

JoSch

Journal der Schreibberatung
Erfahrungsberichte/ Austausch

Schreibberater/innen als Literacy Manager? Eine berufliche Standortbestimmung

Gerd Bräuer

„Schreibberatung? Oh ja, die ist wirklich wichtig!“ Ich höre solche Bekenntnisse immer öfter von studentischen Workshop-TeilnehmerInnen oder von Lehrenden aus den unterschiedlichsten Ausbildungsdisziplinen. Aber was ich im Alltag an der PH Freiburg und anderswo in der deutschsprachigen Bildungslandschaft erlebe, deutet darauf hin, dass sich viele Schreibende nach wie vor lieber hinter ihrem Schreibtisch verstecken als zur Schreibberatung zu gehen. Sie tun dies zwar mit sichtlich wachsendem Widerwillen – aber sie tun es immer noch. Welche Umstände oder Vorstellungen halten sie im Versteck? Was würde sie endgültig hervorlocken?

Meine kurze Antwort darauf ist diese: Was sie im Versteck hält, ist eine nach wie vor produktorientierte Schreibkultur in den Ausbildungsinstitutionen. Die zunehmende Zahl von schriftlichen Klausuren und die zurückgehende Zahl der vor der Studienabschlussarbeit eingeforderten Schreibaufgaben in den modularisierten Studiengängen sind nicht die einzigen, aber die eindeutigsten Indizien dafür. Was Schreibende aus ihren Verstecken hervorlocken könnte

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

G. Bräuer/ Schreibberater/innen als Literacy Manager?

wäre eine Schreibberatung, die, noch stärker als bisher, die Schreibenden dort abholt, wo sie sich mit ihrem Schreiben im Alltag bereits befinden – nämlich in einer Übergangsphase zwischen traditionellem, papiergebundenem Schreiben bzw. Lesen und Textproduktion bzw. -rezeption im digitalen Raum.

Natürlich ist letzteres erst einmal eine Behauptung, die sich auf persönlicher Beobachtung gründet. Was wir brauchen, sind Untersuchungen, die diesen Vermutungen gezielt nachgehen. Wir benötigen aber auch noch etwas, um Schreibberatung wirkungsvoller als bisher in das Blickfeld der Schreibenden zu rücken: die Bereitschaft und die Fähigkeit als Schreibberater/in, gestaltend einzugreifen in die Schreibkulturen an den Hochschulen und darüber hinaus an Schulen und im Beruf. Dass es dafür Ressourcen bräuchte, die vor allem an deutschen Hochschulen oft nur schwer zu finden sind, das ist mir bewusst. Anstatt aber auf diese Ressourcen weiter zu hoffen und zu warten, sollten wir uns diese beschaffen, indem wir alternative Schreibkulturen dort aufbauen, wo diese bereits gewollt sind und angefragt werden. Auf diesem Wege eröffnen sich Mittel und Möglichkeiten, die letztlich auch unseren angestammten Arbeitsbereichen zugute kommen können.

Ein konkretes Beispiel dafür: An der PH Freiburg, wie inzwischen an vielen Hochschulen in Europa, erwacht das Interesse an der Nutzung elektronischer Portfolios. Nachdem reichlich Erfahrung mit Papierportfolios und erste zaghafte Versuche mit dem so genannten ePortfolio gesammelt wurden, ahnt man inzwischen das immense Potenzial dieses digitalen Mediums für eine nachhaltigere Gestaltung von Lehre und Studium. Finanzielle Mittel, um die durchaus bereits vorhandenen Ideen und Konzepte zur Arbeit mit ePortfolios in die Tat umzusetzen, gib es in Freiburg freilich nicht. Also gilt es, diese außerhalb der Hochschule zu suchen. Eine Möglichkeit dafür bahnt sich z.B. durch die Kooperation mit drei Freiburger Schulen an, die sich an das Schreibzentrum mit der Bitte gewandt haben, den Aufbau von ePortfolios

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

G. Bräuer/ Schreibberater/innen als Literacy Manager?

konzeptuell zu begleiten. Mit deren Etablierung und Propagierung als best practice würde es, längerfristig gesehen, ganz bestimmt Nachahmer in der Stadt geben und damit steigenden Handlungsbedarf für die PH Freiburg, wenn es z.B. darum geht, kundige Studierende in das Berufsfeld zu entlassen bzw. Lehrer/innen durch Weiterbildung zu ePortfolio-Arbeit zu befähigen.

