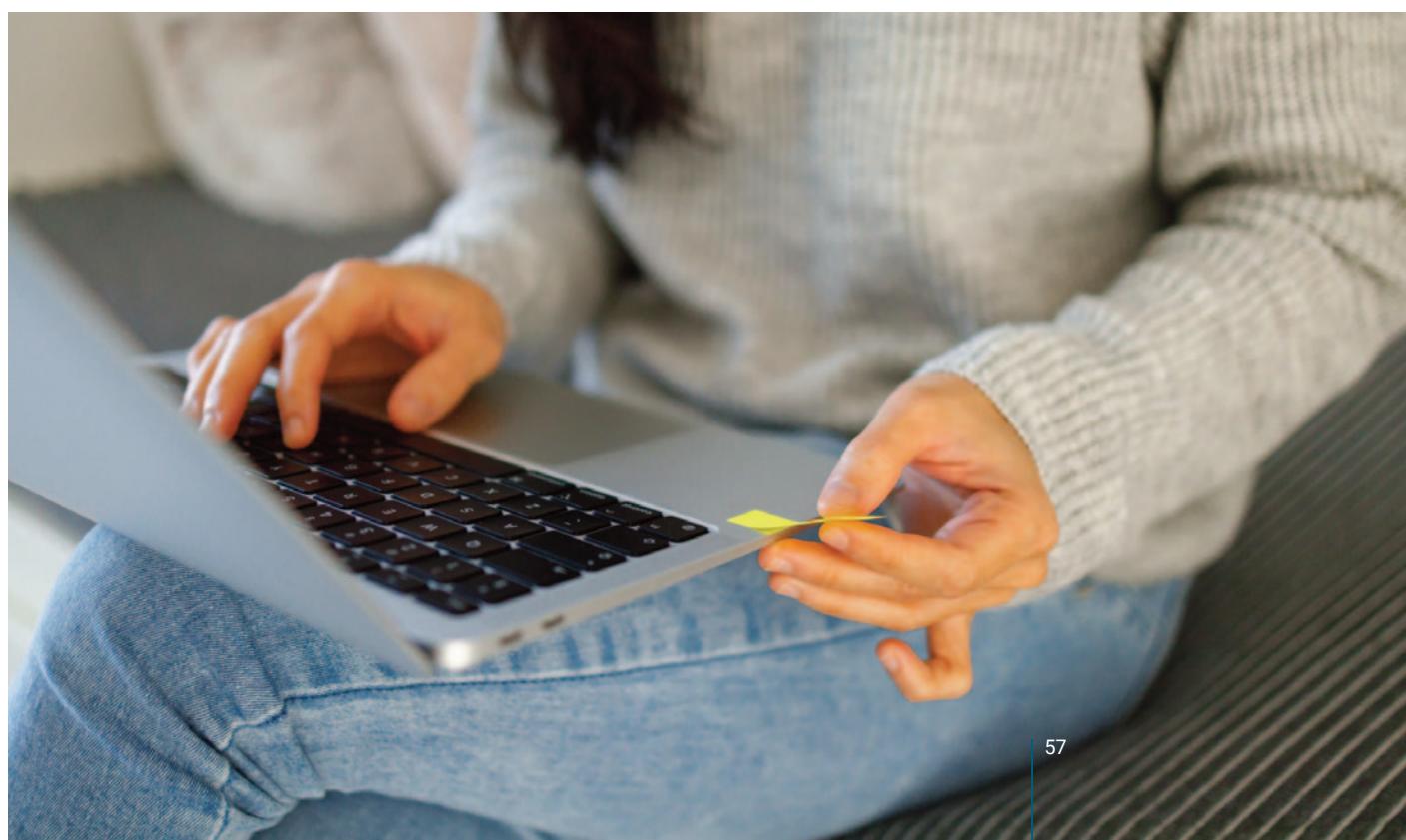
Willkommenspaket

Eine Bildungseinrichtung hat für ihre Kurse in der digitalen Basisbildung ein Willkommenspaket entwickelt: ein Handzettel zur Anmeldung enthält neben einer kurzen Einführung ins Thema auch eine Checkliste: „Was Sie zum Kurs mitbringen sollten“. Diese Checkliste enthält bspw. "Ihr Smartphone, Ihr Ladegerät und Ihre Zugangsdaten". So fühlen sich auch ungeübte Teilnehmende besser vorbereitet und wissen, was auf sie zukommt. Zusätzlich können sie ersucht werden, sich zu vergewissern, welchen Tarif sie haben. Die Lehrenden greifen diese Liste in der ersten Einheit auf und geben bei Bedarf Hilfen dazu. Zur Sicherheit haben die Lehrenden auch Verteilersteckdosen und geladene Powerbanks vorbereitet.

Mehr dazu

Folgende Übersicht des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung gibt eine kompakte Übersicht zum Thema „Bring Your Own Device“:

- + [Bring Your Own Device - Der DIE-Wissensbaum für die Praxis \(2016\)](#)



Kriterium 4.4

Im Fall von BYOD werden die Kompetenz-Anforderungen für den Umgang mit dem eigenen Gerät vorab klar kommuniziert.

Warum ist das wichtig?

In der digitalen Erwachsenenbildung ist das Prinzip „Bring Your Own Device“ (BYOD) ein vielversprechender Ansatz: Teilnehmende arbeiten direkt mit ihren eigenen Geräten – sei es Smartphone, Tablet oder Laptop. Das fördert den Alltagsbezug und erleichtert den Wissenstransfer. Was auf dem eigenen Gerät funktioniert, wird auch im Alltag genutzt.

Doch genau hier liegt auch die größte Herausforderung. Menschen, die digitale Kompetenzen erwerben möchten, bringen Geräte in unterschiedlichem Zustand mit und können nur bedingt damit umgehen. Oft fehlen grundlegende Kenntnisse zur Installation von Apps oder zur Durchführung von Updates. Viele Teilnehmende erwarten, dass sich die Trainerin oder der Trainer um all das kümmert. Das führt in der Praxis zu einer anspruchsvollen Situation: Lehrende erleben parallele Supportfragen, nicht funktionierende Geräte und Zeitdruck. BYOD erfordert daher besonders gute Vorbereitung, klare Kommunikation und ein flexibles Vorgehen. Genau das bildet Kriterium 4.4. ab.

Was bedeutet es konkret?

Damit BYOD-Workshops gelingen, müssen mehrere Ebenen zusammenspielen. Die Vorab-Information spielt dabei eine wichtige Rolle. Gebraucht werden Geräte mit aktueller Software, aktivem Virenschanner, ausreichend Speicher und Akkuleistung.

Eine Liste mit Mindestanforderungen sowie Anleitungen für Updates oder App-Installationen kann helfen, aber gerade bei Anfängerinnen und Anfängern wirkt so eine Liste schnell entmutigend, und ihre Umsetzung ist nicht realistisch.

Manche Probleme sind daher bei BYOD erwartbar und fast unvermeidlich. Kriterium 4.4. bedeutet daher konkret: Die Bildungseinrichtung muss mit den Lehrenden einen konkreten Plan für den Fall von unzureichendem Bedienungswissen oder nicht gewarteten Geräten ausarbeiten. Idealerweise steht eine Person als IT-Support zur Verfügung. Auch vorbereitete Ersatzgeräte zum Ausleihen sind wichtig. Im Kurs heißt es dann: einen kühlen Kopf behalten. Wenn ein Gerät nicht funktioniert, ist es völlig in Ordnung, bei anderen Lernenden mit ähnlichen Geräten zuzuschauen und „über die Schulter zu lernen“.

Dafür ist hilfreich, gleich von Anfang an eine Kooperationskultur schaffen („Wer kennt sich schon etwas aus? Wer hilft gerne mit?“). Der nachträgliche Versand von Video-Tutorials ist in solchen Fällen auch sehr hilfreich.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Betriebssystemspezifische Gruppen bilden

Gerade bei älteren oder digital ungeübten Menschen kann die Vielfalt an Benutzeroberflächen für Verwirrung sorgen: Was die Trainerin zeigt, sieht am eigenen Gerät ganz anders aus. Das kostet viel Zeit. Ein praktikabler Lösungsansatz ist es, kleine Gruppen nach Betriebssystemen zu bilden (Android, iOS, Windows). So lassen sich Anleitungen besser abstimmen und der Support konzentrieren.

Beispiel 2

Geräteprobleme als Lernstoff integrieren

Ein didaktisch kluger Ansatz ist, mögliche Probleme als Lerninhalte mit einzuplanen: z. B. „So erkenne ich, ob mein Gerät Updates braucht“ oder „Wie installiere ich eine App?“. Auch Partnerarbeit hilft: Wer nicht weiterkommt, schaut bei jemand anderem mit einem ähnlichen Gerät mit. Für zu Hause gibt es dann eine Anleitung zum eigenen Ausprobieren.

Mehr dazu

Für eine vertiefte Auseinandersetzung mit BYOD in der Erwachsenenbildung lohnt sich ein Blick auf den Blogbeitrag [Bring your own desaster? – Tips für Workshops mit persönlichen Geräten](#) auf erwachsenenbildung.at.

Update-Anleitungen für verschiedene

Betriebssysteme:

- + [Android aktualisieren \(D\)](#)
- + [Windows auf dem neusten Stand halten \(EN\)](#)
- + [Apple macOS aktualisieren \(EN\)](#)
- + [Apple iOS aktualisieren \(D\)](#)



05

PERSONAL FÜR DAS BILDUNGSANGEBOT

Kriterium 5.1

Die Entwicklung des Angebots erfolgt durch oder mit Personen mit nachweislicher erwachsenenbildnerischer Kompetenz.

Kriterium 5.2

Die Qualifikation der Trainer/innen ist sichergestellt.

Kriterium 5.3

Es wird sichergestellt, dass das vermittelte Wissen aktuell und auf dem neuesten Stand ist.

Kriterium 5.4

Eine wertschätzende Grundhaltung der durchführenden Trainer/innen ist gewährleistet.

Kriterium 5.1

Die Entwicklung des Angebots erfolgt durch oder mit Personen mit nachweislicher erwachsenenbildnerischer Kompetenz.

Warum ist das wichtig?

Um passende Bildungsangebote für Erwachsene zu entwickeln (und umzusetzen), braucht es mehr als technisches Know-how. Es genügt nicht, für die jeweiligen Lehrinhalte in hohem Maße kompetent zu sein – man muss diese Inhalte auch pädagogisch gekonnt vermitteln können und entsprechende Formate entwickeln können, und das setzt spezifisches andragogisches Know-how voraus. Es ist ein weit verbreiteter Irrtum, dass man alles lehren kann, was man inhaltlich beherrscht (dazu ein plakativer Vergleich: Wer eine Krankheit selbst überwunden hat, ist deshalb noch kein Arzt/keine Ärztin für diese Erkrankung).

Hier setzt das Kriterium 5.1. an und fordert zu Recht, dass Bildungsangebote zum digitalen Kompetenzaufbau nicht von pädagogischen Laien, sondern von Fachkräften entwickelt werden – also von qualifizierten Erwachsenenbildnern und Erwachsenenbildnerinnen.

Erwachsenenbildnerische Kompetenz umfasst weit mehr als die Fähigkeit, etwas vorzutragen. Sie bedeutet, Lernangebote so zu gestalten, dass sie lernförderlich, interaktiv, realitätsnah, motivierend und anschlussfähig sind. Es geht um ein tiefes Verständnis für die Lebenslagen und Bedürfnisse der Teilnehmenden – und um die Fähigkeit, Lernprozesse zu begleiten, sodass diese auch bei Unsicherheiten gelingen.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt das: Wer ein Bildungsangebot zur digitalen Kompetenz entwickelt, sollte über eine erwachsenenbildnerische Qualifikation verfügen oder jemanden beziehen, der über eine solche Qualifikation verfügt. Dazu zählen z. B. eine abgeschlossene Ausbildung in der Erwachsenenbildung wie ein entsprechendes Masterstudium, das österreichische wba-Zertifikat, oder ein umfangreicher Lehrgang mit einem Schwerpunkt auf Andragogik. Auch anerkannte Zertifikate oder Gütesiegel können ein geeigneter Nachweis für pädagogisch-didaktische Kompetenz sein.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Entwicklung von Smartphone-Kursen für Senior/innen

Eine Bildungsorganisation bietet Smartphone-Kurse für ältere Menschen an. Die Kursentwicklung übernimmt eine Trainerin, die sowohl ein wba-Zertifikat als auch langjährige Erfahrung mit älteren Teilnehmenden mitbringt. Sie entwickelt kurze Lernmodule, die typische Alltagssituationen aufgreifen – und setzt dabei ihr Know-how aus dem wba-Abschluss und ihre Zielgruppenerfahrung ein.

Beispiel 2

Entwicklung eines Blended-Learning-Angebots für Berufstätige

Eine Bildungsorganisation entwickelt ein Blended-Learning-Angebot für Beschäftigte im Handel zum Thema „Digitale Tools im Arbeitsalltag“. Die Inhalte werden von einer IT-Fachfrau und einem Erwachsenenbildner mit Master-Abschluss gemeinsam konzipiert. Die IT-Fachfrau schlägt Tools und Sicherheitskonfigurationen vor. Der Erwachsenenbildner sorgt dafür, dass die Inhalte in realistische berufliche Szenarien eingebettet und multimedial aufbereitet werden. Zusätzlich bietet er den Teilnehmenden regelmäßige Austauschmöglichkeiten sowie Feedback.

Mehr dazu

Wer sich näher mit erwachsenenbildnerischer Kompetenz befassen möchte, wird hier fündig:

- + [Weiterbildungsakademie Österreich \(wba\)](#): bietet strukturierte Informationen zu Qualifikationen, Kompetenzprofilen und Anerkennungsmöglichkeiten in der Erwachsenenbildung.
- + Das Buch [Andragogik: Beiträge zur Theorie und Didaktik](#) von Jost Reischmann ist als PDF und ePUB kostenlos bei Perlego verfügbar. Es bietet einen umfassenden Überblick über die Grundlagen und Didaktik der Erwachsenenbildung.
- + Der didaktische Reader [Grundlagen der Erwachsenenbildungswissenschaft und der Andragogik](#) ist als PDF frei über die Weiterbildungsakademie Österreich (wba) herunterladbar. Er behandelt zentrale Begriffe, Theorien und Methoden der Andragogik.
- + Das Magazin Erwachsenenbildung.at stellt regelmäßig thematische Ausgaben als PDF zum Download bereit, darunter [Beiträge zur Andragogik und Erwachsenenbildung](#) (wie die Ausgabe 7/8).

