

Persönliches Feedback und individuelle Betreuung steigern Motivation und Lernerfolg

Interview mit Tutorinnen der Kurse „Schreiben“ und „Rechnen“ im Lernportal



Die Tutorinnen Andrea Zöll und Lisa Gerste im Gespräch mit Dr. Carina Jung und Andreas Baumann vom vhs-Lernportal. (v.l.n.r.)

Der Bereich Grundbildung im vhs-Lernportal ist seit gut einem Jahr online. Von Anfang an dabei sind die DVV-Tutorinnen und -Tutoren, unter ihnen Lisa Gerste, Tutorin im Kurs „Rechnen“, und Andrea Zöll, verantwortlich für Lernende im Kurs „Schreiben“. Im Gespräch ziehen sie eine Zwischenbilanz und erzählen über Motivation, Kommunikation und Lernerfolge.

| Was genau bedeutet „tutorieren“. Was machen Sie konkret?

Andrea Zöll: Ich begleite die Lernenden auf ihrem Lernweg durch das Portal. Als DVV-Tutorin bin ich die Ansprechpartnerin für alle Fragen oder Probleme, die aufkommen können. So kann ich motivieren und Unterstützung bieten. Das ist meiner Erfahrung nach sehr wichtig in der Grundbildung. Eine weitere zentrale Aufgabe ist auch das Beobachten des Lernstands: Ich schaue mir die durchlaufenen Übungen an, sehe, wo Schwierigkeiten liegen. Dann kann ich zum Beispiel individuell Übungen zuweisen, in denen die gleiche orthografische Kompetenz weiter trainiert werden kann.

„Für die Lernenden ist es relevant, zu merken: Da ist ein echter Mensch, der mich begleitet, der mir Tipps gibt, mir Mut zuspricht und mich gegebenenfalls mit Übungsmaterial versorgt, das genau zu meinem individuellen Lernstand passt.“

Andrea Zöll

Lisa Gerste: Ich logge mich unter der Woche täglich ins vhs-Lernportal ein. Auf der Startseite sehe ich sofort, ob Lernende mir persönliche Nachrichten geschrieben oder Übungen zum Korrigieren geschickt haben. Ich lese dann alle Nachrichten und gebe Feedback zu den Aufgaben. Je nachdem, welche Fehler auftreten und was für Rückfragen gestellt werden, schaue ich mir dabei ebenfalls den Lernstand einzelner Lernender an und weise passende Übungen oder Erklärungen zu.

| Wie kommunizieren Sie mit den Lernenden?

Lisa Gerste: Die Kommunikation im vhs-Lernportal verläuft in der Regel asynchron, also zeitlich versetzt. Wenn Lernende eine Tutor-Aufgabe gelöst haben, gebe ich Ihnen dazu ein Feedback. Darüber hinaus schreibe ich auch persönliche Nachrichten.

Andrea Zöll: Zum einen bieten die gerade genannten Tutor-Übungen hervorragend Anlässe zur Kommunikation. Oft nutzen Lernende das Eingabefeld auch, um dort Nachrichten an mich zu schreiben. Bei mir findet aber ein Großteil der Kontakte über persönliche Nachrichten statt. Die erste Nachricht erreicht den Lernenden direkt nach seiner ersten Anmeldung: Sie heißt ihn herzlich willkommen und enthält den Hinweis, dass er oder sie sich jederzeit an mich wenden kann. Einige antworten sofort auf diese Nachricht und bedanken sich für das Angebot oder stellen bereits die ersten Fragen.

| Wie viele Lernende haben Sie bisher begleitet?

Andrea Zöll: Im vergangenen Jahr waren es mehr als 1.300 Lernende, die ich im Kurs Schreiben unterstützt habe. Das sind aber nicht alle Lernenden. Die restlichen werden von weiteren DVV-Tutoren betreut.

Lisa Gerste: Mittlerweile habe ich insgesamt knapp über 1.000 Lernende in ihrem Lernprozess begleitet,

wobei nicht alle Lernenden sämtliche Aufgaben lösen. Manche hören nach ein paar Lektionen wieder mit dem Lernen auf, andere steigen erst in höheren Lektionen ein. Daneben gibt es aber auch Lernende, die den kompletten Kurs durchlaufen und jede einzelne Übung bearbeiten.

| Wie viele Lernende betreuen Sie aktuell, und was wissen Sie über diese Menschen?