Was hat das alles damit zu tun, Menschen für die Schreibberatung zu motivieren bzw. die Schreibberatung näher an die Menschen zu bringen? Viel, denn ePortfolios, wie auch andere Web 2.0-Anwendungen (z.B. Wiki, Forum, Blog, Glossar), schaffen einerseits neuen Beratungsbedarf, wenn es z.B. darum geht, diese Tools wirkungsvoll in Lehre und Studium zu nutzen. Tools wie das ePortfolio unterstützen aber auch prozessorientiertes Arbeiten, um das wir uns ja in der Schreibberatung bemühen und sie sind aussagekräftige Ressourcen für die Beratung selbst, z. B., indem wir durch das ePortfolio einer Rat suchenden Person schnell und umfassend Einblick in die individuelle Entwicklung dieses Schreibenden erhalten können.

Der oben skizzierte Umweg über das Einbinden von anderen Schreibkulturen – hier die der Schule – in die angestammte Schreibkultur ist, zugegeben, keine einfache Sache. Dazu brauchen Schreibberater/innen Kompetenzen, die weit über die des Begleitens von Textproduktion und Schreibenden hinausgehen. Benötigt werden Fähigkeiten und Kenntnisse, um die uns umgebende Vielfalt literaler Kulturen differenziert wahrzunehmen, den speziellen Bedürfnissen in diesen literalen Kulturen vorurteilsfrei zu begegnen und schließlich zu helfen, diese Anforderungen durch neue Ideen in den Bereichen Instruktionsdesign und Organisationsentwicklung wirkungsvoll zu bedienen. Ich könnte auch sagen, es handelt sich also um eine typische Herkules-Aufgabe für eine einzelne Person. Oder eine für Sisyphus, wenn man sich nur die diversen Reibungsverluste im Getriebe institutioneller Strukturen vorstellt, die immer dann verstärkt auftreten, wenn Routinen in einer Institution infrage gestellt werden.

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

G. Bräuer/ Schreibberater/innen als Literacy Manager?

Damit wir uns weder als Herkules noch als Sisyphus versuchen müssen, gibt es das Konsortium „International Literacy Management“, das kürzlich durch SchreibexpertInnen aus Kanada, Frankreich, Deutschland, der Schweiz und den USA initiiert wurde. Dieses Konsortium (siehe www.international-literacy-management.org) bietet eine gemeinsame Plattform für Menschen mit Gestaltungswillen und deren Ideen, für Erfahrungen und Erkenntnisse im Umgestalten bzw. Optimieren von lokalen literalen Kulturen. Der Einblick in fremde Schreib- und Lesewelten soll anregen, die Gestaltungsmöglichkeiten zu Hause besser zu erkennen und u.U. durch adaptierte internationale Konzepte auszubauen. Das vom Konsortium etablierte Zertifikat "International Literacy Management" führt ein in die bis jetzt vor allem im angelsächsischen Raum gezielt entwickelten Analyse- und Gestaltungsmöglichkeiten für den optimierten Umgang mit Informationen, Texten, Lesenden und Schreibenden in ganzen Institutionen. Das internationale Team von Lehrenden begleitet die Teilnehmer/innen bei der längerfristigen Umgestaltung der eigenen literalen Umgebung in eine solche, in der nicht zuletzt die Schreibberatung den Platz erhält, der ihr aufgrund des breiten Raumes, den Reflexion und Revision im Textproduktionsprozess einnehmen, gebührt. Ich würde mich freuen, JoSch-Leser/innen als Kooperationspartner oder als Weiterbildungsteilnehmer/innen im Konsortium bald begrüßen zu dürfen.