Kriterium 5.2

Die Qualifikation der Trainerinnen und Trainer ist sichergestellt.

Warum ist das wichtig?

In der Erwachsenenbildung spielen Lehrende eine Schlüsselrolle, wenn es um den Erwerb digitaler Kompetenzen geht. Um Lernende gut zu begleiten, braucht es eine professionelle Qualifikation. Und Digitalkompetenztrainer/innen benötigen für ihre Arbeit dreierlei: nämlich die eigene digitale Kompetenz, die zielgruppenspezifische pädagogisch-didaktische Kompetenz und die entsprechende Fachdidaktik für digitale Inhalte.

Das Kriterium 5.2. unterstreicht, wie zentral diese Kompetenzen sind. Denn Lehrende vermitteln nicht nur neues Wissen – sie tun das auch auf die jeweils zielführende Weise und begleiten Lernprozesse vertrauenswürdig. Sie müssen sich mit aktuellen digitalen Tools auskennen, pädagogisch versiert sein und die spezifisch beste Didaktik für die jeweiligen Inhalte einsetzen können – und zwar unter Berücksichtigung der Zielgruppe.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis zeigt sich schnell: Digitale Themen fordern nicht nur die Teilnehmenden, sondern auch die Lehrenden. Um dieses Kriterium gut umzusetzen, sollten Lehrende drei zentrale Kompetenzfelder mitbringen:

Digitale Kompetenz: Sie sollten sicher im Umgang mit digitalen Tools sein – idealerweise mit jenen, die im Unterricht auch eingesetzt werden. Auch Medienkompetenz, Datenschutzwissen und ein reflektierter Umgang mit KI-gestützten Tools gehören dazu.

Pädagogisch-didaktische Kompetenz: Inhalte müssen so aufbereitet werden, dass sie verständlich, relevant und praxisnah sind. Das bedeutet: Aktivierende Methoden einsetzen, unterschiedliche Lernstile ansprechen, individuelles Lerntempo berücksichtigen. Gerade bei heterogenen Gruppen ist es wichtig, alle mitzunehmen.

Fachdidaktik für digitale Inhalte: Hier geht es um die Fähigkeit, digitale Themen so zu vermitteln, dass sie anschaulich und handhabbar werden. Lehrende sollten Transfermöglichkeiten aufzeigen, Reflexion anregen und nachhaltige Lernerfahrungen schaffen.

Lehrende brauchen dafür entsprechende bezahlte Vorbereitungszeiten, den Zugang zu Fortbildungen und die Möglichkeit, sich mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. In der Realität sind diese Bedingungen oft nicht gegeben. Nebenberuflichkeit und atypische Beschäftigungsverhältnisse sind in der Erwachsenenbildung häufig und erschweren eine gezielte Personalentwicklung.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel

Motivierende Stellenausschreibung mit Weiterbildungsangebot

Eine Bildungseinrichtung berichtet: „Wir haben festgestellt, dass sich viele potenzielle Trainerinnen und Trainer von der Anforderung an digitale Kompetenzen abschrecken lassen. Unser Tipp: In der Ausschreibung klar formulieren, dass keine Programmierkenntnisse nötig sind. Stattdessen schreiben wir: ‚Pädagogische Qualifikation und Erfahrung mit gängigen digitalen Tools wird vorausgesetzt – wir bieten begleitende Fortbildungen an.‘ Das hat uns geholfen, motivierte Personen anzusprechen.“

Mehr dazu

Für die Train-the-Trainer-Weiterbildung gibt es spezifische und auch kostenfreie Angebote.

- + Hervorzuheben ist das kostenlose Lernprogramm [DISKIT Digital Skills Trainer](#), das speziell für Digitalkompetenztrainer/innen konzipiert wurde. DISKIT vermittelt als offenes modulares Lernprogramm sowie als begleiteter Zertifikatslehrgang die nötige Fachdidaktik für Digitalisierungskurse. Das Ziel von DISKIT es, Trainer/innen dabei zu unterstützen, digitale Kompetenzen praxisnah und zielgruppengerecht zu vermitteln.
- + [Die Rubrik DigiProf auf erwachsenenbildung.at](#) bietet erprobte Methoden, Tools und Materialien zum digitalen Arbeiten in der Erwachsenenbildung.

Kriterium 5.3

Es wird sichergestellt, dass das vermittelte Wissen aktuell und auf dem neuesten Stand ist.

Warum ist das wichtig?

In einer digital geprägten Welt verändert sich Wissen rasant. Was heute als neu und innovativ gilt, kann morgen veraltet sein. Gerade in der Vermittlung digitaler Kompetenzen ist es daher essenziell, dass Kursinhalte, Methoden und Tools stets aktuell sind. Kursprogramme und Weiterbildungsinhalte müssen also laufend aktualisiert werden.

Kriterium 5.3 fordert von Bildungsanbietenden eine gemeinsame Anstrengung mit Lehrenden, um die Aktualität der Inhalte zu sichern – durch systematische, kontinuierliche Weiterbildung und durch gezielte Personalauswahl. Lehrende müssen nicht nur fachlich kompetent sein, sondern auch bereit sein, sich laufend weiterzuentwickeln.

Was bedeutet es konkret?

Einrichtungen sichern die Qualität und Aktualität ihrer Digitalkompetenzkurse durch:

- + Gezielte Personalauswahl: Hierbei spielen aktuelle Qualifikationen und die Bereitschaft zur Weiterentwicklung eine zentrale Rolle.
- + Fortlaufende Qualifizierung: Train-the-Trainer-Weiterbildungen sind idealerweise modular und praxisorientiert und sollen es Lehrkräften ermöglichen, sich laufend mit neuen Technologien auseinanderzusetzen.



Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Spezifische Fachdidaktik mit DISKIT aufbauen

Eine Einrichtung bietet Workshops im Programm Digital Überall und Digital Überall PLUS an. Für die Weiterbildung ihrer Lehrenden nutzt sie das offene [Lernprogramm DISKIT](#), in dem jede/r Trainer/in diejenigen Module besucht, die zu den eigenen Lehrinhalten und Lehrformaten sowie zur eigenen Zielgruppe passen. Den Erfolg beim Absolvieren der Module weisen die Trainer/innen mit digitalen Badges nach. Eine Trainerin aus der Einrichtung ist erfahrene Erwachsenenbildnerin, hat aber noch nicht als Digitalkompetenztrainerin gearbeitet. Sie ist hoch motiviert und absolviert den umfassenden DISKIT Pro-Lehrgang, bevor sie in Kursen für digitale Kompetenzen eingesetzt wird.

Beispiel 2

Kollegialer Austausch als Lernmotor

Bei einer Bildungsorganisation mit zahlreichen Standorten treffen sich die Lehrenden alle sechs Wochen online zu einem gemeinsamen "Digitalisierungstrainer-Stammtisch". Hier werden untereinander neue Good Practices und Technologien vorgestellt, aber auch Herausforderungen (etwa mit Tools, Datenschutz oder speziellen Zielgruppen) werden besprochen. Viele der Lehrenden führen ein Arbeitstagebuch, das ihnen bei diesen Treffen zugutekommt. Zusätzlich werden (auf Kosten der Bildungsorganisation) viermal jährlich Expertinnen oder Experten zu diesen Online-Treffen eingeladen, die über spezielles Know-how zu aktuellen Themen verfügen.

TIPPS FÜR LEHRENDE UND ORGANISATIONEN

- + Vernetzen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen über die Einrichtung hinaus.
- + Halten Sie Ihre Erkenntnisse und offenen Fragen in einem Arbeitstagebuch fest.
- + Halten Sie sich als Bildungsmanager/in oder Programmplaner/in über aktuelle digitale Entwicklungen auf dem Laufenden.

Mehr dazu

Um sich in der digitalen Erwachsenenbildung auf dem neuesten Stand zu halten, empfehlen sich z. B. folgende Quellen:

- + [wb-web – Portal für Lehrende in der Erwachsenenbildung](#)
Bietet umfangreiche Informationen zu digitalen Tools, didaktischen Konzepten und aktuellen Entwicklungen.
- + [EPALE – Elektronische Plattform für Erwachsenenbildung in Europa](#)
Eine gute Anlaufstelle für europaweiten Austausch, Fortbildungsangebote und Artikel zu innovativen Bildungspraktiken.
- + [Portal erwachsenenbildung.at](#)
Dieses Portal informiert über Grundlagen und aktuelle Themen der Erwachsenenbildung in Österreich und der EU und führt eine eigene Rubrik zur digitalen Professionalisierung.
- + [Deutsches Institut für Erwachsenenbildung](#)
Das Deutsche Institut für Erwachsenenbildung liefert Studien, Impulse und Konzepte für eine moderne Weiterbildung.

Kriterium 5.4

Eine wertschätzende Grundhaltung der durchführenden Trainer/innen ist gewährleistet.

Warum ist das wichtig?

Gerade im Kontext der digitalen Erwachsenenbildung ist eine wertschätzende Haltung ein zentraler Erfolgsfaktor. Viele Teilnehmende begegnen digitalen Lernsettings mit Unsicherheit oder sogar Angst. Wenn Lehrende hier respektvoll und empathisch agieren, entsteht ein sicherer Lernraum. Diese Haltung ist also nicht nur eine Frage des persönlichen Stils, sondern ein pädagogisches Prinzip, das zum Lernerfolg beiträgt. Wertschätzung wirkt motivierend und stärkt das Selbstvertrauen. Und nicht zuletzt stärkt eine wertschätzende Grundhaltung die Glaubwürdigkeit der BildungsanbieterInnen.

Was bedeutet es konkret?

Eine wertschätzende Grundhaltung zeigt sich im Alltag des digitalen Lehrens durch **Geduld** beim Wiederholen von Anleitungen oder bei umständlichen Lernwegen **Respekt** vor Fragen aller Art (kein Problem ist zu banal) **Augenhöhe im Dialog** (nachfragen, zuhören, die Gruppe einbinden) **Konstruktives Feedback** (Positives anerkennen, nächste Schritte aufzeigen) **Transparenz** bezüglich der Grenzen von Tools und des eigenen Wissens



Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Die respektvolle Einstiegsrunde

In einem Kurs zu digitalen Grundkenntnissen bittet die Trainerin die Teilnehmenden, sich mit dem Satz „Ich bin hier, weil...“ vorzustellen. Dabei betont sie: „Es gibt keine falschen Gründe und keine peinlichen Fragen – wir lernen alle voneinander.“ Diese Haltung zieht sich durch den gesamten Kurs: es wird zu Fragen ermutigt, die Rückmeldungen sind freundlich, und auch technische Pannen werden mit Humor und Verständnis begleitet.

Beispiel 2

Feedback mit Herz und Verstand

Nach einer praktischen Übung am Tablet gibt der Trainer Feedback in Form eines „Lob- und Lerntipps“: „Frau Huber, Sie haben die App wirklich rasch geöffnet – wenn Sie beim nächsten Mal auch noch den Rückwärtspfeil nutzen, sparen Sie sich zwei Klicks.“ Die Rückmeldung ist konkret und motivierend. Der Bildungsanbieter vermittelt seinen Trainer/innen in der Weiterbildung Feedbacktechniken dieser Art.

Beispiel 3

Schulduweisungen humorvoll umschiffen

Eine erfahrene Trainerin berichtet: „Ich sage oft: „Mit Ihnen ist alles in Ordnung, das verspreche ich Ihnen hier von autorisierter Stelle – und mit mir natürlich auch. Das Problem liegt allein an diesem Gerät oder dieser App.“ Auch wenn das nicht ganz stimmt – das entspannt die Situation sofort und löst meistens Heiterkeit aus.“

Solche humorvollen, wertschätzenden Interventionen helfen enorm, die Stimmung zu lockern – und schaffen die Offenheit, die Feedback überhaupt erst möglich macht.

Mehr dazu

Die angesprochene wertschätzende Grundhaltung wurde 2014 im Kontext der damaligen Initiative Erwachsenenbildung in einer Publikation mit dem Titel [Prinzipien und Richtlinien der Basisbildung](#) zusammengefasst.



06

DIDAKTISCHE GESTALTUNG DES BILDUNGSANGEBOTS

Kriterium 6.1

Die Teilnehmenden werden nach ihren Lernanliegen gefragt, idealerweise schon bei der Anmeldung.

Kriterium 6.2

Es wird eine Brücke zum Vorwissen der Lernenden hergestellt.

Kriterium 6.3

Praxisbeispiele und Übungen sind an der Lebenswelt der Teilnehmenden ausgerichtet, und Anwendungsmöglichkeiten des vermittelten Wissens werden erläutert.

Kriterium 6.4

Erklärungen werden in klar verständlicher und zielgruppengerechter Sprache vorgetragen, visuell unterstützt oder von Live-Demonstrationen begleitet.

Kriterium 6.5

Das Angebot zielt auf den Erwerb konkreter Handlungskompetenz ab, und praktische Erprobungen machen einen großen Teil des Bildungsangebots aus.

Kriterium 6.6

Austausch und kooperatives Lernen sind im Bildungsangebot vorgesehen.

Kriterium 6.7

Im Bildungsangebot werden Möglichkeiten zur eigenständigen Problemlösung aufgezeigt.

Kriterium 6.8

Zeit für Rückfragen wird eingeplant, und die Beantwortung individueller Fragen wird sichergestellt.

Kriterium 6.9

Der Praxis-Transfer des Gelernten in den eigenen Alltag wird aktiv gefördert.

Kriterium 6.10

Die Teilnehmenden erhalten Lernunterlagen, die ihnen auch nach der Schulung zugänglich sind.

Kriterium 6.11

Im Bildungsangebot werden sinnvolle nächste Lernschritte aufgezeigt.

