



Projektnummer: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

E-Government im Alltag: Erwachsene und Erwachsenenbildner in Aktion!

Ein Vorbereitungskurs über kontextbezogene Ansätze und E-Government für Erwachsenenbildner



Erstellt von DomSpain

Hauptautoren und Redakteure:

Hauptakteure:

Polygonal - www.polygonal.ngo

Rosanna Moroni, Marco De Cave, Alberigo Ciao d'Arienzo

DomSpain - www.domspain.es

Iryna Protsenko, Elena Chapa, Helena Arévalo

Wisamar - www.wisamar.de

Jan Müller

P-Beratung - www.p-consulting.gr

Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos

Eurosucces consulting - www.eurosc.eu

George Giorgakis, Stella Sotiriou

Universität von Aveiro - www.ua.pt

Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva



Nachhaltig Denken!

Überlegen Sie, ob es notwendig ist, Materialien zu drucken. Wenn etwas gedruckt werden muss, sollte man sich überlegen, wo es gedruckt werden soll (z. B. in einer lokalen Druckerei, einer umweltfreundlichen Online-Druckerei usw.), auf welcher Art von Papier (z. B. Recyclingpapier, andere Alternativen zu herkömmlichem weißem Papier) und mit welcher Art von Farben.

Lassen Sie uns unsere Umwelt schützen!



Inhalt

1.	4	
2.	5	
2.1	Strategien zur Überwindung der digitalen Kluft	6
2.2	E-Government-Lernprogramm für erwachsene Lernende	7
3.	9	
3.1	Vorteile des kontextuellen Ansatzes	11
3.2	Kontextbezogene Lernaktivitäten	12
4.	18	
5.	20	
6.	21	
7. Referenzen		23



1. Einführung

Dieser Leitfaden soll Lehrkräfte, die erwachsene Lernende unterrichten, soll dabei helfen Kenntnisse zur Nutzung von E-Government-Diensten vermitteln.

Die Zahlen des neuen Europäischen Digitalen Aktionsplans zeigen, dass 39 % der Erwachsenenbildner über unzureichende digitale Kompetenzen verfügen und keine angemessenen pädagogischen Fähigkeiten haben, um Wissen zum Thema E-Government zu vermitteln. Da sich der Großteil der digitalen Erwachsenenbildung auf die sog. erste digitale Kluft konzentriert hat, gibt es derzeit keine Strategien zur Überwindung der zweiten und dritten digitalen Kluft. Tatsächlich konzentrieren sich die meisten Bildungsträger auf die Vermittlung digitaler Grundkenntnisse, unterstützen aber selten die autonome Partizipation an komplexeren Prozessen, wie der Nutzung von E-Government-Dienstleistungen.

Wir erkennen an, dass die digitale Kluft auf mehreren Ebenen besteht, und unser Schwerpunkt liegt vor allem auf der zweiten und dritten Ebene dieser Kluft. Daher werden wir Strategien vorstellen, um diese Kluft zu überbrücken und erwachsene Lernende in die Lage zu versetzen, E-Government-Dienste zu nutzen. Wir ermutigen Lehrkräfte, beim Unterrichten von E-Government-Kenntnissen einen kontextbezogenen Ansatz zu verwenden und bieten praktische Aktivitäten für jeden Bereich an, um das Lernen zu erleichtern.

Um ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern und einige Wissenslücken in Bezug auf die Nutzung bestimmter E-Government-Bereiche zu schließen, können die Lehrkräfte außerdem die Materialien des zweiten Teils des Kurses nutzen, der für gering qualifizierte Erwachsene entwickelt wurde.

Auf der Grundlage einer E-Government-Kompetenzen-Matrix, die im Rahmen des ersten Projektergebnisses erstellt wurde, haben wir auch einige gebrauchsfertige Materialien für Lehrkräfte (Toolkit) erstellt, die sie beim Unterrichten von E-Government-Kenntnissen verwenden können. Dieser Bezugsrahmen kann Erwachsenenbildnern als Grundlage für die Entwicklung von ergänzenden Materialien für den Unterricht und von Lernmaterialien zum Selbststudium für ihre erwachsenen Lernenden dienen.

2. Verschiedene Arten der digitalen Kluft und Strategien, die Lehrkräfte anwenden können, um sie zu überwinden

Was mit digitaler Kluft gemeint ist:

- Erste digitale Kluft oder Zugangskluft: bezieht sich auf die Kluft zwischen denjenigen, die Zugang zu digitalen Technologien wie Computern, Smartphones und dem Internet haben, und denjenigen, die keinen Zugang zum Internet haben.
- Die zweite digitale Kluft oder Nutzungskluft bezieht sich auf die Kluft zwischen denjenigen, die über die Fähigkeiten und das Wissen verfügen, digitale Technologien effektiv zu nutzen, und denjenigen, die dies nicht können.
- Dritte digitale Kluft oder Kluft bei der Nutzungsqualität: bezieht sich auf den Offline-Nutzen und die Ergebnisse, die die Menschen durch die Nutzung von IT erzielen.

Laut dem DESI-Bericht 2022 waren im Jahr 2021 92 % der Haushalte in der EU an das Internet angeschlossen, was eine beachtliche Leistung darstellt. Dies veranlasst uns, unseren Fokus auf die oberen Ebenen der digitalen Kluft zu verlagern, da das Problem in Europa heutzutage nicht so sehr in der physischen Konnektivität und dem Zugang zum Internet und zu Technologien liegt, sondern vielmehr in den Unterschieden bei der digitalen Kompetenz und den Fähigkeiten sowie in den Ergebnissen des Internetzugangs. Es ist von entscheidender Bedeutung zu erkennen, dass die bloße Verringerung der Ungleichheit beim Zugang, ohne sich damit zu befassen, wie die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) genutzt werden, die Ungleichheit verschlimmern kann, da die Digitalisierung sie eher verschärfen als verringern kann (Azzolini, 2017).