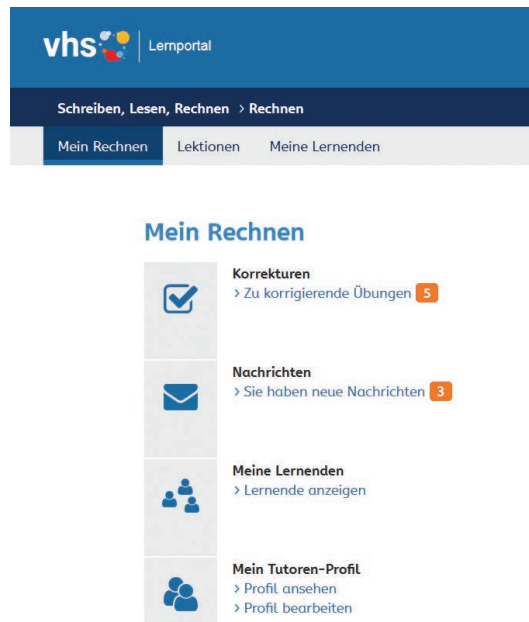
Andrea Zöll: In den letzten vier Wochen waren bei mir knapp 400 Lernende aktiv. Normalerweise erfahre ich das Alter der Lernenden nicht. Aus der Kommunikation kann ich aber schließen, dass alle Altersgruppen vertreten sind.

Lisa Gerste: Derzeit begleite ich gut 130 aktive Lernende. Manche von ihnen schreiben mir zu Beginn, warum sie sich mit dem Rechnen beschäftigen wollen. Die Beweggründe sind recht unterschiedlich. Zum Beispiel ging es einer Lernenden darum, nach einem Schlaganfall wieder das Rechnen zu lernen. Andere wollen ihre Rechenkünste auffrischen, weil sie sich beruflich anders orientieren möchten. Und wiederum andere möchten im Alltag besser zurechtkommen und sicherer werden im Umgang mit Geld.

| Worauf achten Sie beim Tutorieren? Was ist wichtig für die Kommunikation?

Andrea Zöll: Ich versuche, sehr zuverlässig innerhalb eines bestimmten Zeitfensters Nachrichten zu beantworten und Aufgaben zu korrigieren. Dem kommt in der asynchronen Kommunikation im Lernportal eine große Bedeutung zu. Dabei fällt das Feedback immer konstruktiv aus. Hat jemand die ersten Aufgaben gelöst, schicke ich dazu eine Nachricht. Schaut jemand nach einer Weile wieder vorbei, schreibe ich eine Nachricht, dass ich mich darüber freue, dass er oder sie da war. Das ist eine von mehreren Möglichkeiten, in Kontakt zu treten. Für die Lernenden ist es relevant, dass sie merken: Da ist ein echter Mensch, der mich begleitet, der mir Tipps gibt, mir Mut zuspricht und mich gegebenenfalls mit Übungsmaterial versorgt, das genau zu meinem individuellen Lernstand passt.

Lisa Gerste: Viele Studien haben ja gezeigt, dass Feedback einen großen Einfluss auf Motivation und Lernerfolg hat. Deshalb achte auch ich darauf, mit zeitnahe Feedback die Lernenden zu motivieren. Wenn sie Ängste in Bezug auf das Rechnen signalisier-



Startseite in der Tutor*innen-Ansicht des vhs-Lernportals.

ren, versuche ich, diese abzubauen. Die Lernenden sollen merken, dass ich mich für sie und ihre Fortschritte interessiere. Deshalb gebe ich individuelles, persönliches Feedback und versuche, durch Fragen die Lernenden zu unterstützen und den Lernprozess anzuregen.

| Welche Erfolge haben Sie bisher beobachten können?

Lisa Gerste: Ich freue mich jedes Mal, wenn sich Lernende mir gegenüber öffnen. Zum Beispiel, wenn sie mir Nachrichten schreiben und erzählen, warum sie im Lernportal unterwegs sind. Auch Rückmeldungen zu meinen Erklärungen oder zu den Übungen sind willkommen – ich finde es schön, wenn die Lernenden meine Arbeit wahrnehmen und wertschätzen.

Andrea Zöll: Ich freue mich, wenn sich jemand nach einer Weile das erste Mal traut, einen Text frei zu formulieren und mir zur Korrektur zu senden. Inzwischen haben sich einige Lernende für die Hilfe bedankt. Vor kurzem schrieb mir jemand, er hoffe, das Arbeiten als Tutorin würde mir genauso viel Spaß machen wie ihm das Lernen. Er schrieb wörtlich: „An meiner Motivation haben Sie einen Anteil.“ Das sind für mich ganz wertvolle Momente, in denen sich bestätigt, dass das Online-Tutorieren im vhs-Lernportal etwas ganz Besonderes ist und wie sehr es zum Erfolg unserer Lernenden beitragen kann. Ein echtes Alleinstellungsmerkmal für das vhs-Lernportal!

„Viele Studien haben ja gezeigt, dass Feedback einen großen Einfluss auf Motivation und Lernerfolg hat. Deshalb achte auch ich darauf, mit zeitnahe Feedback die Lernenden zu motivieren.“

Lisa Gerste



Die Fragen stellten Dr. Carina Jung und Andreas Baumann, Referentin und Referent im vhs-Lernportal beim DVV.