Kriterium 6.1

Die Teilnehmenden werden nach ihren Lernanliegen gefragt, idealerweise schon bei der Anmeldung.

Warum ist das wichtig?

Das Kriterium 6.1 zielt auf eine zentrale Voraussetzung für erfolgreiches Lernen: Die Orientierung an den tatsächlichen Bedürfnissen der Lernenden. Genauso in der Erwachsenenbildung, wo Teilnehmende oft sehr unterschiedlichen Lebensrealitäten aufweisen, kann ein lernendenzentrierter Ansatz den Unterschied zwischen einem frustrierenden Kurserlebnis und einer Lernerfahrung machen, die Selbstvertrauen schafft und zum Weitermachen motiviert.

Das klingt nach einer idealen Praxis. Dabei ist die Umsetzung dieses Kriteriums nicht einfach, denn Workshops oder Kurse werden im Regelfall vorausgeplant, Inhalte werden in der Ausschreibung angekündigt, und Änderungen sind oft nur begrenzt möglich (wobei auch die technische Ausstattung zum limitierenden Faktor werden kann). Das macht Kriterium 6.1 zu einem der herausforderndsten im Qualitätsprozess. Aber: Es gibt kreative und umsetzbare Lösungswege!

Was bedeutet es konkret?

Die Lernanliegen der konkreten Teilnehmenden frühzeitig zu erfragen, ist mehr als die übliche Zielgruppenorientierung. Es geht dabei nicht nur um die typischen Bedürfnisse in einer Zielgruppe, sondern um die individuellen Bedürfnisse von konkreten Teilnehmenden. Nach deren Anliegen zu fragen bedeutet immer auch, dass diese Anliegen dann im Workshop oder Kurs berücksichtigt werden müssen (denn eine Frage ohne Konsequenzen hätte nur Enttäuschung zur Folge).

Wie kann man nun trotz vorgeplanter Inhalte mit den Lernanliegen der Teilnehmenden umgehen? Hier einige Möglichkeiten:

- + **Bereits bei der Anmeldung Themen vorgeben** und dazu fragen: Was davon interessiert Sie besonders? Welche Fragen zu diesem Thema bringen Sie mit? Hier reicht schon eine einfache, offene Formulierung im Anmeldeformular. Die Antworten auf solche Fragen sind den Unterrichtenden auch ein paar Tage vor dem Workshop noch zumutbar, da sie die geplanten Inhalte nicht in Frage stellen.

- + Alternativ kann man gleich zu Beginn des Kurses eine **Erwartungsrede** einbauen, in der Wünsche gesammelt werden – mündlich oder schriftlich. Das macht besonders bei mehrteiligen Kursen Sinn. Wünsche, die nicht (gleich) erfüllt werden können, werden auf Kärtchen für später sichtbar geparkt. Nutzen Sie ein Flipchart oder eine Pinnwand als „Parkplatz“ und kommen Sie später darauf zurück. Das schafft Struktur und zeigt Wertschätzung.
- + **Offene Slots** bewusst im Voraus planen: Es macht Sinn, Lehreinheiten nicht zu eng zu verplanen, sondern von vornherein offene Slots für Fragen oder spontane Anliegen freizuhalten.
- + Geübte Trainer/innen haben in der Regel keine allzu starren Abläufe vorbereitet, sondern eher einen „**Bauchladen**“, aus dem die Teilnehmenden auch gelegentlich zwischen inhaltlichen Alternativen wählen können. Sie können vorgegebene Themen auf Kärtchen präsentieren und fragen: „Was davon interessiert Sie jetzt am meisten? Was nützt Ihnen mehr, A oder B?“
- + Dabei ist zu bedenken, dass manche Lernende ihre Bedürfnisse nicht konkret benennen können, solange ihnen ein Themenfeld (z. B. die digitale Welt) noch sehr fremd ist. Hier hilft es, **Themen „anzuteasern“**, also kleine Einblicke zu geben, um Interesse zu wecken. Im Idealfall geschieht das bei mehrteiligen Kursen am Ende jeder Einheit und im Zusammenhang mit einer Vorschau auf die nächste Einheit. Auch hier eignet sich wieder die Frage: „Was davon interessiert Sie besonders? Welches Anliegen haben Sie dazu?“

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Der digitale Einstieg nach dem Leitfaden von digitaleseniorinnen.at

Im Leitfaden „Digitale Alltagskompetenzen vermitteln“ wird auf Seite 29 die Methode „Einstieg in die digitale Welt – was ich wissen möchte“ vorgestellt. Dabei werden persönliche Interessen und Fragen systematisch gesammelt. Ein motivierender Zugang für Einsteiger/innen!

Beispiel 2

Flexibilität durch modulare Angebote

Mehrere kurze, aufeinander aufbauende Kurseinheiten ermöglichen es, laufend auf Rückmeldungen einzugehen. Wünsche und Interessen der Teilnehmenden können regelmäßig abgefragt und in die Gestaltung der nächsten Einheiten integriert werden. Diese Form der Mitgestaltung wird von vielen als besonders wertschätzend erlebt.

Beispiel 3

Peer-Learning ermöglichen

Möglicherweise gibt es manchmal mehr Wünsche oder Fragen als Zeitressourcen. In diesem Fall kann es nützlich sein, mit mehreren Kleingruppen zu arbeiten, in denen erfahrene Teilnehmende ihr Wissen zu den offenen Themen weitergeben. Kleingruppenarbeit mit gegenseitiger Unterstützung stärkt das Wissen und das soziale Miteinander. Diese Sozialform sollte aber sparsam eingesetzt werden, damit sich Teilnehmende nicht als „inoffizielle Co-Trainer/innen“ verpflichtet fühlen.

TIPP FÜR GROSSE GRUPPEN

Wenn individuelle Abfragen nicht möglich sind, können Sie durch Handzeichen oder kurze Fragen zur Selbsteinschätzung einen Überblick gewinnen („Für wen ist eine Vertiefung in WhatsApp interessant?“). So entsteht ein Stimmungsbild, das die Kurssteuerung erleichtert.

Mehr dazu

Weitere praxisnahe Methoden und Hintergrundwissen finden Sie im oben erwähnten [Leitfaden „Digitale Alltagskompetenzen vermitteln“](#) (herausgegeben von digitaleseniorinnen.at). Der Leitfaden enthält viele erprobte Übungen, die sich besonders für ältere oder digital ungeübte Lernende eignen und Motivation sowie Selbstvertrauen fördern. Besonders hilfreich ist das Kapitel über den Kurseinstieg, in dem Wünsche und Bedürfnisse der Teilnehmenden konkret thematisiert werden.

Wer sich mit dem Konzept der [Teilnehmendenorientierung in der Erwachsenenbildung](#) vertieft auseinandersetzen möchte, findet dazu im Magazin erwachsenenbildung.at (Ausgabe 50) zahlreiche Beiträge.

Kriterium 6.2

Es wird eine Brücke zum Vorwissen der Lernenden hergestellt.

Warum ist das wichtig?

Lernen gelingt Erwachsenen am besten, wenn sie an etwas Bekanntes anknüpfen können. Hier setzt das Kriterium 6.2 an.

Erwachsene bringen wertvolle Erfahrungen aus Beruf, Familie und Alltag mit. Auch wenn sie mit digitalen Medien bisher wenig Berührung hatten, verfügen sie über Problemlösefähigkeit und Know-how für ihre spezifische Lebenswelt. Bildungsarbeit macht sich das im Optimalfall zunutze und schafft Brücken zwischen Bekanntem und Neuem. Bei digital ungeübten Teilnehmenden ist das besonders wichtig. Wer noch nie etwas von „Cloud-Speichern“ oder „Betriebssystemen“ gehört hat, braucht verständliche Vergleiche, die an das reale Leben anknüpfen. Solche Analogien können für Aha-Momente sorgen.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt das: Bildungsangebote sollten nicht nur Wissen vermitteln, sondern aktiv daran anknüpfen, was Teilnehmende bereits wissen, erlebt oder verstanden haben. Das kann durch gezielte Fragen, lebensnahe Beispiele oder visuelle Hilfsmittel geschehen. Ziel ist es, Lerninhalte in eine Sprache und eine Denkweise zu übersetzen, die vertraut ist.

Typische Alltagssituationen bieten hier wertvolle Anknüpfungspunkte: Wie verwalte ich Fotos? Was tue ich, wenn ein Speicher voll ist? Was bedeutet ein Passwort oder Schlüssel für die Sicherheit? Je mehr der digitale Alltag mit dem physischen Leben verglichen wird, desto leichter wird er verständlich.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Analoge Vergleiche (von: digitaleseniorinnen.at)
 Anstelle einer abstrakten Erklärung für Passwortsicherheit kann mit einem alltäglichen Bild gearbeitet werden: Wie eine Wohnungstür mit einem guten Schloss gesichert ist, schützt auch ein starkes Passwort den Zugang zu persönlichen Informationen im Netz.
 Ein weiteres hilfreiches Bild stammt aus dem Alltag vieler älterer Menschen: Wer schon einmal Wertgegenstände sicher in einem Bankschließfach gelagert hat, kann sich die Idee eines Online-Speichers besser vorstellen.
 Wenn Teilnehmende ihr Smartphone besser verstehen möchten, ist das Thema „Betriebssystem“ oft eine Hürde. Mit dem Vergleich zu einem Auto, das einen bestimmten Treibstoff benötigt, lässt sich leicht erklären, warum Geräte mit unterschiedlichen Betriebssystemen nicht immer dieselbe Software nutzen können. Solche Bilder helfen, abstrakte Themen emotional zu verankern.

Beispiel 2

Erheben von Vorwissen

Lehrende können am Beginn einer Lehreinheit gezielt danach fragen, welche Erfahrungen Teilnehmende schon haben. Einfache Fragen wie „Wofür verwenden Sie Ihr Smartphone im Alltag?“ helfen dabei, vorhandenes Wissen sichtbar zu machen und einen passenden Einstieg zu finden.
 Das Vorwissen der Teilnehmenden lässt sich auch erfassen, indem Sätze gemeinsam vervollständigt werden - oder mit Moderationskarten, die dann gemeinsam geclustert werden. Daraus kann eine gemeinsame Wissenslandkarte in der Gruppe entstehen, die später mit neuem Wissen sichtbar ergänzt werden kann.

TIPP

Mit digital affinen Gruppen können Sie das Vorwissen auch anonym mit digitalen Tools erheben, zum Beispiel als Wortwolke oder auf einem Etherpad.

Mehr dazu

Für weitere niederschwellige Analogien und Übungen ist der kostenlose Leitfaden „[Digitale Alltagskompetenzen vermitteln](#)“ von [digitaleseniorinnen.at](#) zu empfehlen. Ihm sind auch die Analogien aus dem oben angeführten Beispiel 1 entnommen.

Kriterium 6.3

Praxisbeispiele und Übungen sind an der Lebenswelt der Teilnehmenden ausgerichtet und Anwendungsmöglichkeiten des vermittelten Wissens werden erläutert.

Warum ist das wichtig?

Erwachsene Menschen lernen am besten, wenn sie den konkreten Nutzen des Lernens erkennen – daraus erwächst die Lernmotivation. Digitale Bildung wird dann nicht als etwas Abstraktes erlebt, sondern als unmittelbar hilfreich, und die Hemmschwellen für eigene Erprobungen sinken.

Daher fordert Kriterium 6.3, dass die Lerninhalte nah an der Lebenswelt der Teilnehmenden ausgerichtet sind und dass Anwendungsmöglichkeiten des Gelernten aktiv aufgezeigt werden (und führt damit die Kriterien 1.3 und 6.1 konsequent fort).

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet dieses Kriterium, dass Lehrende ihre Teilnehmenden gut kennen und verstehen müssen – es fordert also Zielgruppenorientierung (vgl. 1.3: Das Angebot ist mit einem klaren Bezug zum Alltag und den Bedürfnissen der Zielgruppe konzipiert) und Teilnehmendenorientierung (vgl. 6.1: Die Teilnehmenden werden nach ihren Lernanliegen gefragt). Es gilt also zu klären, welche Alltagsroutinen und Herausforderungen die Teilnehmenden täglich erleben, und das dann in der Detailplanung (Mikrodidaktik) der einzelnen Unterrichtseinheiten umzusetzen – also auch Praxisbeispiele und Übungen dementsprechend zu wählen und den direkten Nutzen explizit und aktiv aufzuzeigen.

Eine nützliche Möglichkeit dabei ist die [regionale Verankerung](#) der Beispiele. Oft sind es regionale Apps (z. B. Verkehrs- oder Gemeinde-Apps), lokale Online-Dienstleistungen (z. B. Müllkalender, Bibliothekszugang oder Veranstaltungsportale) oder digitale Behördenwege, die im Alltag der Teilnehmenden eine Rolle spielen. Indem solche Angebote in Kurse integriert werden, erleben die Teilnehmenden einen Mehrwert.

Auch die Arbeit an den eigenen Geräten (BYOD, siehe Kriterium 4.4) kann Ausdruck der Lebensweltorientierung sein. Das Gelernte wird dabei direkt angewendet.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Digitale Alltagsaufgaben

Eine Bildungseinrichtung schreibt eine Workshopreihe zum Thema „Mein digitaler Alltag“ aus und bietet eine Reihe von digitalen Alltagsaufgaben als Kursinhalte an (z. B. das Erkennen von Phishing-Mails, das Einrichten von Messenger-Gruppen mit der Familie, das Ausfüllen von Online-Formularen u. a. m.). Die Lernenden können anfangs aus der Liste wählen, sodass wirklich nur Inhalte vermittelt werden, die im Alltag der Teilnehmenden interessant sind. Der Trainer hat für alle diese Inhalte eine praktische Übung vorbereitet.

Beispiel 2

Gezielte Befragung der Teilnehmenden

Eine Trainerin stellt zu Beginn eines Kurses gezielt Fragen wie: „Wofür nutzen Sie Ihr Smartphone im Alltag?“, „Welche digitale Angebote Ihrer Gemeinde kennen Sie? Welche davon wären für Sie interessant?“ Diese Informationen nutzt sie dann, um passende Lerninhalte zu gestalten – etwa das Installieren der lokalen Verkehrsverbund-App oder das Erstellen eines digitalen Kalendereintrags für den Müllabfuhrplan. Dabei erklärt sie nicht nur den technischen Ablauf, sondern auch den Alltagsnutzen jeder Übung.