In unserem Kurs legen wir den Schwerpunkt auf die zweite und dritte Ebene der digitalen Kluft, da die meisten digitalen Bildungsangebote für Erwachsene nicht über die erste Ebene hinausgehen und nur den Zugang zu den Technologien und grundlegende digitale Fähigkeiten vermitteln. Unser Ziel ist es, Erwachsene mit den notwendigen Fähigkeiten zur Nutzung von E-Government-Diensten auszustatten. Es werden aktiv spezialisierte Technologien entwickelt, um den besonderen Anforderungen älterer Menschen in verschiedenen Bereichen wie Gesundheitsfürsorge, Freizeit, Lernen und Alltagsaktivitäten gerecht zu werden. Das Hauptziel dieser Entwicklung ist es, das Wohlbefinden älterer Menschen zu steigern, aktives Altern zu fördern und letztlich ihre Lebensqualität insgesamt zu verbessern (Berkowsky, 2017).

Einerseits hat die Zugänglichkeit öffentlicher Dienste über das Internet in den letzten zehn Jahren stetig zugenommen. Die COVID-19-Pandemie hat diesen Trend noch beschleunigt, da die digitale Kommunikation zum Standard wurde. Die Digitale Dekade zielt darauf ab, dass bis 2030 alle wichtigen öffentlichen Dienste für Privatpersonen und Unternehmen online

verfügbar sein sollen. Darüber hinaus können heutzutage einige Dienstleistungen nur durch vorherige Online-Interaktion erbracht werden, wie z. B. die Buchung eines Termins bei einer Verwaltungseinrichtung oder das Ausfüllen von Online-Formularen, bevor man einen Termin erhält usw.

Andererseits zeigen die Ergebnisse der im Rahmen dieses Projekts durchgeführten Umfrage, dass viele Erwachsene die bestehenden Online-Behördendienste nicht in vollem Umfang nutzen, vor allem wegen ihres Mangels an Wissen, Fähigkeiten, Selbstvertrauen und Vertrauen. Es zeigte sich auch, dass die meisten Lehrkräfte selbst auch nur geringe E-Government-Kenntnisse besitzt. Die globale Digitalisierung und die Entwicklung hin zu allen online verfügbaren öffentlichen Diensten wird die Kluft bei der Nutzung und der Qualität der Nutzung immer größer werden lassen und die soziale Teilhabe weiter erschweren.

2.1 Strategien zur Überwindung der digitalen Kluft

Um die zweite und dritte digitale Kluft zu überwinden, müssen vor allem Maßnahmen im Bereich der Bildung ergriffen werden. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass die Bürgerinnen und Bürger digitale Kompetenzen erwerben, damit sie diese Technologien effektiv navigieren und nutzen sowie Nachrichten mit ihnen erstellen und kommunizieren können (Cabrero j., 2017). Defizite bei den Fähigkeiten älterer Erwachsener wurden als erhebliches Hindernis für die Nutzung von E-Government-Diensten identifiziert, unabhängig von ihrem formalen Bildungsstand. Dies unterstreicht den Bedarf an speziellen Lernaktivitäten, die auf ältere Bürger in der Europäischen Union zugeschnitten sind. Schulungsprogramme, die sich auf die Verbesserung der IKT-Fähigkeiten älterer Erwachsener konzentrieren, können ihnen helfen, Bedenken und Zweifel im Zusammenhang mit neuen Technologien zu überwinden (Valerija Botrić & Ljiljana Božić, 2021). Die Bereitstellung geeigneter technologischer Schulungen ist für ältere Erwachsene unerlässlich, um mit innovativen Technologien zu interagieren und diese zu erforschen, ihre Fähigkeiten zu verbessern, ihr Wissen und ihre Erfahrungen zu erweitern und, was am wichtigsten ist, ihr Vertrauen und ihre Bereitschaft, neue Technologien anzunehmen, zu stärken (Qi Ma, 2020). Die Studie von Henderson, die unter älteren Erwachsenen in Stafford County, VA, durchgeführt wurde, ergab, dass ältere Menschen nicht nur bereit, sondern auch in der Lage sind, den Umgang mit Technologien zu erlernen, wenn sie die Gelegenheit dazu haben. Daher kann die Organisation von Technologieseminaren oder Lerneinheiten, die speziell auf sie zugeschnitten sind, dazu beitragen, die Wissenslücke zu verringern (Henderson, 2019).

Da eine der wirksamsten Strategien zur Überbrückung der zweiten und dritten digitalen Kluft darin besteht, einschlägige Schulungen anzubieten, folgen wir diesem Weg und konzentrieren uns auf die Gestaltung spezifischer Programme zur Entwicklung und

Verbesserung der digitalen Fähigkeiten von Erwachsenen für die Nutzung von E-Government.

Die derzeitige Situation der digitalen Kluft unterstreicht, wie wichtig es ist, die Rolle von E-Government-Schulungsprogrammen und die Bedeutung der digitalen Integration in Bezug auf E-Government-Dienste zu verstehen. Es ist wichtig, den Beitrag dieser Schulungsprogramme anzuerkennen und zu würdigen, wenn es darum geht, die Menschen mit den notwendigen Fähigkeiten und Kenntnissen auszustatten, um effektiv auf E-Government-Dienste zuzugreifen und sie zu nutzen. Die digitale Integration spielt eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht sicherzustellen, dass alle Mitglieder der Gesellschaft die gleichen Möglichkeiten haben, E-Government-Dienste in Anspruch zu nehmen und davon zu profitieren. Indem Regierungen der digitalen Inklusion Priorität einräumen und umfassende Schulungsprogramme durchführen, können sie die digitale Kluft überbrücken und die Bürger dazu befähigen, aktiv an E-Government-Diensten teilzunehmen, um sich selbst und die Gesellschaft als Ganzes voranzubringen (Sohail Raza Chohan et al., 2020).

2.2 E-Government-Lernprogramm für erwachsene Lernende

Bei der Gestaltung von E-Government-Lernprogrammen für Erwachsene können wir die folgenden Komponenten berücksichtigen:

1. Einführung in E-Government: Geben Sie einen Überblick über E-Government-Dienste, ihren Zweck und die Vorteile, die sie den Bürgern bieten. Erläutern Sie, wie E-Government den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen verbessern, Prozesse rationalisieren und das bürgerschaftliche Engagement fördern kann.
2. Ausbildung in digitalen Fähigkeiten: Bieten Sie umfassende Schulungen zu den wesentlichen digitalen Fähigkeiten an, die für den Zugang zu und die Nutzung von E-Government-Diensten erforderlich sind. Dazu können grundlegende Computerkenntnisse, Internetnavigation, E-Mail-Nutzung, Ausfüllen von Online-Formularen und Dateiverwaltung gehören.
3. E-Government-Plattformen und -Dienste: Machen Sie die Lernenden mit den spezifischen E-Government-Plattformen und -Diensten vertraut, die in ihrer Region oder ihrem Land verfügbar sind. Zeigen Sie ihnen, wie sie auf staatliche Websites zugreifen, relevante Dienste finden und Online-Transaktionen sicher abwickeln können.
4. Online-Sicherheit und Schutz: Aufklärung der Erwachsenen über die Bedeutung der Online-Sicherheit bei der Nutzung von E-Government-Diensten. Bringen Sie ihnen bei, wie

sie persönliche Daten schützen, Online-Betrug erkennen und vermeiden und sichere Passwörter verwenden können.