Zum Autor:

Dr. Gerd Bräuer ist Mitinitiator des o.g. internationalen Konsortiums und hat für die Arbeitsstelle „Professionelles Schreiben“ an der ZHAW Winterthur (Schweiz) einen Zertifikatslehrgang (CAS) „Literacy Management“ entwickelt. Weitere Informationen zu seiner Arbeit: www.literacy-management.de.

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

G. Bräuer/ Schreiber/innen als Literacy Manager?

JoSch

Journal der Schreibberatung
Erfahrungsberichte/ Austausch

Erste Eindrücke und Erfahrungen mit der Online-Beratung an der TU Darmstadt

Lisa Hertweck/ Nadine Scholz

Es ist Mittwochabend, kurz nach 19.30 Uhr: Online-Beratung des SchreibCenters der Technischen Universität Darmstadt. Der Computer der diensthabenden Beraterin Anna gibt gluckerende Skype-Laute von sich und kurz darauf meldet sich eine etwas verzerrte, blechern klingende Telefonstimme: „Ist da die Schreibberatung?“ Anna nimmt den Anruf entgegen: „Guten Abend, da bist du richtig beim SchreibCenter der TU Darmstadt, ich heiße Anna und wer bist du?“ Nach einem kurzen Austausch von Höflichkeiten, Namen und den obligatorischen Informationen zu Fachbereich, Matrikelnummer und Studienstand sowie zu den Leistungen der Schreibberatung, wird der Ratsuchende nach seinem Anliegen befragt: „Ich sitze seit drei Stunden vor einem leeren Blatt. Morgen soll ich meinem Professor eine Gliederung und eine sinnvolle Fragestellung präsentieren – kannst du mir helfen?“ Anna kann!

Bevor sie allerdings mit der Online-Schreibberatung beginnt, leitet sie den Ratsuchenden erst mal durch das Skype-Programm, mit dem er sie

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt

kontaktiert hat. Nach wenigen Minuten können sich Beraterin und Student nicht nur hören, sondern auch sehen. Darüber hinaus ist es Anna möglich, sein Schreiben via Bildschirmfreigabe zu verfolgen. Anna hat einige Ordner mit vorgefertigten „Tools“ auf ihrem Rechner bereitliegen: Von A wie Abstract bis Z wie Zitate kann sie schnell und unkompliziert Datensätze verschicken und kurze Anleitungen oder komplexere Techniken zur Anwendung bringen. So kann die Beratung stattfinden, ohne dass das Haus verlassen werden muss, wobei trotzdem eine persönliche und individuelle Schreibberatung stattfindet – nur eben online. „Machbar ist fast alles“, so Anna. Natürlich hat die Online Beratung aufgrund ihrer Form bestimmte Chancen und Herausforderungen und diese wollen wir nachfolgend ein bisschen genauer unter die Lupe nehmen.

Das SchreibCenter der TU Darmstadt ist ein Kooperationsprojekt des Fachgebiets Mehrsprachigkeitsforschung und des Sprachenzentrums. Im Jahr 2007 ging das Online Writing Lab (OWL) in Betrieb, im Januar 2009 startete die Schreibberatung und aktuell wird das SchreibCenter weiter ausgebaut. Das Online-Angebot umfasst momentan Hilfe zu verschiedenen Textsorten, Hilfe für das wissenschaftliche Schreiben, Kursangebote sowie die Kontaktmöglichkeiten zur Präsenz- und Online-Schreibberatung. Diese Angebote gibt es jeweils für Deutsch und für Englisch, wobei die englischen OWL-Module erst im Sommer 2011 zugänglich sein werden. Als Technische Universität hat die TU Darmstadt vor einigen Jahren die Dual Mode Strategie II verabschiedet, die ein didaktisch ausgewogenes Zusammenspiel von Präsenz- und Onlinelehre vorsieht. Es sollen E-Learningangebote ausgebaut werden, so dass Studierende zeit- und ortsunabhängige Angebote der TU Darmstadt wahrnehmen können. Der Trend hin zu umfassenderen Onlineangeboten geht somit auch in andere Bereiche über. Aus diesem Grund gibt es beim SchreibCenter die Möglichkeit, einen/eine SchreibberaterIn entweder jeden Mittwochabend oder nach vorheriger