Mehr dazu

Eine hilfreiche Sammlung von Übungen bietet der „Leitfaden Digitale Alltagskompetenzen vermitteln“ (digitaleseniorinnen.at) ab Seite 35: Die Übungen sind so aufgebaut, dass sie sowohl niedrigschwellig als auch alltagsrelevant sind.

Außerdem lohnt sich ein Blick auf regionale digitale Angebote, zum Beispiel (für Wien):

- + Bürgerportale von Städten und Gemeinden (z. B. [Mein Wien](#))
- + Apps des öffentlichen Nahverkehrs (z. B. [WienMobil](#))
- + Online-Angebote von regionalen Bibliotheken, Volkshochschulen oder Seniorencentren
- + Online-Buchungen von regionalen Veranstaltungen oder Arztterminen

Je stärker die Lerninhalte an den Alltag der Menschen anschließen, desto nachhaltiger ist der Lernerfolg.



Kriterium 6.4

Erklärungen werden in klar verständlicher und zielgruppen-gerechter Sprache vorgetragen, visuell unterstützt oder von Live-Demonstrationen begleitet.

Warum ist das wichtig?

Gerade in der Erwachsenenbildung begegnen Lehrende einer sehr heterogenen Zielgruppe mit unterschiedlichen Lernvoraussetzungen, Vorerfahrungen, Sprachkenntnissen oder technischen Kenntnissen. In digitalen Einstiegsangeboten geht es außerdem oft um (technische) Inhalte, die Lernenden anfangs abstrakt oder schwer verständlich erscheinen. Kriterium 6.4 fordert daher eine klare und verständliche Sprache sowie visuelle Unterstützung und Live-Demonstrationen, um diese Inhalte gut verständlich zu vermitteln. Lernende sollen sich weder sprachlich noch technisch überfordert fühlen.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt das zunächst: weg von der abstrakten Fachsprache. Formulierungen wie „Rufen Sie das Kontextmenü auf, um die Einstellungen zu modifizieren“ setzen in Einstiegskursen zu viel voraus. Verständlicher ist: „Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol. Dann öffnet sich ein kleines Fenster mit mehreren Möglichkeiten zur Auswahl.“

Auch Ortsangaben auf Bildschirmen („unten links“, „oben rechts“) können verwirren, weil sich die Darstellung je nach Gerät unterscheiden kann. Stattdessen ist es hilfreicher, grafische Symbole zu beschreiben oder sogar zu zeichnen: „Suchen Sie das Symbol mit dem kleinen Zahnrad – das steht für Einstellungen.“

Visuelle Unterstützung ist dabei zentral. Bilder, Skizzen, Screenshots oder kleine Live-Demonstrationen über Beamer oder Bildschirmfreigabe helfen, das Gesagte sichtbar zu machen.

Wichtig ist auch das das Einholen von Rückmeldungen zur Verständlichkeit. Fragen wie „War das jetzt für alle verständlich?“, „Hat jemand eine Frage dazu?“ oder „Hat es bei allen geklappt?“ müssen regelmäßig gestellt werden.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Eine eigene Bildkartei für Digitale Symbole

Eine Trainerin arbeitet in digitalen Einstiegskursen mit Bildkarten für die gebräuchlichsten Icons, die sie angefertigt hat und immer zeigt oder anpinnt, wenn das jeweilige Icon gebraucht wird. Sie hat zum Beispiel Kärtchen mit den Icons für Löschen (Papierkorb), Bearbeiten (Stift), Sicher (Schloss), Filter (Trichter), Speichern (Diskette), Liken (Daumen, Herz), Menü (Hamburger), Einstellungen (Zahnrad), Suche (Lupe), Home (Haus), Teilen (Verzweigung), Upload/Download (Pfeile), Profil (Person), Play (Pfeil), Ton (Lautsprecher), aktualisieren/neu laden (Pfeile), Link (Kette). Dafür hat sie sich von [Icon-Sammlungen für User Interfaces](#) inspirieren lassen.

Mehr dazu

- + **Storytelling:** Erklären Sie digitale Begriffe in kleinen Geschichten aus dem Alltag. Z. B.: „Stellen Sie sich vor, eine E-Mail ist wie ein Brief – nur elektronisch. Statt eines Briefkastens gibt's ein digitales Postfach.“
- + **Lernende einbinden:** Laden Sie Teilnehmende ein, freiwillig einen Schritt zu demonstrieren, den sie verstanden haben – das kann ihr Selbstbewusstsein stärken.
- + **VerständniscHECKS kreativ gestalten:** zum Beispiel „Zeigen Sie den Daumen hoch, wenn Sie den Button gefunden haben.“

Beispiel 2

KI zum sprachlichen Vereinfachen von Kursinhalten

Ein Trainer hat bei der Vorbereitung seiner Lerneinheiten ein KI-Modell verwendet, um die Inhalte in eine einfache Sprache zu übertragen und alle Erklärungen zu vereinfachen. So überarbeitet er auch seine Skripten und Lernunterlagen, die er den Teilnehmenden weitergibt, und stellt damit sicher, dass sie einfach lesbar sind. Außerdem hat er mithilfe von KI ein Glossar der wichtigsten Begriffe aus dem Kurs erstellt. Als Verantwortlicher für die Lerninhalte und -materialien kontrolliert und redigiert er KI-generierte Informationen immer sehr sorgfältig.

Kriterium 6.5

Das Angebot zielt auf den Erwerb konkreter Handlungskompetenz ab, und praktische Erprobungen machen einen großen Teil des Bildungsangebots aus.

Warum ist das wichtig?

Das Ziel von Bildungsangeboten sind in der Regel konkrete Kompetenzen, und eine kompetenzorientierte Lehre ist daher eine zeitgemäße Anforderung.

Auch Kriterium 6.5 fordert Bildungsangebote, die auf konkrete Handlungskompetenzen ausgerichtet sind – also auf das, was Menschen tatsächlich tun können (und nicht nur wissen). Wer beispielsweise eine E-Mail versendet, einen Online-Termin bucht oder sich in einem digitalen Verwaltungsportal anmeldet, kann auch selbstbestimmt am digitalen Leben teilhaben.

Didaktisch ist es für den Kompetenzerwerb wichtig, dass Lernende nicht nur zuhören, sondern praktisch erproben, üben und dabei Erfolgsergebnisse sammeln. Forschungsergebnisse belegen, dass Erwachsenen mithilfe von Übungen und Praxiserprobungen besonders nachhaltig lernen.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt das, dass ein Bildungsangebot für digitale Kompetenzen nicht aus einer Abfolge von Vorträgen bestehen darf. Übungen und praktische Anwendungen sollten im Mittelpunkt stehen; sie sind ein zentraler Hebel im Lernprozess.

Es gibt zahlreiche erprobte Methoden, um diesen Workshop-Charakter umzusetzen. Hier nur einige Beispiele:

Passwörter sicher gestalten: Teilnehmende erstellen in Kleingruppen sichere Passwörter anhand konkreter Vorgaben (z. B. Länge, Zeichenvielfalt) und prüfen deren Sicherheit mit einem Online-Tool wie How Secure Is My Password.

Fake News erkennen: Anhand von echten und manipulierten Online-Artikeln üben Teilnehmende in Teams, Hinweise auf Desinformation zu erkennen (z. B. Quellencheck, Sprache, Impressum).

Suchstrategien trainieren: Teilnehmende erhalten ein Recherchethema und sollen innerhalb weniger Minuten möglichst zielgerichtet qualitativ hochwertige Informationen finden. Danach wird verglichen, welche Suchstrategien zielführend waren.

Datenschutz-Check am Smartphone: Die Teilnehmenden analysieren die Berechtigungen ausgewählter Apps auf ihren Geräten. Dann wird besprochen, welche Zugriffe sinnvoll sind und wie man seine Privatsphäre schützen kann.

Grundlagen der Bildbearbeitung: Die Teilnehmenden üben mit einem einfachen Online-Tool das Zuschneiden, Beschriften und Speichern eines Bildes mit dem Ziel, einfache visuelle Inhalte für Präsentationen oder Social Media zu gestalten.

Online-Formulare ausfüllen: Anhand eines Formulars üben die Teilnehmenden das Ausfüllen, Hochladen von Dateien und Erkennen von Pflichtfeldern.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

E-Mails schreiben unter erschwerten Bedingungen

Eine Trainerin möchte mit Teilnehmenden das Versenden von E-Mails üben und unterstützt dafür die Teilnehmenden beim Anlegen ihrer E-Mail-Adresse. Ein Teil der Lernenden hat schon eine eigene E-Mail-Adresse, aber einige haben ihr Gerät und ihr Passwort nicht dabei. Für sie hat die Trainerin einige Ersatzgeräte organisiert und verteilt die Zugangsdaten zu mehreren vorbereiteten E-Mail-Konten auf Kärtchen. Sie begleitet die Lernenden beim Einloggen, Schreiben und Versenden der Mail und gewährleistet, dass alle zum praktischen Erproben kommen.

Beispiel 2

Online-Banking mit Simulationen

Ein Trainer möchte seinen Teilnehmenden das praktische Erproben des Onlinebanking ermöglichen, ohne dafür die Demo-Zugänge echter Banken zu nutzen. Dafür hat er mithilfe von KI eine Simulation programmiert und für alle eine Bankkarte nach dem folgenden Vorbild ausgedruckt (Abb. 2). Die Teilnehmenden haben mit dem QR-Code auf der Bankkarte Zugang zum Webformular und können hier risikofrei zu Übungszwecken eine Veranstaltung buchen und „bezahlen“:

ABBILDUNG 2

Simulation für Onlinebanking von Scott Wilson

(Quelle: EPALE Konferenz, 9.4.2025)



TIPP FÜR LEHRENDE

Wenn Sie den Teilnehmenden digitale Tools zeigen oder mit ihnen KI praktisch nutzen, wählen Sie am besten Tools, die keine Anmeldung erfordern, wie z. B. Duck AI oder DeepL oder Le Chat (Mistral) oder auch die Tools von kits.blog.

Mehr dazu

Der Beitrag „[Sozialformen und Methoden wählen](#)“ im Themenschwerpunkt „Online-Didaktik“ auf erwachsenenbildung.at bietet einen Überblick über verschiedene Lernformen v. a. im digitalen Bereich.

Kriterium 6.6

Austausch und kooperatives Lernen sind im Bildungsangebot vorgesehen.

Warum ist das wichtig?

Digitale Kompetenzen lassen sich nicht im stillen Kämmerlein erwerben – sie entstehen durch gemeinsames Erproben, Fragenstellen und Diskutieren. In der Erwachsenenbildung spielt kooperatives Lernen eine entscheidende Rolle, und gerade im Bereich digitale Kompetenzen sind die Ausgangsfähigkeiten sehr heterogen, sodass Teilnehmende einander oft unterstützen können. Die einen sind neugierig, die anderen vielleicht unsicher oder sogar frustriert. Kooperation bietet eine Brücke über diese Unterschiede hinweg, und Teilnehmende erleben, dass sie mit ihren Fragen nicht allein sind. Auch wer erklärt, profitiert meistens vom Explizieren des eigenen Wissens. Daher fordert Kriterium 6.6 Austausch und kooperatives Lernen in Bildungsangeboten zur digitalen Kompetenz.

Was bedeutet es konkret?

Kooperatives Lernen bedeutet, dass Teilnehmende aktiv zusammenarbeiten - in Kleingruppen, Tandems oder auch in der Großgruppe (egal ob in Präsenz oder im Onlineraum).

Entscheidend für den Erfolg ist, dass dieser Austausch didaktisch eingeplant und gut vorbereitet (also gekonnt angeleitet oder anmoderiert) wird, und dass den Teilnehmenden die nötigen Hilfsmittel für die Kooperation (und das Sichern der Ergebnisse) zur Verfügung stehen. In Onlinekursen lassen sich kooperative Elemente beispielsweise mit Breakout-Räumen, Whiteboards oder Etherpads unterstützen. Lehrende können dabei Tandems oder Kleingruppen nach ähnlichen Voraussetzungen bilden – z. B. nach Gerätetypen oder nach Erfahrungs niveau. In anderen Fällen kann ein bewusstes Durchmischen von Erfahrungs niveaus zu einem bestimmten Thema Sinn machen, um die vorhandenen Kompetenzen in der Gruppe zu nutzen. Auch eine interessensgeleitete Gruppenbildung ist häufig vorteilhaft.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Digitale Schnitzeljagd zur Internetrecherche

Eine Trainerin stellt Wege zur Recherche im Internet vor. Danach gibt sie einige konkrete Texte, Bilder und Videos vor und bildet Paare für eine kleine digitale Schnitzeljagd: sie schaut mit, wann welches Paar alle URLs gefunden hat, unter denen die vorgegebenen Texte, Bilder und Videos zu finden sind. Danach werden die erfolgreichsten Strategien besprochen.

Beispiel 2

World Café zum Thema Online-Sicherheit

Ein Trainer möchte das Thema „Sicherheit im Internet“ kooperativ erarbeiten und richtet dafür mehrere Thementische ein, z. B. zu „Passwortsicherheit“, „Datenschutz in sozialen Medien“ und „Umgang mit Phishing“. Die Teilnehmenden sollen sammeln und einander erklären, was sie dazu bereits wissen und welche Fragen sie haben. Es gibt mehrere Phasen, in denen die Teilnehmenden die Tische wechseln; nur eine Person bleibt jeweils als Gastgeber/in am Tisch und dokumentiert die Ergebnisse. Danach kann der Trainer auf die Sammlung konkret aufbauen, Wissen vertiefen und Fragen beantworten.