5. Praktische Demonstrationen und praktische Übungen: Bieten Sie praktische Demonstrationen gängiger E-Government-Aufgaben an, z. B. die Beantragung von staatlichen Leistungen, die Verlängerung von Lizenzen oder Genehmigungen oder die Einreichung von Steuerformularen. Ermöglichen Sie es den Teilnehmenden, diese Aufgaben in einem angeleiteten Umfeld zu üben.

6. Rechte und Pflichten: Aufklärung der Erwachsenen über ihre Rechte und Pflichten als E-Government-Nutzer*innen, einschließlich der Rechte auf Privatsphäre, Datenschutz und digitale Bürgerschaft. Betonen Sie die Bedeutung eines verantwortungsvollen und ethischen Online-Verhaltens.

7. Aufbau von Vertrauen und Befähigung: Förderung eines unterstützenden Lernumfelds, das Erwachsene ermutigt, ihre Ängste und Vorbehalte gegenüber der Nutzung von Technologie und E-Government-Diensten zu überwinden. Konzentrieren Sie sich darauf, ihr Vertrauen zu stärken und sie zu befähigen, die Vorteile von E-Government zu nutzen.

8. Praxisnahe Anwendungen und Fallstudien: Geben Sie Beispiele aus dem wirklichen Leben und Fallbeispiele, die zeigen, wie sich E-Government-Dienste positiv auf Einzelpersonen und Gemeinschaften ausgewirkt haben. Dies kann Erwachsenen helfen, die praktische Relevanz und das Potenzial von E-Government in ihrem eigenen Leben zu verstehen.

Durch die Einbeziehung dieser Komponenten in spezielle Lernprogramme zum Thema E-Government können Erwachsene die notwendigen Fähigkeiten, das Wissen und das Selbstvertrauen entwickeln, um E-Government-Dienste effektiv zu nutzen und voll und ganz an der digitalen Welt teilzunehmen.

Darüber hinaus ist es wichtig, die Lernenden kontinuierlich bei der Anwendung von Problemlösungstechniken anzuleiten und sie in ihrem Lernprozess zu unterstützen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt, den es zu berücksichtigen gilt, ist die Motivation der Lernenden, da sie eine wichtige Rolle für ihr Engagement und ihren Erfolg spielt. Erwachsene sind motiviert, wenn das Thema für ihr persönliches oder berufliches Leben relevant ist. Erwachsene Lernende werden oft durch Lernerfahrungen motiviert, die eine unmittelbare praktische Anwendung ermöglichen. Wenn sie sehen können, wie das erworbene Wissen oder die erworbenen Fähigkeiten in realen Situationen angewendet werden können, wird ihre Motivation verstärkt.

In unserem Kurs über E-Government für Erwachsene heben wir alle Vorteile hervor, die jeder E-Government-Bereich bietet, und erklären, wie er ihr Leben verbessern und ihnen mehr Autonomie und Unabhängigkeit sowie eine bessere Integration in die Gesellschaft

ermöglichen kann. All diese Vorteile - Zweckmäßigkeit, Autonomie und Integration - steigern die Motivation der Lernenden. Wir versuchen zunächst, die Einstellung zu ändern und den Wunsch zu wecken, E-Government zu entdecken und dann regelmäßig mit der Nutzung der Dienste zu beginnen.

Wir wenden auch einen kontextbezogenen Ansatz an, der das Schlüsselement unseres Kurses ist. Er ist sehr praktisch und basiert auf den Situationen, mit denen Erwachsene in ihrem täglichen Leben konfrontiert sind. Forscher sind sich weitgehend einig, dass ältere Menschen offen für neue Technologien sind und diese annehmen, wenn sie das Potenzial dieser Technologien erkennen und erfahren, dass sie ihr Leben verbessern und ihre Bedürfnisse erfüllen können (Chen K. & Chan A, 2011). Im weiteren Verlauf dieses Leitfadens erfahren Sie mehr über den kontextbasierten Ansatz in der Bildung.

3. Kontextbezogenes/Praxisbezogenes Lernen

Die verschiedenen Lehrmethoden haben das gemeinsame Ziel, die Lernende aktiv in das Lernen einzubeziehen, nicht nur um ihr Wissen zu erweitern, sondern auch um lebenslange Lerngewohnheiten mit dauerhaftem Nutzen zu kultivieren. Das kontextbezogene Lehren und Lernen ist einer dieser Ansätze unter vielen. Dieser Ansatz ist besonders für Erwachsene attraktiv, da er sich auf ihre Beziehungen zu ihrer Umwelt und ihre sozialen Fähigkeiten konzentriert, um alltägliche Themen und Situationen konkret zu überprüfen und Konzepte durch Erfahrung zu lernen.

Die Anwendung dieses Ansatzes im E-Government-Unterricht kann die Relevanz, das Engagement, das kritische Denken, die Anwendung von Wissen und die Gewohnheiten des lebenslangen Lernens der Lernende in verschiedenen E-Government-Bereichen verbessern: Digitale Bezahlung, Digitale Gesundheitsfürsorge, Digitale Freizeitgestaltung, Digitale Partizipationsmöglichkeiten und E-Learning.

Zunächst müssen wir verstehen, worin diese neue Lehrmethode besteht und wie Lehrkräfte davon profitieren können, wenn sie Lernende in einem bestimmten Kontext mit dieser Methode vorbereiten.