Beispiel 3

Gemeinsame Probleme lösen

Eine Trainerin sammelt zu Beginn der Lehreinheit digitale Herausforderungen aus dem Alltag der Teilnehmenden. Dann teilt sie die Teilnehmenden in Kleingruppen auf, und jede Gruppe erhält eine konkrete Fragestellung zur Bearbeitung. Zum Beispiel:

- + Gruppe 1: Wie kann ich erkennen, ob eine Nachricht oder ein Artikel vertrauenswürdig ist?
- + Gruppe 2: Welche Einstellungen helfen, meine Daten auf dem Smartphone besser zu schützen?
- + Gruppe 3: Was kann ich tun, wenn ich online mit Hasskommentaren oder Falschinformationen konfrontiert werde?
- + Gruppe 4: Wie gestalte ich ein sicheres Passwort – und wie merke ich mir mehrere?

Die Gruppen präsentieren anschließend ihre Lösungsansätze im Plenum. Wenn eine Gruppe das möchte, kann sie die Trainerin als Unterstützung beziehen, bevor präsentiert wird.

TIPP FÜR LEHRENDE

Es macht Sinn, bereits geplante Unterrichtseinheiten daraufhin zu prüfen, wo sich noch kooperative Elemente ergänzen oder ausbauen lassen.

Mehr dazu

Wenn Sie sich tiefer mit kooperativem Lernen befassen möchten, bieten folgende Quellen hilfreiche Impulse:

- + Ausführliche Informationen und Reflexionen über Gruppenarbeit finden sich im wb-web im gleichnamigen Wissensbaustein. Im wb-web gibt es außerdem ein mehrteiliges Dossier zum Thema [Lernen in Gruppen](#).
- + Die Playlist zum EBmooc focus informiert in Form kurzer Videos praxisnah über [Erwachsenenbildung im Onlineraum](#) und alles, was Lehrende tun können, um Beteiligung und Kooperation in Live Online-Settings zu unterstützen.

Kriterium 6.7

Im Bildungsangebot werden Möglichkeiten zur eigenständigen Problemlösung aufgezeigt.

Warum ist das wichtig?

Eigenständige Problemlösung ist eine zentrale Kompetenz in einer zunehmend digitalisierten Welt, in der Support eine begrenzte Ressource darstellt. Bildungsangebote, die eigenständiges Problemlösen fördern, sind besonders nachhaltig. Sie tragen zur Unabhängigkeit der Teilnehmenden bei und stärken ihre Selbstwirksamkeit – und das ist besonders bei digitalen Themen und Inhalten wichtig, da sich Technologien rasch ändern und immer wieder eine Lösungssuche und ein Dazulernen erfordern.

Was bedeutet es konkret?

In der Bildungspraxis heißt das, Lernenden gezielt Räume und Methoden für eigenständige Problemlösungen anzubieten. Das kann durch gezielte Fragestellungen, praxisnahe Aufgaben oder problemorientierte Szenarien geschehen. Digitale Themen eignen sich sehr gut für problembasiertes Lernen, da sie sowohl technische Fähigkeiten als auch kritisches Denken fördern können. Für Lehrende bedeutet das, eine unterstützende Lernumgebung zu schaffen, in der Fehler erlaubt sind und Lernende ermutigt werden, dranzubleiben.

Umsetzung und Good Practice

Das exemplarische Demonstrieren einer Lösungssuche kann sehr hilfreich sein – zum Beispiel für Alltagsprobleme wie ein streikendes Gerät oder eine fehlende Internetverbindung. Als erster Schritt werden einige Basis-Checks demonstriert (Neustart, Kabelverbindungen, Test am Zweitgerät). Wenn das nicht hilft, wird eine präzise Problembeschreibung formuliert, oft nach dem Schema „Gerät + Problem“ (z. B. „Android WLAN verbindet, aber kein Internet“). Diese gibt man in eine beliebige Suchmaschine ein und experimentiert vielleicht noch mit Synonymen oder zusätzlichen Angaben. Man vergleicht die Ergebnisse und testet Lösungsansätze. Auch auf Herstellerseiten von Geräten oder Anwendungen wird man eventuell fündig. Diese einfachen Schritte zur Lösungssuche können für alle Teilnehmenden nützlich sein.

Um eigenständige Problemlösungen zu fördern, bieten sich außerdem folgende Methoden an:

Fallstudien: Teilnehmende bearbeiten beispielsweise eine Fallstudie zum Thema Cloud-Speicher. Sie diskutieren Vor- und Nachteile von Google Drive, Dropbox und Nextcloud, reflektieren Sicherheitsaspekte und formulieren eigene Empfehlungen.

Simulationen und Rollenspiele: Beispielsweise können Lernende ein konkretes Alltagsszenario durchspielen und dabei gemeinsam eine Anleitung erstellen – etwa für die Installation eines Programms.

Problem-Based Learning (PBL): Eine Aufgabe könnte z. B. lauten „Erstellen Sie eine Präsentation über Ihr Lieblingshobby“ (ohne Vorkenntnisse in Präsentationssoftware). Die Teilnehmenden recherchieren selbst und setzen Tools wie PowerPoint oder Google Slides ein. Dabei können Links zu Mini-Tutorials helfen.

TIPPS FÜR LEHRENDE

Nicht jede Einheit muss perfekt durchgeplant sein. Wichtig ist, die Lernenden aktiv einzubinden, ihnen etwas zuzutrauen und ein Klima des Vertrauens zu schaffen.

Mehr dazu

Eine Publikation der Steirischen Hochschulkonferenz erklärt die Methode des **Problembasierten Lernens (PBL)** und wie man sie mit digitalen Tools unterstützen kann.



Kriterium 6.8

Zeit für Rückfragen wird eingeplant, und die Beantwortung individueller Fragen wird sichergestellt.

Warum ist das wichtig?

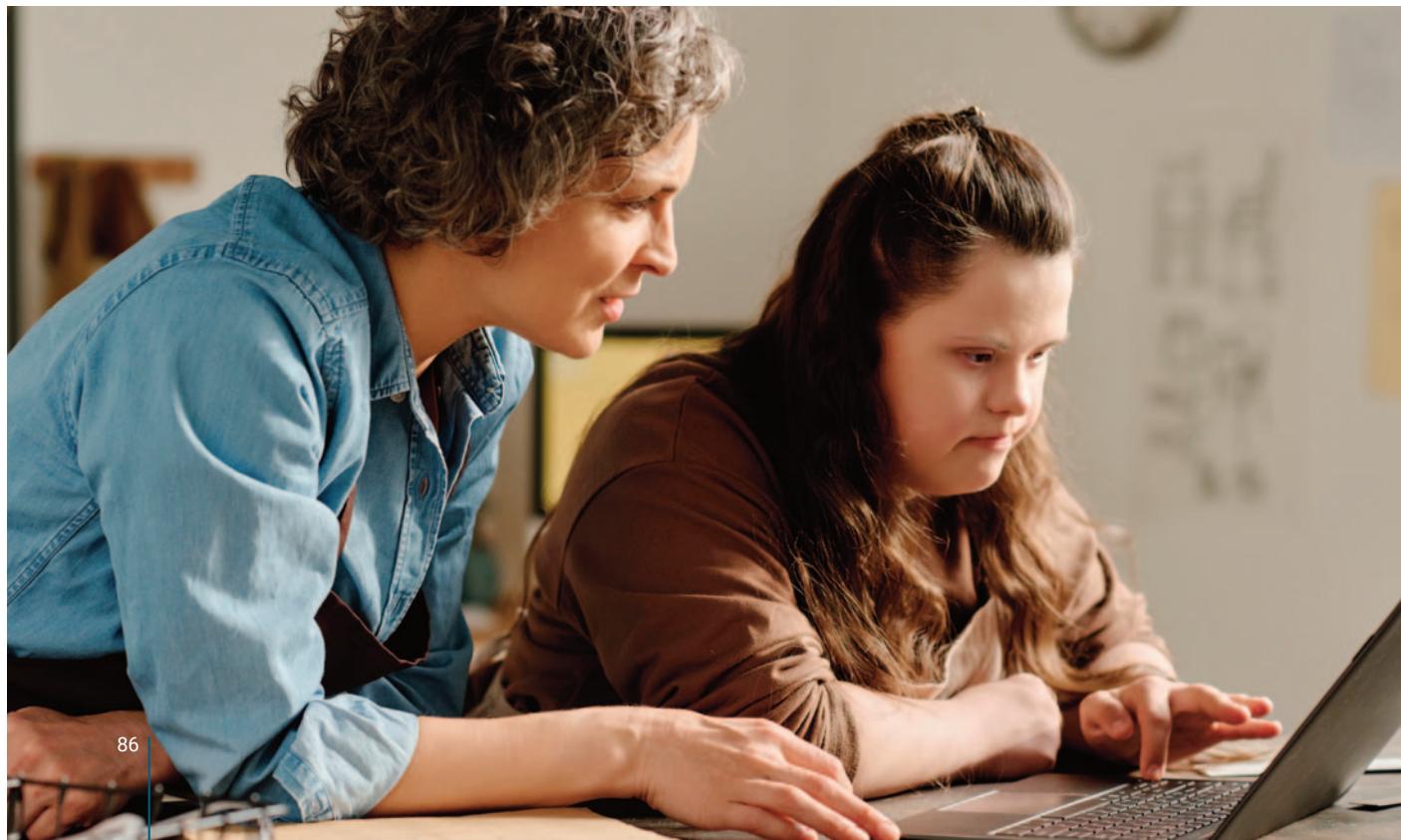
Rückfragen ermöglichen Lernenden, das Gehörte zu reflektieren, auf ihre Lebensrealität zu übertragen und Verständnislücken zu schließen. Gleichzeitig geben sie Lehrenden die Möglichkeit, einzuschätzen, wie gut Inhalte angekommen sind. Werden Rückfragen systematisch eingeplant und ernst genommen, stärkt das nicht nur den Lernerfolg, sondern auch das Vertrauen in den Lernprozess.

Kriterium 6.8 fordert daher, für die Beantwortung von Fragen Zeit einzuplanen und die Beantwortung sicherzustellen.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis heißt das: Zeit für Fragen muss von vornherein eingeplant werden – nicht nur am Ende einer Einheit, sondern regelmäßig - denn viele Teilnehmende brauchen Zeit, Mut oder eine gewisse Struktur, um sich aktiv mit Fragen einzubringen.

Der Umgang mit diesen Fragen ist eine wichtige Kompetenz, um eine offene, motivierende Atmosphäre zu schaffen. Wichtig dabei ist die Wertschätzung für jede Frage („gute Frage, danke dafür!“) und ein aufmerksames Zuhören, ohne zu unterbrechen. Das Wiederholen oder Paraphrasieren einer Frage trägt dazu bei, Missverständnisse zu vermeiden. Oft passt es gut, auch die anderen Lernenden zu ermutigen, über die Antwort nachzudenken („Was denken Sie dazu?“). Bitten Sie um Präzisierung, falls eine Frage nicht eindeutig ist. Geben Sie auch zu, wenn Sie eine Frage nicht beantworten können und bieten Sie an, gemeinsam zu recherchieren. Wenn möglich, antworten Sie sehr anschaulich, mit Demonstrationen oder Skizzen oder Beispielen. Und zeigen Sie, dass Fragen den Lernprozess bereichern.



Umsetzung und Good Practice

Fragen lassen sich auf viele Arten sammeln: schriftlich, mündlich, anonym oder im Gruppengespräch. In Kursen mit digitalen Einsteigerinnen und Einsteigern sind einfache analoge Methoden oft zielführender – in medienaffineren Gruppen kann auch ein Padlet oder digitales Whiteboard gut funktionieren. Bei zeitlichen Engpässen können gesammelte Fragen nach dem Interesse der Lernenden priorisiert werden. Einzelne Fragen können zudem in Kleingruppen oder Tandems geklärt werden – oder sind im Notfall (bei akutem Zeitmangel) mit einem Link zu einem guten Tutorial zu beantworten.

Beispiel 1

Die Fragebox als Instrument

In einem Präsenzkurs zum Thema „Digitale Alltagskompetenzen“ hängt von Anfang an eine „Fragebox“ am Eingang. Die Teilnehmenden können jederzeit anonym Fragen auf Zetteln einwerfen. Diese werden zu Beginn jeder Einheit (anonym) aufgegriffen und beantwortet. Das nimmt Hemmungen und zeigt: Alle Fragen sind willkommen. Das geht in einem mehrteiligen Onlinekurs natürlich genauso, z. B. mit einem virtuellen Whiteboard wie [Padlet](#) oder [TaskCards](#).

Beispiel 2

Tandems mit Laufzettel

In einem Kurs für Deutsch als Zweitsprache erhalten alle Teilnehmenden zu Beginn einen Laufzettel mit dem Feld „Meine heutige Frage“. Nach einer Übungseinheit bewegen sich die Teilnehmenden im Raum und tauschen sich in Tandems über ihre Frage aus. Danach werden offene Punkte im Plenum aufgegriffen.

Beispiel 3

Fragen priorisieren mit Punktabfrage

In einer beruflichen Fortbildung werden Fragen auf Moderationskarten gesammelt. Danach erhalten alle Teilnehmenden drei Klebepunkte, mit denen sie markieren, welche Fragen sie für besonders relevant halten. Die meistgewählten Fragen werden besprochen. So entsteht ein demokratischer Umgang mit offenen Fragen.

Beispiel 4

Fragestopps in Einstiegskursen

Besonders bei Kursen mit digitalen Neulingen sind regelmäßige „Fragestopps“ sinnvoll – z. B. alle 30 Minuten, um zu prüfen was momentan unklar ist. Dieser kurze Rhythmus erleichtert es den Lernenden, den Anschluss zu behalten, und verhindert Überforderung.

TIPPS FÜR LEHRENDE

Wenn eine Person eine längere Erklärung braucht und die Gruppe bereits unruhig wird, bindet man die Gruppe am besten ein, etwa so: „Aha, das ist das Handy vom Herrn Müller, da habe ich jetzt offenbar kein Internet. Was können wir in diesem Fall tun? Was würden denn Sie als Erstes machen, Frau Huber?“ Diese Form des kollektiven Problemlösens verbindet Feedback, Beteiligung und Gruppenlernen und unterstützt den Fokus in einer unruhigen Gruppe.

Mehr dazu

- + Tools wie [Mentimeter](#) oder [Slido](#) sind für das punktuelle Fragensammeln prädestiniert. Für längerfristige Fragensammlungen eignen sich z. B. [Padlet](#) oder ein [Etherpad](#). Mit dem Tool mindwendel von [kits.blog](#) kann man die gesammelten Fragen gleich per Voting priorisieren.
- + Im Austausch mit Kolleginnen und Kollegen können weitere Methoden zur Fragensammlung ausgetauscht und erprobt werden.

Kriterium 6.9

Der Praxis-Transfer des Gelernten in den eigenen Alltag wird aktiv gefördert.

Warum ist das wichtig?

Lernen ist dann am nachhaltigsten, wenn es in den Alltag der Lernenden übergeht und dort als hilfreich, sinnvoll und umsetzbar erlebt wird. Daher fordert Kriterium 6.9 ein aktives Bemühen um diesen Transfer – zum Beispiel durch entsprechende Übungen oder Fragen. Studien aus der Erwachsenenbildung zeigen, dass Transferorientierung ein zentraler Erfolgsfaktor für nachhaltiges Lernen ist.

Was bedeutet es konkret?

Der Praxis-Transfer setzt voraus, dass die Lerninhalte zur Alltagspraxis der Teilnehmenden passen (vgl. Kriterium 6.3). Kriterium 6.9 geht darüber hinaus und strebt an, diesen Transfer schon im Bildungsangebot selbst gezielt vorzubereiten und anzusteuern. Das kann in Form von Übungen, Reflexionsfragen, Todo-Listen, Aufgaben oder längerfristigen Projekten geschehen.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Reflexion und Ausblick am Ende jeder Einheit

Eine kurze Abschlussrunde mit Fragen wie „Was nehme ich heute mit?“ oder „Wie kann ich das konkret anwenden?“ hilft, das Gelernte zu verankern und in den Alltag zu übertragen.

Beispiel 2

Kleine Aktionspläne schreiben lassen

Teilnehmende können schriftlich festhalten, was sie innerhalb der nächsten sieben Tage konkret ausprobieren möchten. Solche Aktionspläne fördern Selbstverantwortung und erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass Gelerntes tatsächlich angewendet wird.

Beispiel 3

Rollenspiele mit Alltagsbezug einsetzen

Das gemeinsame Durchspielen typischer digitaler Situationen – z. B. eine Busverbindung suchen oder einen Arzttermin online buchen – macht fit für reale Herausforderungen und nimmt die Scheu vor der Technik. Eine erfahrene Trainerin übt mit ihren Teilnehmenden, indem jede/r den eigenen Heimweg mit

Google Maps oder einer Verkehrs-App sucht, und rät ihnen: „Üben Sie jetzt schon bei Wegen, die Sie kennen – dann können Sie es, wenn Sie es wirklich brauchen“.

Beispiel 4

Individuelle Mini-Projekte entwickeln

Wenn Lernende ein eigenes Projekt planen, das über den Kurs hinaus weitergeführt werden kann, steigert das die persönliche Relevanz des Gelernten und fördert nachhaltige Lernprozesse. Kreative Projekte können z. B. sein:

- + ein digitales Fotobuch
- + ein digitales Tagebuch oder ein persönlicher Blog
- + eine digitale Einkaufsliste für die Familie
- + ein digitales Rezeptbuch mit Fotos und Beschreibungen

TIPPS FÜR LEHRENDE

Ermutigen Sie die Teilnehmenden, ihr neues Können an Freundinnen oder Bekannte weiterzugeben – das stärkt Selbstbewusstsein und schafft Stolz.

Mehr dazu

Wenn Sie sich tiefer mit dem Thema Praxis-Transfer auseinandersetzen möchten, finden Sie Anregungen in der praxisnahen Handlungsanleitung von wb-web.de.



Kriterium 6.10

Die Teilnehmenden erhalten Lernunterlagen, die ihnen auch nach der Schulung zugänglich sind.

Warum ist das wichtig?

In der Erwachsenenbildung steht nicht nur das Lernen während der Schulung im Mittelpunkt – entscheidend ist, was danach bleibt. Viele Teilnehmende brauchen Zeit, um Inhalte zu verarbeiten oder möchten später auf Gelerntes zurückgreifen.

Hier setzt das Kriterium 6.10 an, wenn es für die Teilnehmenden Lernunterlagen fordert, die ihnen auch nach der Schulung zugänglich sind. Teilnehmende sollen die Inhalte in ihrem eigenen Tempo vertiefen und wiederholen können.

Was bedeutet es konkret?

Für Lehrende heißt das: Lernunterlagen sollten schon bei der Planung eines Kurses mitgedacht werden.

Besonders für digital weniger erfahrene Lernende ist es wichtig, dass Materialien einfach, klar strukturiert und anschaulich sind. Texte sollten gut verständlich gehalten und mit Bildern (Screenshots) oder Symbolen unterstützt werden. Auch Schritt-für-Schritt-Anleitungen und FAQs sind hilfreich (und können mit KI-Unterstützung vorbereitet werden).

Ein wichtiger Aspekt dabei ist die Übermittlung der Unterlagen, die niederschwellig und einladend sein muss – möglichst ohne technische Hürden.

Dafür kann es hilfreich sein, verschiedene Formate anzubieten:

- + Gedruckte Handouts für Teilnehmende, die lieber auf Papier arbeiten
- + Digitale Sammlungen (per Link oder QR-Code) für jene, die flexibel nachlesen wollen



Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Gedruckte Handouts mit QR-Codes

Eine Trainerin verteilt nach einem kurzen Workshop einen doppelseitigen Handzettel mit den wichtigsten Inhalten in klarer Sprache. Zu jedem wichtigen Inhalt gibt es einen QR-Code, der zum jeweiligen Tool führt oder einfache Übungen aus dem Kurs in digitaler Form enthält. So haben Teilnehmende eine greifbare Erinnerung und können Inhalte leicht wiederholen.

Beispiel 2

Eine einfache Kurswebsite

Ein Trainer erstellt für einen mehrteiligen Kurs eine einfache Website, z. B. mit [WordPress](#), [telegra.ph](#) oder [HackMD](#), und kann Inhalte hier zum Weitergeben gut bündeln. Wer keinen technischen Hintergrund hat, kann Tools wie [Wakelet](#) nutzen – hier lassen sich Videos, PDFs und Links einfach sammeln und visuell ansprechend darstellen. Dabei ist für die Teilnehmenden keine Registrierung nötig.

Beispiel 3

Tools wie Padlet oder TaskCards

Für einen kürzeren Workshop hat eine Trainerin alle Inhalte auf [Padlet](#) gesammelt – das ist einfach vorzubereiten und wird meist als niederschwellig erlebt. Es funktioniert wie eine digitale Pinnwand, auf der Lerninhalte kuratiert bereitgestellt werden. Die Trainerin kann die bereitgestellten Inhalte für die Bearbeitung sperren (um eine versehentliche Löschung zu verhindern) – oder Ergänzungen oder Kommentare zulassen. Eine datenschutzfreundliche Alternative bietet das deutsche Tool TaskCards.

Beispiel 4

KI-Tools – mit entsprechender Einführung

Ein Trainer hat einen mehrteiligen Workshop zum Thema Künstliche Intelligenz durchgeführt und mit den Teilnehmenden ein grundlegende KI-Funktionsverständnis erarbeitet. Danach nutzt er KI, um eine interaktive Kursunterlage bereitzustellen. Dafür nutzt er das [Google-Tool Notebook LM](#), wo er alle Kursunterlagen und ausgewählte Links bereitgestellt hat.

Der KI können jetzt Fragen gestellt werden, die die KI aus den bereitgestellten Unterlagen beantwortet. Der Trainer demonstriert und übt das mit den Teilnehmenden in der letzten Kurseinheit und gibt dann den Notebook-Link an die Teilnehmenden weiter. Wenn sie nach dem Kurs Fragen zu den Inhalten haben, können sie die Kurs-KI konsultieren.

TIPPS FÜR LEHRENDE UND ORGANISATIONEN

Fragen Sie Ihre Teilnehmenden gegen Kursende: „Was möchten Sie gerne mitnehmen?“ – und passen Sie Ihre Materialien entsprechend an. So schaffen Sie Lernunterlagen, die wirklich längerfristig genutzt werden.

Mehr dazu

Wenn Sie selbst Lernunterlagen erstellen, lohnt sich die Suche nach Open Educational Resources (OER). Diese lassen sich oft anpassen und helfen, Zeit zu sparen.

Nutzen Sie z. B. die [Materialsammlung von digitale Senior:innen](#). Hier werden viele digitale Themen in leicht verständlichen Materialien behandelt. Die Inhalte sind didaktisch aufbereitet und eignen sich für Kurse oder zum Selbstlernen (Achtung: eine kommerzielle Verwendung ist nicht erlaubt).

Die [Materialien des deutschen Digital-Kompass](#) dürfen auch kommerziell genutzt werden (Achtung: Aktualität und regionale Bezüge beachten).

Auch die Portale [wb-web.de](#) und [erwachsenenbildung.at/digiprof](#) bieten Praxistipps zur Erstellung und Bereitstellung von Lernmaterialien (ebenfalls als OER). Dort gibt es u. a. Anleitungen für Tools wie Padlet oder Wakelet sowie verschiedene Praxisbeispiele.

Kriterium 6.11

Im Bildungsangebot werden sinnvolle nächste Lernschritte aufgezeigt.

Warum ist das wichtig?

Ein Workshop oder Kurs für digitale Kompetenzen stellt immer nur einen Baustein auf einem längeren Lernweg dar, da sich Technologien laufend verändern. Gerade bei digitalen Einstiegern und Einstiegerinnen sind die ersten Workshops entscheidend für das Weiterlernen.

Das Kriterium 6.11 hebt daher die Bedeutung von nächsten Lernschritten hervor. Diese sollten im Bildungsangebot konkret angesprochen werden, um die Teilnehmende zum Weiterlernen zu motivieren.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis bedeutet dieses Kriterium vor allem eins: Teilnehmende sollen am Ende eines Bildungsangebots wissen, wie es sinnvoll weitergehen kann. Diese Information muss von den Lehrenden entsprechend vorbereitet, laufend aktualisiert und didaktisch ansprechend vermittelt werden.

Dazu gehört:

Das Vorstellen von Lernwegen und -angeboten:

Was kann als nächstes gelernt werden? Welche Kurse würden sich anbieten? Und wo sind diese verfügbar?

Das Vorstellen niederschwelliger Formate:

Dazu gehören kurze Lernsnacks, thematische Videoserien oder auch Übungsgruppen (wenn sie verfügbar sind).

Orientierungshilfen für Online-Angebote:

Welche Plattformen, Newsletter, YouTube-Kanäle oder Blogs sind geeignet? Was ist seriös und kostenlos?

Das Fördern von gemeinschaftlichem Lernen:

Lerngruppen, digitale Stammtische oder Übungsnachmitte sind konkrete Möglichkeiten dafür.

Lehrende sollten berücksichtigen, dass die Selbstlernkompetenz der Lernenden unterschiedlich ausgeprägt ist. Auch die Fähigkeit, gezielt zu recherchieren, muss oft erst vermittelt werden.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Der digitale Stammtisch

Eine Bildungsorganisation initiiert im Anschluss an einen Einsteigerkurs einen monatlichen digitalen Stammtisch. Die Teilnehmenden treffen sich im Gemeindezentrum, tauschen Erfahrungen aus, probieren Neues aus und lösen gemeinsam Probleme. Eine Digitallotsin moderiert das Treffen zurückhaltend und bietet nur dann inhaltliche Hilfe an, wenn die Gruppe nicht selbstständig zu einer Lösung kommt.

Beispiel 2

Die Lerntipps-Karte

Ein Trainer überreicht am Ende eines Laptop-Kurses eine handliche Karte mit dem Titel „Und so geht's weiter!“. Darauf führen mehrere QR-Codes zu ausgewählten YouTube-Kanälen für Einsteigerinnen und Einsteiger, Hinweisen zu weiteren Kursen in der Region und dem „[Watchlist Internet Newsletter](#)“. Die Karte ist im Großdruck und laminiert.

Beispiel 3

Die Recherchestunde

In einem mehrteiligen Workshop übt die Trainerin gegen Kursende gezielt die Suche nach weiteren Lernangeboten. Sie zeigt, wie man Fragen konkret formuliert und wo man hilfreiche Lernangebote finden kann. Danach wird in Kleingruppen recherchiert und die konkreten Ergebnisse werden geteilt und besprochen. Wer das bereits im Kurs gemacht hat, kann es voraussichtlich später auch zuhause.

TIPPS FÜR LEHRENDE

Nehmen Sie sich am Ende eines Kurses bewusst Zeit für den Blick nach vorne. Fragen Sie in die Runde: „Was interessiert Sie noch?“, „Was würden Sie gern als Nächstes ausprobieren?“. Dieses Vorgehen liefert für Bildungsanbietende eine nützliche Rückmeldung für die Programmplanung.

Mehr dazu

Eine Vielzahl kostenloser Angebote kann Lehrende und Teilnehmende beim eigenständigen Weiterlernen unterstützen. Hier eine Auswahl:

- + [Smartphone-ABC](#)
Interaktive Übungen und Erklärungen für Einsteiger/innen
- + [Lernstrategien für Erwachsene](#)
Tipps zur Selbstlernkompetenz und wie man sich das Lernen erleichtert
- + [fit4internet](#)
Kurzbeiträge zu digitalen Themen
- + [Senioren mit Smartphone](#)
Leicht verständliche Videos und Anleitungen
- + [Digitale Senior/innen](#)
Selbstlernmaterialien zu vielen digitalen Themen für ältere Erwachsene
- + [digidazU für Lernende unterschiedlicher Erstsprachen](#)
Digitale Kompetenzen erwerben anhand von Alltagssituationen für Menschen mit Deutsch als Zweitsprache

Lehrende können diese Materialien zum Weiterlernen mitgeben, aber auch schon vorher in ihre Workshops einbauen. Wichtig ist dabei immer, eine Brücke zwischen dem Jetzt und den nächsten Schritten zu schlagen.