Kontextbasiertes Lernen ist eine Lehr- oder Lernmethode, die auf Theorie und Praxis basiert und bei der Ideen Teil des Lernprozesses sind, wobei der Schwerpunkt auf dem Verständnis des Kontexts liegt, in dem das Lernen stattfindet. Burns und Erikson zufolge "hilft kontextuelles Lehren und Lernen (CTL) den Lernenden, die Lerninhalte mit den Lebenskontexten zu verbinden, in denen diese Inhalte verwendet werden können. Die Lernende finden dann einen Sinn im Lernprozess." (Burns und Erikson, 2001). Auf diese

Weise fühlt sich der Lernende stärker in den Lernprozess eingebunden und ist daher motivierter, wie im Blog Number & Dyslexia erwähnt. Dieser Ansatz ist im heutigen Bildungswesen besonders wichtig, da er dazu beiträgt, das Lernen für die Lernende sinnvoller und relevanter zu machen, und sie auf die reale Welt vorbereitet, indem er sie zu kritischem Denken und Problemlösungen in authentischen, realen Kontexten anregt." (Sharma, 2023). Es ist eher ein lerner- als ein lehrerorientierter Ansatz, der die Rolle des Lernenden über die des Lehrers stellt. Er ermutigt die Lernenden, Verantwortung für ihr eigenes Lernen zu übernehmen und Verbindungen zwischen Wissen und dessen praktischer Anwendung in verschiedenen Aspekten ihres Lebens herzustellen (Satriani et al., 2012).

Um eine bessere Vorstellung von dieser Lehrmethode zu bekommen, hat sie sich vor allem als eine Methode erwiesen, bei der der Hintergrund für das Lernen der Lernende wichtig ist, zusätzlich zur allgemeinen Motivation, im Rahmen ihrer Bedürfnisse zu lernen, wie Timmer erwähnt: "Der Prozess des CBL (**C**ontext **b**ases **l**earning = praxibezogenes Lernen) beinhaltet, dass den Lernenden ein Szenario zur Verfügung gestellt wird und sie einen von den Lernenden geleiteten Prozess der Hypothesenbildung durchlaufen, der letztendlich zur Entwicklung der eigenen Lernbedürfnisse der Lernende führt". (Timmer et al 2009).

Im Kontext der E-Government-Lehre beinhaltet CTL die Gestaltung von Lernerfahrungen, die es den Studierenden ermöglichen, E-Government-Konzepte, -Systeme und -Praktiken im breiteren Kontext von öffentlicher Verwaltung zu verstehen und sich damit auseinanderzusetzen. Es geht über theoretisches Wissen hinaus, indem es die praktische Anwendung von E-Government-Prinzipien in realen Szenarien betont.

CTL im E-Government-Unterricht kann Aktivitäten wie die Analyse von Fallstudien über E-Government-Implementierungen, die Erkundung von E-Government-Websites und -Plattformen, die Teilnahme an wichtigen kommunalen Entscheidungsprozessen, die Erkundung von Online-Lernplattformen, die Nutzung von Online-Gesundheitsdiensten, die Durchführung von Online-Finanztransaktionen und das Erlernen der Grundlagen der sicheren Navigation usw. umfassen.

Dieser Ansatz ermutigt die Studierenden, eine aktive Rolle in ihrem eigenen Lernprozess einzunehmen, und fördert die Fähigkeiten zum kritischen Denken, zur Problemlösung und das Verständnis für die Relevanz und die Auswirkungen von E-Government in der Gesellschaft. Ziel ist es, die Studierenden mit dem Wissen, den Fähigkeiten und der Einstellung auszustatten, die sie benötigen, um sich in dem sich entwickelnden Bereich des E-Government zurechtzufinden und einen Beitrag zu leisten.

3.1 Vorteile des kontextuellen Ansatzes

Die folgende Tabelle zeigt, wie hilfreich diese kontextbezogene Methodik ist, da sie das Lernmaterial in einen Kontext stellt, der es den Lernenden ermöglicht, ihr eigenes Wissen auf der Grundlage ihrer eigenen Bedürfnisse anzuwenden, was bedeutet, dass dieses Wissen je nach der Sammlung des Materials innerhalb und außerhalb des Klassenzimmers, wie angegeben, auf das volle Lernpotenzial ausgeweitet werden kann (De Jong, 2008).

Phase des kontextbezogenen Unterrichts	Ziel der Phase
Bietet einen einführenden Kontext.	Das "Wissensbedürfnis" der Lernende wecken, d. h. die Fragen der Lernende.
Sammeln und Anpassen der Fragen der Lernende	Vorbereitung der Lernende auf die Suche nach Antworten durch das Erlernen relevanter Konzepte.
Anbieten eines Nachforschungskontextes	Die Lernende dazu bringen, ihr Wissen "anzuwenden".

Diese Methode fördert auch die Zusammenarbeit zwischen den Lernenden und regt ihr kritisches Denken an. Ausgehend von ihren eigenen Bedürfnissen finden die Lernende mithilfe von Informationen aus dem Internet Antworten auf ihre eigenen Fragen, was zur Förderung der Problemlösungskompetenz führt und das Behalten und den Transfer des Gelernten verbessert.

Darüber hinaus nennt der Autor einige Vorteile, die der Lernkontext bietet, um die Lernende auf die Anwendung in der realen Welt vorzubereiten und das Engagement der Lernenden zu erhöhen (Milliken, 2022):

- Die Möglichkeit, benutzerdefinierte und maßgeschneiderte Simulationen zu erstellen, die das Lernen in einen Kontext stellen
- Die Relevanz der Inhalte sorgt für ein unübertroffenes Engagement, das die Beibehaltung und Anwendung maximiert.
- Die Lernenden sind in der Lage, neue Konzepte anzuwenden und ihre Fähigkeiten in einem sicheren Umfeld zu verbessern.
- Der Lernprozess ist interaktiv und sehr praxisbezogen
- Lernende bereiten sich auf reale Herausforderungen vor

Mit diesen Vorteilen können Lehrkräfte diese Lehrmethode für erwachsene Lernende nutzen, um ihre digitalen Kompetenzen zu verbessern und auch ihr Wissen über E-

Government-Bereiche zu erweitern, in denen sich Lernende mit wenig Wissen im Rahmen einer E-Government-Kompetenz entwickeln können.

Diese Informationen können als Grundlage für Lehrkräfte dienen, um Ideen für die Organisation ihrer eigenen Lernaktivitäten auf der Grundlage des E-Government-Kontextes zu entwickeln.

3.2 Kontextbezogene Lernaktivitäten

Beim Unterrichten zum Thema E-Government, um einen effektiven Unterricht zu gewährleisten, gibt es einige allgemeine Schritte, die die Lehrkraft unabhängig vom Fachgebiet befolgen kann:

1. **Bewertung der Vorkenntnisse:** Beginnen Sie damit, das vorhandene Wissen und die Erfahrung der Erwachsenen mit dem E-Government-Bereich zu bewerten. Dies hilft, eventuelle Wissenslücken zu erkennen und den Unterricht entsprechend anzupassen.
2. **Erläutern Sie die Vorteile:** Erläutern Sie klar und deutlich den Nutzen und die Vorteile der einzelnen Bereiche des E-Government. Betonen Sie die Aspekte Bequemlichkeit, Schnelligkeit und Sicherheit und zeigen Sie auf, wie das tägliche Leben der Bürger vereinfacht werden kann.
3. **Demonstrieren Sie den Prozess:** Verwenden Sie Schritt-für-Schritt-Demonstrationen, um die Lernenden durch den Prozess der Nutzung der einzelnen Schlüsselplattformen des Bereichs zu führen.
4. **Bieten Sie praktische Übungen an:** Geben Sie den Lernenden die Möglichkeit, die Nutzung der vorgestellten Plattformen in einer sicheren und kontrollierten Umgebung zu üben. Stellen Sie ihnen Beispiele oder Szenarien zur Verfügung, damit sie Vertrauen in die Nutzung der Plattformen und Werkzeuge gewinnen und diese beherrschen können.
5. **Sicherheitsbedenken ansprechen:** Erörtern Sie die Bedeutung der Online-Sicherheit und wie persönliche und finanzielle Informationen bei der Nutzung von E-Government-Systemen geschützt werden können. Informieren Sie die Lernenden über sichere Passwörter, Zwei-Faktor-Authentifizierung und sichere Surfgewohnheiten, um potenzielle Risiken zu minimieren.
6. **Anleitung zur Fehlerbehebung anbieten:** Antizipieren Sie allgemeine Probleme oder Herausforderungen, auf die die Lernenden bei der Nutzung von E-Government-Plattformen

stoßen könnten. Bieten Sie Anleitungen zur Fehlerbehebung und Lösungen an, um ihnen bei der Überwindung möglicher Hindernisse zu helfen.

7. Bereitstellung von Ressourcen und Unterstützung: Stellen Sie zusätzliche Ressourcen zur Verfügung, z. B. Benutzerhandbücher, Online-Tutorials oder FAQ-Dokumente, auf die die Lernenden nach der Schulung zurückgreifen können. Ermutigen Sie sie, bei Bedarf weitere Unterstützung oder Hilfe in Anspruch zu nehmen.

8. Fördern Sie eine unterstützende Lernumgebung: Schaffen Sie ein sicheres und unterstützendes Lernumfeld, in dem sich die Lernenden wohl fühlen, wenn sie Fragen stellen und um Klärung bitten. Fördern Sie das Lernen unter Gleichgesinnten und bieten Sie den Lernenden die Möglichkeit, ihre Erfahrungen und Tipps untereinander auszutauschen.

9. Bewertung der Lernergebnisse: Bewerten Sie das Verständnis und die Fähigkeiten der Lernenden im Umgang mit verschiedenen E-Government-Plattformen durch Quiz, Bewertungen oder praktische Übungen. Nutzen Sie dieses Feedback, um verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren und bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu geben.

10. Nachbereitung und Vertiefung: Bieten Sie Nachbereitungssitzungen oder Gelegenheiten für die Lernenden an, um ihre Fähigkeiten zu festigen und alle verbleibenden Fragen zu stellen. Ermutigen Sie sie, die Plattformen weiterhin in ihrem Alltag zu nutzen, um ihr Verständnis zu festigen.

Indem sie diese Schritte befolgen, können Lehrkräfte Erwachsenen den Umgang mit E-Government effektiv beibringen und sie in die Lage versetzen, die damit verbundenen Vorteile zu nutzen und sich sicher zu bewegen.

Unter Berücksichtigung der oben genannten Schritte sollten wir uns einige spezifische kontextbezogene Aktivitäten ansehen, die Lehrkräfte für jeden Bereich des E-Government nutzen können.

1. Online-Kompetenzen

Hier es darum, zu lernen, elektronische Behördendienste und digitale Werkzeuge zu nutzen, um Probleme besser zu lösen oder alltägliche Aufgaben mit Hilfe von Smartphones oder Computern zu erledigen, bei denen jede*r Bürger*in online auf öffentliche Dienste zugreifen kann, z. B. um Stromrechnungen zu bezahlen, einen Arzttermin zu vereinbaren oder ein Bußgeld digital zu bezahlen, ohne Schlange zu stehen oder Zeit zu verlieren.



Der kann erwachsene Lernende in die Nutzung einer E-Government-Plattform einführen, um kleine Aufgaben und dynamische Aktivitäten unter Verwendung digitaler Plattformen im realen Kontext durchzuführen. Die nächste Tabelle zeigt einige Beispiele für kontextbezogene Aktivitäten für jeden Bereich des E-Government.

BEREICH	KONTEXTBEZOGENE AKTIVITÄTEN
E-Government/ Befähigung	Erstellung Ihrer digitalen Identität Anforderung einer Geburtsurkunde Antrag auf Ausstellung einer Anmeldebescheinigung Einreichung der Einkommensteuererklärung

2. Digitale Gesundheitsfürsorge

Hilft den Bürger*innen, einige Gesundheitsdienste über das Internet und andere Technologien zu erleichtern, die traditionell Zeit in Anspruch nehmen und persönlich in einem Gesundheitszentrum stattfinden würden.

Leistungserbringer und Patienten müssen nicht persönlich anwesend sein oder in direktem Kontakt stehen, da sie über die Plattform interagieren können, um Termine zu vereinbaren, Akten einzusehen oder andere einfache Aufgaben mit Hilfe von Technologie über einen Computer oder ein Mobiltelefon zu erledigen, wie z. B. elektronische Gesundheitsakten (E-Akte), elektronische Rezepte, Telemedizin, Telerehabilitation, Einsatz von Mobilgeräten, Sensoren usw.