07

QUALITÄTSSICHERUNG DES BILDUNGSANGEBOTS

Kriterium 7.1

Das Bildungsangebot wird regelmäßig evaluiert.

Kriterium 7.2

Der/Die Anbietende verfügt über ein Qualitätssicherungssystem.

Kriterium 7.3

Ein einladendes Feedback- und Beschwerde-Management ist implementiert.

Kriterium 7.1

Das Bildungsangebot wird regelmäßig evaluiert.

Warum ist das wichtig?

Die regelmäßige Evaluation von Bildungsangeboten ist ein zentrales Element der Qualitätssicherung – und zugleich eine wertvolle Rückmeldung für Lehrende, um ihre Lehrpraxis und das Angebot zielgerichtet weiterzuentwickeln.

Dafür ist es wichtig, konkrete Schlussfolgerungen aus den Evaluationsergebnissen abzuleiten und diese auch sichtbar umzusetzen. Eine derartige Evaluationspraxis mit sichtbaren Konsequenzen schafft Vertrauen bei den Lernenden.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis zeigt sich: Viele Anbietende setzen Evaluationsbögen ein, um direkt nach einer Veranstaltung ein erstes Feedback zu erhalten (und in Förderprogrammen sind diese teilweise vorgegeben).

Dabei ist folgendes zu beachten:

Bei der [Fragebogengestaltung](#) kommt es auf Kürze und Relevanz an. Gerade in kurzen Workshops oder bei Zielgruppen mit wenig digitaler Erfahrung darf ein Online-Fragebogen nicht überfordern. Maximal zehn klar strukturierte, verständliche Fragen genügen für ein aussagekräftiges Bild.

Auch die Sprache spielt eine zentrale Rolle: Für manche Teilnehmende ist einfache Sprache notwendig, und andere könnten sich davon unterfordert fühlen. Eine mögliche Lösung wäre eine Basisversion mit optionalen Zusatzfragen.

Die technische Umsetzung darf ebenfalls nicht unterschätzt werden: gerade für ältere Menschen ist das Lesen und Ausfüllen von Online-Fragebögen mit kleiner Schrift oft eine Hürde. Deshalb ist ein barrierefreier, responsiver Online-Fragebogen, der sich gut auf verschiedenen Geräten bedienen lässt, wichtig. Zusätzlich kann eine druckbare Version zur Verfügung gestellt werden – nicht als Rückschritt, sondern als inklusives Zusatzangebot.

Auch die Einbettung in bestehende Systeme ist wichtig: Wenn bereits ein trägerinternes Qualitätssicherungssystem existiert, sollten neue Evaluationen daran angepasst werden, um Doppelbefragungen und unnötige Belastungen zu vermeiden. Hier könnte ein modularer Basisfragebogen helfen, der bei Bedarf ergänzt wird.

[Der richtige Zeitpunkt](#) für die Befragung ist entscheidend: Direkt nach dem Workshop geben Teilnehmende meist subjektive, spontane Eindrücke wieder. Für Aussagen über die Nachhaltigkeit des Lernerfolgs oder den Transfer in den Alltag sind jedoch (zusätzlich) spätere Rückmeldungen nach einigen Wochen erforderlich.

Generell gilt jedoch, dass eine Evaluation im Idealfall nicht nur (summativ) nach einem Bildungsangebot erfolgt, denn dann kann die betroffene Gruppe nicht mehr von den Ergebnissen profitieren. Daher sollten schon während des laufenden Angebots (formativ) Rückmeldungen eingeholt und Konsequenzen daraus gezogen werden – besonders bei mehrteiligen Kursen. Aber auch in kurzen Workshops lässt sich das gut umsetzen, wobei dann ein Fragebogen meist zu lang wäre.

Punktuelle anonyme Rückmeldungen sind in Präsenzkursen beispielsweise möglich, indem Aussagen (Skalen) bepunktet oder Statements auf Kärtchen gesammelt werden – und zwar auf einem umgedrehten Flipchart oder einer umgedrehten Pinnwand, die erst nach Fertigstellung für die Lehrperson sichtbar gewendet wird. Wo Anonymität kein Vorteil ist, kann eine Zwischenevaluation auch in einer Blitzlichtrunde erfolgen.

In Live-Onlineworkshops (Webinaren) eignen sich Stellungnahmen auf einem gemeinsamen Etherpad (z. B. [yopad.eu](#)) oder Punkte bzw. Kärtchen auf einem Whiteboard für die anonyme Form der Rückmeldung. Wenn es im Live-Onlineraum nicht auf Anonymität ankommt, ist auch der Chat für einen kurze Zwischenevaluation geeignet. Längere Online-Fragebögen lassen sich mit [Easyfeedback](#), [Mentimeter](#), [LimeSurvey](#) oder [Google Forms](#) einfach umsetzen.

Sowohl bei der summativen als auch bei der formativen Evaluation muss auch der **Rückfluss der Ergebnisse** gewährleistet sein, und die Evaluationsergebnisse müssen genutzt werden: Lehrende und Formatentwickler/innen profitieren davon, wenn sie die Auswertungen ihrer Workshops erhalten und über die Konsequenzen (in einer vorab festgelegten Form) beraten.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel 1

Niederschwellige Fragebogengestaltung

Eine Trainerin bietet im ländlichen Raum einen digitalen Einstiegskurs an. Sie weiß, dass ihre Teilnehmenden heterogen sind – einige haben erste Erfahrungen mit Tablets, andere besitzen kaum digitale Geräte. Nach dem Kurs verteilt sie einen kurzen, klar strukturierten Fragebogen auf Papier – mit einfachen Fragen wie „Was hat Ihnen besonders gut gefallen?“ oder „Was möchten Sie beim nächsten Mal anders?“ – in großer Schrift und mit erklärenden Symbolen.

Und sie kündigt eine Nachfrage in genau drei Wochen an und zeigt, wie man einen per SMS verschickten Link öffnet, um einen Fragebogen auszufüllen (verbunden mit der Warnung, nur in SMS-Nachrichten von bekannten Absendern solche Links zu öffnen). Dabei holt sie auch von den Teilnehmenden die Zustimmung zum SMS-Versand ein. Drei Wochen später verschickt sie über SMS einen Link zu einem Online-Fragebogen – mit einigen wenigen, tiefergehenden Fragen: „Haben Sie das Gelernte im Alltag anwenden können?“ oder „Gab es etwas, das Ihnen schwerfiel?“ Die Antworten helfen der Trainerin, ihren nächsten Kurs noch besser zu planen.

Beispiel 2

Formative Evaluation im mehrteiligen Kurs

Ein Trainer nutzt in seinem Workshop ein sogenanntes Ratingboard: Am Ende jeder Einheit hängt er ein Flipchart auf, das eine Skala von 1 (nicht hilfreich) bis 5 (sehr hilfreich) zeigt, und lässt die einzelnen Inhalte und Aktivitäten (Übungen) bewerten. Die Teilnehmenden kleben farbige Punkte an die passende Stelle und können optional kurze Kommentare auf Post-its hinterlassen. Dieses einfache Verfahren regt zum Austausch an und motiviert auch zurückhaltende Teilnehmende, Feedback zu geben. Gleichzeitig dokumentiert der Trainer die Ergebnisse per Foto und überträgt sie in ein digitales Auswertungsdokument für seine Trägerorganisation.

Mehr dazu

- + Erste Ideen für die Gestaltung eines Rückmeldebogens bietet ein Beitrag von wb-web mit dem Titel: [Wie bereite ich eine schriftliche Evaluation meines Kurses vor?](#)
- + Mit dem „Themennetz Evaluation“ des deutschen wb-web können Sie tiefer in die Thematik eintauchen: [Themennetz Evaluation – wb-web Themennetze - wb-web](#)
- + Hier finden Sie eine allgemeingültige [Anleitung zum Erstellen eines Fragebogens](#).

Kriterium 7.2

Der/Die Anbietende verfügt über ein Qualitätssicherungssystem.

Warum ist das wichtig?

Qualität ist kein Zufallsprodukt, sondern entsteht im Bildungsbereich durch bewusste Planung und kontinuierliche Reflexion. Definierte Qualitätskriterien sind dafür hilfreich.

Für Bildungsanbietende bedeutet Qualitätssicherung zwar auch, formale Anforderungen zu erfüllen, aber vor allem geht es darum, die eigene Arbeit ehrlich zu reflektieren und laufend weiterzuentwickeln. Insofern ist Qualität weniger ein Produkt als ein Prozess. Ein Qualitätssicherungssystem bildet den Rahmen, um pädagogische und organisatorische Abläufe laufend zu reflektieren und bei Bedarf anzupassen. In Österreich wurde mit [Ö-Cert](#) ein bundesweiter Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung etabliert. Einrichtungen, die offiziell als Ö-Cert-Qualitätsanbieter gelistet sind, zeigen damit sichtbar ihren Anspruch an Qualität.

Was bedeutet es konkret?

Ein Qualitätssicherungssystem bedeutet in der Praxis unter anderem, dass Prozesse, Ziele und Zuständigkeiten klar definiert sind, systematisch Rückmeldungen von Teilnehmenden und Mitarbeitenden eingeholt werden und regelmäßige Reflexions- und Evaluationsschleifen stattfinden.

Ö-Cert, der österreichweite Qualitätsrahmen, spielt dabei eine zentrale Rolle und bietet eine transparente und bundesweit anerkannte Grundlage für Qualitätsarbeit in der Erwachsenenbildung. Dafür werden bestehende Qualitätssysteme als Basiszertifikate anerkannt. Diese sind auf der [Website von Ö-Cert](#) erschöpfend aufgezählt.

Eine Bildungseinrichtung, die eines dieser Systeme erfolgreich implementiert hat, kann sich um die Aufnahme als Ö-Cert-Qualitätsanbieter bewerben und muss dafür die Erfüllung einiger weiterer Grundvoraussetzungen nachweisen. Bei positiver Begutachtung wird sie öffentlich gelistet, erhält vereinfachten Zugang zu Förderungen und kann ihre Qualität nachvollziehbar nach außen darstellen.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel

Bildungseinrichtung mit Qualitäts-sicherungssystem

Eine kleine Bildungseinrichtung in der Steiermark, die sich auf digitale Grundbildung für ältere Erwachsene spezialisiert hat, entscheidet sich für LQW als Qualitätssystem. LQW setzt stark auf die Lernenden-Orientierung – ein Prinzip, das der Einrichtung ohnehin wichtig ist. Gemeinsam mit dem Team werden Prozesse reflektiert: Wie wird der Bedarf erhoben? Wie sieht die Angebotsplanung aus? Wie wird auf Teilnehmenden-Feedback reagiert? Einmal jährlich findet ein interner Qualitätstag statt: Alle kommen zusammen, um Verbesserungspotenziale zu besprechen. Die Ergebnisse werden dokumentiert, priorisiert und in konkrete Maßnahmen übersetzt. Nach zwei Jahren erhält die Einrichtung das LQW-Zertifikat und wird in den Ö-Cert-Verbund aufgenommen. Damit kann sie nun einfacher Fördermittel beantragen, neue Kooperationen eingehen und ihr Profil nach außen schärfen.

TIPPS FÜR LEHRENDE

Auch wenn Sie nicht persönlich für das Qualitätsmanagement verantwortlich sind – Ihre Rückmeldungen sind ein zentraler Teil davon. Dokumentieren Sie am besten laufend, welche Materialien oder Übungen bei Teilnehmenden gut ankommen, was in der Umsetzung besonders gut oder schlecht funktioniert und welche Rückmeldungen Sie wiederholt erhalten.

Mehr dazu

Wenn Sie sich für den Einstieg in ein Qualitätssicherungssystem interessieren, lohnt sich ein Besuch auf der Website von [Ö-Cert](#). Dort finden Sie eine Liste aller anerkannten Basiszertifikate und alle weiteren Voraussetzungen für eine Ö-Cert-Anerkennung.

Viele Bildungsanbieter starten mit einem regionalen System und entwickeln sich schrittweise weiter. Es kann hilfreich sein, Kontakt zu anderen Einrichtungen aufzunehmen, die bereits zertifiziert sind, um aus deren Erfahrungen zu lernen. Zu manchen Zertifizierungssystemen werden auch kostenlose Infoveranstaltungen oder Webinare angeboten.

Es ist sehr hilfreich, ein Qualitätssicherungssystem wirklich als Werkzeug zur Weiterentwicklung zu betrachten (auch wenn es natürlich mit Arbeit einhergeht). Ein Qualitätssicherungssystem kann Orientierung bieten und unterstützt die eigene Professionalisierung, was auch dem professionellen Selbstwert (auf Organisations- und Personenebene) zugutekommt.

Kriterium 7.3

Ein einladendes Feedback- und Beschwerde-Management ist implementiert.

Warum ist das wichtig?

Ein professionelles Beschwerdemanagement gehört zu den wichtigsten Elementen einer Teilnehmenden-orientierten Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung.

Wer Bildungsangebote veranstaltet, möchte wissen, was gut läuft, was verbessert werden kann und wo sich Hürden zeigen. In niederschwelligen Kursformaten, etwa zu digitalen Grundkompetenzen, ist das besonders entscheidend: Viele Teilnehmende erleben digitale Technik als unsicheres Terrain oder haben wenig Übung darin, Kritik zu formulieren. Umso wichtiger ist es, dass Rückmeldungen einfach und vertrauensvoll möglich sind – ohne Angst, etwas falsch zu machen oder sich erklären zu müssen.

Was bedeutet es konkret?

In der Praxis sollte ein freundliches, einladendes Feedback- und Beschwerdesystem von den Lernenden als offen, unkompliziert, einfach zugänglich (im Idealfall mehrsprachig) und wertschätzend wahrgenommen werden. Auch außerhalb der Kurse sollte Feedback möglich sein – etwa über die Website, per Telefon oder über hausinterne Feedback-Briefkästen. Sie dürfen anonym sein, mündlich oder schriftlich erfolgen, vor Ort oder digital abgegeben werden – je nachdem, was für die Einzelperson am besten passt.