BEREICH	KONTEXTBEZOGENE AKTIVITÄTEN
E-Gesundheit	Einen Termin online vereinbaren Empfang von telemedizinischen Konsultationen Fernüberwachung mit Hilfe von Sensoren und Wearables Verfolgung der Fortschritte durch Fitness- und Wellness-Apps



3. Digitale Zahlungsdienstleister/E-Payment

E-Payment bezeichnet den Prozess der elektronischen Abwicklung von Finanztransaktionen, in der Regel über das Internet oder andere elektronische Mittel. Dabei werden Gelder von einer Partei zur anderen übertragen, ohne dass physisches Geld oder papierbasierte Instrumente wie Schecks benötigt werden.

Im Zusammenhang mit dem elektronischen Zahlungsverkehr bezieht sich die Rechnungsstellung auf den Prozess der Erstellung und Übermittlung elektronischer Rechnungen an Kunden oder Klienten.

Die Kunden können dann verschiedene E-Payment-Methoden wie Kreditkarten, Debitkarten, Online-Banking, mobile Wallets oder digitale Zahlungsplattformen nutzen, um die Rechnungen elektronisch zu begleichen. E-Payment-Systeme verarbeiten die Zahlungsinformationen sicher, authentifizieren die Transaktion und überweisen den Betrag vom Konto des Kunden auf das Konto des Händlers.

Bei der Unterweisung von Erwachsenen in der Nutzung von E-Payment-Systemen können Lehrkräfte die Vorteile dieser Systeme erläutern und Schritt für Schritt deren Nutzung demonstrieren: Einrichtung eines Kontos, Navigation auf der Benutzeroberfläche und Durchführung gängiger Aufgaben wie Zahlungen, Empfang von Geldbeträgen und Überprüfung des Transaktionsverlaufs.

BEREICH	KONTEXTBEZOGENE AKTIVITÄTEN
E-Payment	Digitale Geldbörsen (Paypal, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay); Kreditkarte und Debitkarte; Onlinebanking, Geschenkkarten

4. Digitale Freizeitgestaltung

Bezieht sich auf die Ausübung von Erholungs- oder Freizeitaktivitäten mit elektronischen Mitteln oder digitalen Plattformen. Dabei werden Technologien wie Computer, Smartphones, Spielkonsolen oder Virtual-Reality-Geräte genutzt, um an verschiedenen Formen der Unterhaltung, Entspannung und Freizeitgestaltung teilzunehmen.

Die Digitale Freizeitgestaltung erfreut sich großer Beliebtheit und ist wahrscheinlich einer der meistgenutzten Bereiche trotz des Alters der Nutzer. Während jüngere Generationen vor allem Online-Spiele und soziale Medien nutzen, sind ältere Erwachsene auch auf Streaming-Plattformen (Netflix, Amazon Prime oder YouTube), bei Online-Lektüre und E-Books, Online-Musik und Podcasts sowie in sozialen Medien aktiv, wenn auch in geringerem Maße als junge Menschen.

In unserem Kurs für Erwachsene haben wir uns auf den reisenden Teil der Freizeit konzentriert, insbesondere auf die Vorteile und Risiken von Online-Buchungen sowie auf einige wichtige Plattformen für die Online-Buchung und -Organisation von Reisen und anderen Kultur- und Freizeitaktivitäten entsprechend den eigenen Interessen und Vorlieben.

BEREICH	KONTEXTBEZOGENE TÄTIGKEIT
	Führen Sie eine Suche auf der Website des Rathauses durch, und besuchen Sie die Abteilung für Kultur für die Veranstaltungen des Monats.
Digitale Freizeitgestaltung	Suchen Sie nach der besten Unterkunftsoption und buchen Sie online über Plattformen wie: Booking.com, Airbnb, Tripadvisor, Agoda, etc. Buchungsseiten für Flüge: Websites von Fluggesellschaften,

5. Digitale demokratische Teilhabe

E-Partizipation, auch bekannt als digitale Teilhabe, bezieht sich auf die Nutzung digitaler Technologien und Online-Plattformen, um Einzelpersonen und Gemeinschaften die Möglichkeit zu geben, sich an Entscheidungsprozessen, Regierungsführung und öffentlichen Angelegenheiten zu beteiligen. Dabei geht es um die Nutzung von Technologien zur Verbesserung des Bürgerengagements, zur Erleichterung des Dialogs und zur Förderung der Transparenz in demokratischen Prozessen.

Die E-Partizipation zielt darauf ab, traditionelle Hindernisse für die Beteiligung zu überwinden, wie z. B. geografische Beschränkungen, zeitliche Zwänge und den Zugang zu Informationen. Sie ermöglicht es einer breiteren Bevölkerungsschicht, unabhängig von ihrem Standort oder Hintergrund aktiv zu Diskussionen, zur Politikgestaltung und zur Entscheidungsfindung beizutragen.

Einige Beispiele für digitale Teilhabe: Online-Konsultationen, virtuelle Rathäuser, Online-Petitionen und -Kampagnen, digitales Feedback und Umfragen, E-Voting und elektronische Entscheidungsfindung.

Die Lehrkraft kann unterrichten, wie man digitale Technologien und Online-Plattformen nutzt, um die Lernenden in die Lage zu versetzen, aktive Bürger zu werden, die zur Gestaltung ihrer Gesellschaft beitragen.

BEREICH	KONTEXTBEZOGENE AKTIVITÄTEN
Digitale Teilhabe	Einführung in die Palette der eigenen digitalen Rechte und Möglichkeiten, diese auszuüben Demonstration der verfügbaren Plattformen und Tools für die E-Partizipation Üben mit den Plattformen

6. E-Learning

Online-Bildung bezeichnet die Nutzung digitaler Technologien und des Internets, um Bildungsinhalte zu vermitteln und Lernerfahrungen zu ermöglichen. Sie umfasst die Nutzung von Online-Plattformen, virtuellen Klassenzimmern, Multimedia-Ressourcen und interaktiven Werkzeugen, um Lernenden aller Altersgruppen und mit unterschiedlichem Hintergrund unabhängig von ihrem physischen Standort Bildungsmöglichkeiten zu bieten. E-education ersetzt die traditionelle Bildung nicht vollständig, sondern ergänzt sie und ist zu einem festen Bestandteil der modernen Lernlandschaft geworden.

Die Lehrkraft kann erwachsene Lernende im Fernunterricht ermutigen, das Gelernte anhand von Aufgaben und Projekten zu üben, indem sie mit Hilfe von Tools und Anwendungen zusammenarbeiten.

BEREICH	KONTEXTBEZOGENE AKTIVITÄTEN
E-education	Einführung einiger Online-Lernplattformen, wie z. B.: Domestika, Duolingo, Coursera
	Recherchieren Sie in E-Books, Zeitungen, Artikeln und Büchern.

4. E-Government-Bereiche und Szenarien für Erwachsene

Während der Projektlaufzeit haben wir mehr als 120 Erwachsene und 70 Erwachsenenbildner aus Italien, Zypern, Griechenland, Spanien, Deutschland und Portugal direkt einbezogen. Wir haben unsere Diskussionen und Fokusgruppen mit Hilfe eines induktiven Ansatzes geführt und uns auf die verschiedenen konkreten Verhaltensweisen und Barrieren konzentriert, mit denen sich Erwachsene auf verschiedenen Ebenen der Beteiligung, der Information, des Verständnisses und des Handelns in Bezug auf die von den öffentlichen Verwaltungen zur Verfügung gestellten E-Government-Dienstleistungen und -Tools auseinandersetzen.

Unser Ansatz hat die Meinungen und Wahrnehmungen von Erwachsenen und Erwachsenenbildnern einbezogen und auf diese Weise ein nuanciertes Konzept von Partizipation und digitaler Bildung erarbeitet, bei dem die Erwachsenenbildung ein Schlüssel zur Befähigung von Erwachsenen sein kann und sie zu dauerhaften Lernmustern motiviert.

Auf der Grundlage der im Rahmen des DigEqual-Projekts durchgeführten Feldforschung lässt sich feststellen, dass einige der Befragten die Nutzung von E-Government-Tools im Vergleich zum herkömmlichen System als schneller, einfacher und bequemer empfinden, während die

Mehrheit die Navigation als zu komplex empfindet. Der Schwierigkeitsgrad ergibt sich in erster Linie aus der mangelnden digitalen Kompetenz und dem niedrigeren Bildungsniveau. Folglich stoßen Personen mit einem niedrigeren Bildungsniveau auf größere Hindernisse als Personen mit einem höheren Abschluss.

Viele Menschen fühlen sich inkompetent, wenn es um den Zugang zu digitalen Diensten und insbesondere zu technologischen Werkzeugen geht. Daher müssen die elektronischen Behördendienste unbedingt benutzerfreundlicher und intuitiver werden.

Die engagierte Gruppe von Erwachsenen und Erwachsenenbildnern gab an, dass E-Government-Tools für ihre Nützlichkeit bei der Erleichterung alltäglicher Vorgänge wie der Bezahlung von Rechnungen anerkannt werden, die traditionell mit langen Warteschlangen in Postämtern verbunden sind. Folglich gibt es eine positive Neigung zur Digitalisierung.

Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass diese Werkzeuge nicht für alle Altersgruppen geeignet sind, insbesondere nicht für Menschen, die keine sogenannten „Digital Natives“, also nicht von klein auf mit digitalen Technologien aufgewachsen sind und tendenziell geringere Kenntnisse in diesem Bereich haben. Leider wurden keine Maßnahmen ergriffen, um diese Generationsklüfte zu überbrücken, was zu Angst und einem Gefühl der Inkompetenz führt, wenn es um die unabhängige Nutzung digitaler Werkzeuge geht.

Die unter europäischen Bürger*innen und Lehrkräfte durchgeführte Umfrage zeigt ein deutliches Missverhältnis zwischen den Befragten. Ungefähr die Hälfte der Befragten nutzt Online-Dienste in ihrem Alltag, während die andere Hälfte entweder aufgrund unzureichender digitaler Fähigkeiten oder aufgrund der Auffassung, dass Online-Dienste den persönlichen Alternativen unterlegen sind, von der Nutzung absieht. Diese Elemente zeigen, dass es immer noch große Unterschiede zwischen den Erwachsenen gibt, die auf die digitale Kluft zurückzuführen sind, die in sozialen, wirtschaftlichen, Wissens- und Kompetenzfaktoren begründet ist.

Unsere Szenarien und Untersuchungen haben sich hauptsächlich auf sechs Diskussionsbereiche konzentriert, wie z. B.:

- E-Government-Kenntnisse und Kenntnisse der Online-Verwaltung
- E-Zahlungen und Online-Rechnungen (mit allen Elementen der Steuererklärung)
- Organisation der Freizeit durch die Nutzung von Online-Plattformen
- Digitale Teilhabe an Entscheidungsprozessen
- Online-Bildungsangebote

Für jeden Untersuchungsbereich haben wir eine Reihe von Hindernissen festgestellt, mit denen die Erwachsenen konfrontiert sind und die im weiteren Verlauf wieder aufgegriffen werden könnten:

- mangelndes Vertrauen und fehlendes Verständnis für die Logik der Plattform
- fehlende digitale Kompetenzen
- Unsicherheit über die verfügbaren wirtschaftlichen Instrumente
- mangelnde Unterstützung bei der Nutzung der Dienste durch die öffentliche Verwaltung (z. B. Schwierigkeiten bei der Nutzung automatischer Chats)
- Angst vor der Nutzung der eigenen Daten (z.B. AGBs)
- bei nicht-Muttersprachler*innen, Sprachbarrieren

5. Eine Checkliste der wichtigsten Punkte, die bei der kontextbezogenen digitalen Bildung für Erwachsenenbildner zu berücksichtigen sind

Aus der Sicht der Lehrkräfte ist eine kritische Reflexion über die digitale Bildung von entscheidender Bedeutung. Aus den Diskussionen und Rückmeldungen der Lehrkräfte geht hervor, dass die Integration und Diskussion von E-Government durch Erwachsenenbildner in ihren digitalen Kursen weitgehend fehlt. In diesem Sinne ist DigEqual als ergänzende Arbeit für die digitalen Bildungskurse, die derzeit von Erwachsenenbildnern und Erwachsenenorganisationen angeboten werden, entscheidend. Es ist besonders wichtig, einen einheitlichen Ansatz für die Bildungsarbeit im Bereich der E-Government-Ausbildung zu entwickeln.