Die wichtigsten Kriterien für ein funktionierendes System sind:

Zugänglichkeit: Es braucht mehrere Wege, um Rückmeldung zu geben – etwa eine mündliche Anlaufstelle, ein einfaches Online-Formular oder eine klassische Rückmeldebox vor Ort. Für digital oder sprachlich wenig geübte Menschen kann auch eine Beschwerdekarte in einfacher Sprache mit Symbolen hilfreich sein.

Verständlichkeit: Die Sprache sollte klar, freundlich und mehrsprachig sein. Begriffe wie „Beschwerde“ können durch „Rückmeldung“ oder „Was können wir besser machen?“ ersetzt werden, um den Zugang zu erleichtern.

Niederschwelligkeit: Keine komplizierten Formulare – spontane Rückmeldungen sollen ebenso willkommen sein wie strukturierte Kritik.

Einladende Haltung: Rückmeldungen sind nicht nur für Probleme gedacht – auch Lob, Vorschläge oder Wünsche gehören dazu.

Vertraulichkeit: Datenschutz ist unbedingt zu wahren. Beschwerden werden diskret behandelt, und wer Feedback gibt, soll sich sicher fühlen können.

Transparenz und Verbindlichkeit: Teilnehmende sollten wissen, was mit ihrer Rückmeldung geschieht. Ein einfaches Schaubild im Kursraum („So gehen wir mit Beschwerden um“) kann viel bewirken. Wer seine Rückmeldung nicht anonym abgibt, erwartet in aller Regel zu Recht eine persönliche Reaktion!

Lern- und Veränderungskultur: Beschwerden werden nicht „abgearbeitet“, sondern als Chance zur Weiterentwicklung verstanden. Dafür braucht es neben der entsprechenden Haltung eine vorbereitete Systematik in Form von klaren Zuständigkeiten und einer Beschwerdedokumentation. Die konkreten Beschwerden, die Reaktionen darauf und deren Erfolg werden hier dokumentiert. Das und die Schlussfolgerungen daraus sind im Vier-Augen-Gespräch mit der Führungskraft gut aufgehoben. Wenn infolge einer Beschwerde übliche Routinen oder Abläufe verändert werden, wird das im Team ausgerollt. Ein Formular zur Beschwerde-Bearbeitung, das alle diese Schritte vorsieht, erleichtert es sehr, diese Schritte auch bei jedem Beschwerdefall einzuhalten.

Umsetzung und Good Practice

Beispiel

Rückmeldebox mit Information

Eine kleine Bildungseinrichtung nutzt eine Rückmeldebox – sowohl physisch im Eingangsbereich als auch online auf der Website. Dort ist klar ersichtlich, wie lange die Bearbeitung dauert und wie Rückmeldungen beantwortet werden (sofern sie nicht anonym erfolgen). Zusätzlich hängt im Kursraum ein einfaches Schaubild, das zeigt, was mit Rückmeldungen passiert: „1. Wir nehmen Ihr Anliegen entgegen – 2. Wir prüfen es – 3. Wir melden uns und/oder setzen Verbesserungen um.“ Sobald in der Box oder auf der Website eine Rückmeldung eingeht, wird die Führungskraft informiert und gibt ein eventuelles Lob unmittelbar an die betreffenden Personen weiter. Falls es sich um eine Beschwerde handelt, trifft sich die Führungskraft mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die betroffen sind (oder betroffen sein könnten). Gemeinsam reflektieren sie den Fall, suchen nach Lösungen und formulieren eine verständnisvolle wertschätzende Antwort (falls die Beschwerde nicht anonym erfolgte). Außerdem diskutiert die Führungskraft mit den betroffenen Lehrenden oder Admin-Kräften, was man aus dem Fall lernen kann und welche Prozesse angepasst werden sollen.

Mehr dazu

Der Beitrag „Beschwerdemanagement“ im Lexikon von socialnet.de beschreibt den Prozess der Beschwerde-Bearbeitung genauer und unterscheidet dabei zwischen den Schritten des externen Beschwerdemanagements und denen des internen Beschwerdemanagements: [Beschwerdemanagement | socialnet Lexikon](#)



ANHANG A

WICHTIGE RESSOURCEN

Nationaler Referenzrahmen

- + [Überblick zum Kompetenzmodell](#)
- + [Handbuch mit zahlreichen Praxisbeispielen \(PDF\)](#)
- + [Handreichung zur Lernergebnisformulierung \(PDF\)](#)

Weiterlernen

- + [Lernmodule auf der Lernplattform Digital Austria](#)
- + [Lehrmaterialien für Senior/innen](#)
- + [Datenschutz-konforme Online-Tools](#)
- + [Methodensammlungen für Trainer/innen](#)
- + [Themenschwerpunkt „Online-Didaktik“](#)
- + [Magazin erwachsenenbildung.at](#)

Ressourcen

- + [Lernplattform Digital Austria](#) mit vielen offene Ressourcen
- + [DigiProf auf erwachsenenbildung.at](#)
- + [wb-web – Portal für Lehrende in der Erwachsenenbildung](#)
- + [Materialsammlung von digitaleSenior:innen](#)
- + [Portal erwachsenenbildung.at](#)
- + [Website onlinesicherheit.gv.at](#)
- + [Zentrale Beratungsstelle für Basisbildung](#)
- + [EPALE – Elektronische Plattform für Erwachsenenbildung in Europa](#)

Anlaufstellen

- + [Geschäftsstelle Digitale Kompetenzen im OeAD](#)
- + [Institut CONEDU – Verein für Bildungsforschung und -medien](#)
- + [Digital Austria Kompetenzplattform](#)
- + [Weiterbildungsakademie Österreich \(wba\) \(Anerkennungsmöglichkeiten\)](#)

ANHANG B

REFERENZ ZUM QUALITÄTSSYSTEM LQW

In diesem Abschnitt werden die Qualitätsfelder des vorliegenden Leitfadens einem in der Erwachsenenbildung gängigen Qualitätsmanagementsystem zugeordnet.

Dafür wird das System LQW (Lernerorientierte Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung) herangezogen. Das LQW-Modell zeichnet sich dadurch aus, dass es speziell für die Weiterbildungsbranche entwickelt wurde und konsequent die lernende Person und den Lernprozess in den Mittelpunkt aller Qualitätsbemühungen stellt.

Nach LQW werden Lernkontexte als die Umgebungen verstanden, in denen Lernen stattfindet und gestaltet wird. Sie umfassen sowohl die physischen, sozialen und organisatorischen Gegebenheiten als auch die individuellen Voraussetzungen der Lernenden.

Ziel ist es, durch eine bewusste Gestaltung dieser Kontexte das Lernen wirksam, motivierend und nachhaltig zu unterstützen.

Folgende Kontexte sind in LQW beschrieben:

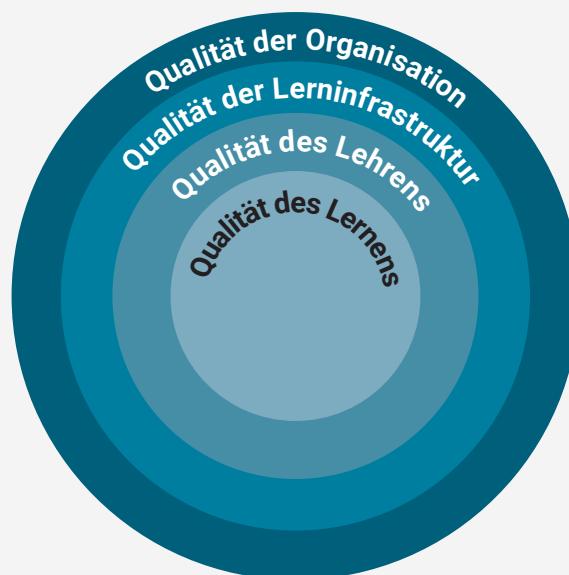


ABBILDUNG 3

Die Kontexte des Lernens.

Quelle: ArtSet, Darstellung: CONEDU

Kontext laut LQW

Organisation

Lerninfrastruktur

Lehr-Lern-Prozess

Entsprechung im vorliegenden Leitfaden

- 1 Konzeption und Inhalte des Bildungsangebots
- 2 Zugang zum Bildungsangebot
- 5 Personal für das Bildungsangebot
- 7 Qualitätssicherung des Bildungsangebots
- 3 Rahmenbedingungen des Bildungsangebots
- 4 Infrastruktur des Bildungsangebots
- 6 Didaktische Gestaltung des Bildungsangebots

ANHANG C

DIE KRITERIEN ALS CHECKLISTE

01

Konzeption und Inhalte des Bildungsangebots

- Die Inhalte des Bildungsangebots entsprechen dem Nationalen Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen in der gültigen Fassung.
- Das Angebot richtet sich an Personen mit geringen digitalen Kompetenzen. Die Zielgruppe ist der durchführenden Bildungseinrichtung vertraut.
- Das Angebot ist mit Bezug zum Alltag und den Bedürfnissen der Zielgruppe konzipiert.
- Das Angebot ist kompetenzorientiert beschrieben und aufgebaut.
- Das Angebot bezweckt nicht den Verkauf eines bestimmten Produkts.

02

Zugang zum Bildungsangebot

- Es werden geeignete Wege der Zielgruppenansprache und -erreichung gewählt.
- Die Angebots-Ausschreibung ist motivierend, verständlich, vollständig und nachvollziehbar formuliert.
- Das Angebot ist niederschwellig (auch ohne Online-Anmeldung) zugänglich.
- Die Teilnahmebedingungen als Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bildungseinrichtung sind öffentlich zugänglich.
- Die Teilnahmevoraussetzungen sind klar kommuniziert.

03

Rahmenbedingungen des Bildungsangebots

- Für die Abhaltung des Bildungsangebots wird ein geeigneter Ort gewählt.
- Die Gruppengröße wird möglichst klein gehalten. Der Betreuungsschlüssel ist dem Angebot und dem Lernkontext angemessen.
- Lernbegleitung und Techniksupport für individuelle Fragen sind während des Bildungsangebots durchgehend verfügbar.
- Das Angebot ist möglichst Betriebssystem- und Geräteunabhängig konzipiert und umfasst im Idealfall auch mobile Anwendungen. Es wird möglichst kostenlose, frei zugängliche Software verwendet.
- Soweit möglich, wird im Angebot auf Barrierefreiheit eingegangen.
- Der Schutz persönlicher Teilnehmenden-Daten im Rahmen des Bildungsangebots ist gewährleistet.
- Die Anwesenheit der Teilnehmenden wird nachvollziehbar dokumentiert.

04

Infrastruktur des Bildungsangebots

- Individuelle Arbeitsplätze sind verfügbar.
- Für alle Teilnehmenden steht zuverlässig ein Internetzugang mit ausreichender Bandbreite zur Verfügung.
- Es wird eine ausreichende Anzahl aktuell gewarteter Geräte für alle Teilnehmenden zur Verfügung gestellt oder das Mitbringen eigener Geräte als Voraussetzung kommuniziert.
- Im Fall von BYOD werden die Kompetenz-Anforderungen für den Umgang mit dem eigenen Gerät vorab klar kommuniziert.

05

Personal für das Bildungsangebot

- Die Entwicklung des Angebots erfolgt durch oder mit Personen mit nachweislicher erwachsenenbildnerischer Kompetenz.
- Die Qualifikation der Trainer/innen ist sichergestellt.
- Es wird sichergestellt, dass das vermittelte Wissen aktuell und auf dem neuesten Stand ist.
- Eine wertschätzende Grundhaltung der durchführenden Trainer/innen ist gewährleistet.

06

Didaktische Gestaltung des Bildungsangebots

- Die Teilnehmenden werden nach ihren Lernanliegen gefragt, idealerweise schon bei der Anmeldung.
- Es wird eine Brücke zum Vorwissen der Lernenden hergestellt.
- Praxisbeispiele und Übungen sind an der Lebenswelt der Teilnehmenden ausgerichtet, und Anwendungsmöglichkeiten des vermittelten Wissens werden erläutert.
- Erklärungen werden in klar verständlicher und zielgruppengerechter Sprache vorgetragen, visuell unterstützt oder von Live-Demonstrationen begleitet.
- Das Angebot zielt auf den Erwerb konkreter Handlungskompetenz ab, und praktische Erprobungen machen einen großen Teil des Bildungsangebots aus.
- Austausch und kooperatives Lernen sind im Bildungsangebot vorgesehen.
- Im Bildungsangebot werden Möglichkeiten zur eigenständigen Problemlösung aufgezeigt.
- Zeit für Rückfragen wird eingeplant, und die Beantwortung individueller Fragen wird sichergestellt.
- Der Praxis-Transfer des Gelernten in den eigenen Alltag wird aktiv gefördert.
- Die Teilnehmenden erhalten Lernunterlagen, die ihnen auch nach der Schulung zugänglich sind.
- Im Bildungsangebot werden sinnvolle nächste Lernschritte aufgezeigt.

07

Qualitätssicherung des Bildungsangebots

- Das Bildungsangebot wird regelmäßig evaluiert.
- Der/Die Anbietende verfügt über ein Qualitätssicherungssystem.
- Ein einladendes Feedback- und Beschwerde-Management ist implementiert.

Bildverweise/Credits:

- 1 AdobeStock©Onirama (Generiert mit KI)
- 8 AdobeStock©Jajar Martono (Generiert mit KI)
- 16 AdobeStock©RealPeopleStudio (Generiert mit KI)
- 22 AdobeStock©Seventyfou
- 24 iStock©millann
- 28 AdobeStock©Jacob Lund
- 34 iStock©pixdeluxe
- 40 AdobeStock©Thanedpol (Generiert mit KI)
- 50 AdobeStock©peopleimages.com
- 53 AdobeStock©Rawpixel.com
- 57 iStock©Georgijevic
- 60 AdobeStock©TamJampeopleimages.com
- 66 AdobeStock©Halfpoint
- 68 AdobeStock©AnnaStills
- 70 AdobeStock©Artinun (Generiert mit KI)
- 76 AdobeStock©Antonioguillem
- 84 AdobeStock©insta_photos
- 86 AdobeStock©AnnaStills
- 89 AdobeStock©HBS
- 90 AdobeStock©Halfpoint
- 94 AdobeStock©Dusan Petkovicg
- 102 AdobeStock©insta_photos