In diesem Sinne ist es wichtig, einige wichtige Punkte zu beachten:

- jedes Thema zu Beginn des Unterrichts über digitale Bildung klar einführen
- sich nach Hindernissen, Schwierigkeiten und aktuellen Meinungen von Erwachsenen umsehen, um den aktuellen Stand zu erfassen über ihre aktuellen Szenarien nachzudenken und damit zu beginnen, Vertrauen aufzubauen und darüber nachzudenken, insbesondere wenn es um Selbstvertrauen und den Aufbau von Kapazitäten geht
- komplexe Konzepte durch einfache Informationsbausteine zu dekonstruieren
- "Zeigen", wie man etwas tut - mit anderen Worten, die Lehrkräfte müssen die Plattformen kennen und sollten in der Lage sein, den erwachsenen Lernenden die Vorteile und die konkreten Ergebnisse der Nutzung von Online-Plattformen zu zeigen.



- Wiederholen Sie die Konzepte und stellen Sie sicher, dass jeder sie versteht, indem Sie einfache und reale Tests vorschlagen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie an Dingen arbeiten, die von den Lernenden benötigt werden, also definieren Sie einen offenen Kanal mit ihnen, und passen Sie Ihren Unterricht an die Bedürfnisse an, die von Zeit zu Zeit auftauchen könnten
- Geben Sie Raum für Fehler und Lachen, und auf diese Weise werden die Menschen sehen, dass sie keine Raketenwissenschaftler sein müssen, um die verfügbaren Ressourcen zu nutzen

6. Aktivitäten im Unterricht

Um die Arbeit von Erwachsenenbildner*innen zu unterstützen, haben wir eine Reihe von vorbereiteten Aktivitäten und Werkzeugen entwickelt, die von Lehrkräfte als zusätzlicher Werkzeugkasten für die digitale Bildung genutzt werden können. Die von uns entwickelten Aktivitäten zielen vor allem darauf ab, dass Erwachsene aktiv über ihre alltäglichen Probleme nachdenken und ihre Lebensbedingungen gestalten, indem sie die wahrgenommenen Barrieren überwinden.

In diesem Sinne wurden die entwickelten Aktivitäten nach einem ähnlichen Arbeitsmuster aufgebaut:

1. Erkundungs- und Reflexionsmuster
2. Reflexion über Hindernisse und Strategieentwicklung
3. Arbeit zum Kennenlernen und Erledigen
4. Aufruf zum Handeln und Verhaltensänderung

Um dies zu erreichen, verfügen die Erwachsenenbildner über ein doppeltes Instrumentarium:

1. Klasseninterne Präsentationen als visuelle Unterstützung, die die Erklärung und die Arbeit in der Klasse erleichtern, indem sie die wichtigsten Konzepte festhalten und die Aktivitäten "visualisieren".
2. Nicht-formale Aktivitätstools, definiert als ein dreistündiger Kurs (maximal) für jeden Bereich des E-Government, als ergänzendes "ausführendes" Material, das Erwachsenenbildner nutzen und von dem sie sich inspirieren lassen können, reich an Erklärungen und detaillierten Anleitungen für Bildner.





Darüber hinaus haben wir einen eher theoretischen Teil konzipiert, der ein Selbstlernteil ist, und das ist das E-Learning-System, das im Rahmen von DigEqual konzipiert wurde. Ein solches drittes Element ist sowohl für Erwachsene als auch für Erwachsenenbildner gedacht, insbesondere für diejenigen, die mit den E-Government-Tools oder den wichtigsten Elementen nicht vertraut sind.

In diesem Sinne können Erwachsenenbildner auch erwachsene Lernende an diesem leistungsstarken Instrument teilhaben lassen, das ein Online-Repository ist, in dem Lernmaterial und fertige Aktivitäten zur Verfügung stehen und auf das jeder zugreifen kann, insbesondere aber Erwachsenenbildner und erwachsene Lernende, die an digitalen Bildungskursen teilnehmen.

Diese Materialien sind alle im Abschnitt "Ergebnisse" zu finden und können in einem offenen und anpassbaren Format heruntergeladen werden.



7. Referenzen

Davide Azzolini; *The second digital divide in Europe. A cross-national study on students' digital reading and navigation skills*; Working Paper 2017-02
<https://irvapp.fbk.eu/publications/detail/the-second-digital-divide-in-europe-a-cross-national-study-on-students-digital-reading-and-navigation-skills/>

A.H.S. Chan, K. Chen (2011). Ein Überblick über die Technologieakzeptanz bei älteren Erwachsenen. *Gerontechnology*, 10(1), 1-12 <https://doi.org/10.4017/gt.2011.10.01.006.00>

Cabero, J., & Ruiz-Palmero, J. (2018). Las Tecnologías de la información y la comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital *International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 9, 16-30

Ma Q, Chan AHS, Teh P-L. Überbrückung der digitalen Kluft für ältere Erwachsene durch Beobachtungstraining: Auswirkungen der Modellidentität aus einer Generationenperspektive. *Sustainability*. 2020; 12(11):4555.
<https://doi.org/10.3390/su12114555>

Valerija Botrić & Ljiljana Božić (2021) The digital divide and E-government in European economies, *Wirtschaftsforschung-Ekonomiska Istraživanja*, 34:1, 2935-2955, DOI: [10.1080/1331677X.2020.1863828](https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1863828)

Berkowsky, R. W., Sharit, J., & Czaja, S. J. (2017). Faktoren, die Entscheidungen über die Einführung von Technologien bei älteren Erwachsenen vorhersagen. *Innovation in Aging*, 1(3), 1-12. <https://doi.org/10.1093/geroni/igy002>

Sohail Raza Chohan & Guangwei Hu (2022) Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency, *Information Technology for Development*, 28:1, 16-38, DOI: [10.1080/02681102.2020.1841713](https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1841713)

Berns, R., und Erickson, P. (2001) Contextual Teaching and Learning: Vorbereitung von Lernenden auf die neue Wirtschaft. Die Highlight-Zone: Forschung © Work No. 5.

Satirini, I., Emilia, E., & Gunawan, M.H. (2012) Contextual Teaching and Learning Approach to Teaching and Writing. *Indonesian Journal of Applied Linguistics*. 2(1), 10-22.

Ryshell Flowers-Henderson (2019) Access and Use of E-government Public Services Amongst Older Adults, *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 6830.
<https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6830/>



Co-funded by
the European Union



Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für diese verantwortlich gemacht werden.



Thank You !