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt

Terminabsprache online zu treffen – zusätzlich zur regulär bestehenden Präsenzberatung. Für die Studierenden bietet sich so die Möglichkeit, während einer „heißen“ Phase im Schreibprozess direkt bei ihnen zu Hause Unterstützung zu bekommen.

Aber warum sollte eine Technische Universität überhaupt eine Schreibberatung unterstützen? Sind Studierende der TU nicht meist aus technischen und ingenieurwissenschaftlichen Fächern und dabei vorwiegend mit Zahlen und Rechnen beschäftigt? Sicherlich nicht: Nach der letzten Evaluation 2010 sind die meisten Personen, die zur Schreibberatung kommen, tatsächlich aus dem Fachbereich Gesellschafts- und Geschichtswissenschaften (52 Prozent). Gleich danach folgen jedoch Studierende des Fachbereichs Bauingenieurwesen und Geodäsie (38 Prozent). Somit wird deutlich, dass auch technische Studierende die Wichtigkeit der Fertigkeit Schreiben für ihr Studium wahrnehmen und sich hier gezielt Unterstützung holen.

Onlinemedien wie der Instant-Messaging-Client Skype sind aus dem Alltag der meisten Studierenden nicht mehr wegzudenken. Das Potenzial neuer digitaler Programme und Funktionen wie Skype, Golemmail oder individuell gestalteter Kommunikationstechnologien eröffnen auch neue Möglichkeiten der Beratung. Das Potenzial erstreckt sich dabei auf zahlreiche Aspekte wie Lernmaterialien, Lernformen, zeitlich-räumliche Organisation des Lernens, Formen der Interaktion bzw. der Kommunikation und Kooperation sowie die Betreuung und Beratung bzw. die Unterstützung der Ratsuchenden.

Wie auch in der Präsenzberatung ist es das Ziel der Online-Beratung, dass sich Studierende gemeinsam mit BeraterInnen eigene Lernziele setzen, geeignete Lernstrategien und -techniken kennen lernen und auswählen,

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt

eigene Leistungen evaluieren und die Motivation und Selbstwirksamkeit für aktuelle und zukünftige Schreibprozesse aufbauen (vgl. Ballweg, im Druck). Das Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ gilt sowohl für Präsenz- wie auch für Onlineberatung und bedeutet, dass die SchreibberaterInnen die Studierenden anleiten, sich selbst helfen zu können und nicht die Verantwortung für den Text an die SchreibberaterInnen abgeben. Es wird versucht, Fachwissen über den Schreibprozess und das wissenschaftliche Schreiben zu vermitteln, durch den Einsatz von Gesprächstechniken gezielte Fragen zu stellen und damit das Problem der Ratsuchenden zu fokussieren und die Lernenden anzuleiten, ihre eigenen Lösungswege zu finden. Hierzu werden Techniken wie das Freewriting, Mindmaps, Blitzexposé und vieles mehr genutzt. Natürlich finden diese Techniken auch Anwendung in der Online-Beratung. Mit Word-Dateien und Links zu unserem OWL ist es den BeraterInnen und den Ratsuchenden gemeinsam möglich, Vorlagen und Anleitungen direkt online abzurufen. Für die BeraterInnen bedeutet das im Klartext: keine Fehlerkorrektur und keine zu starke Lenkung - stattdessen durch gezielte reflektierende Fragen Studierende zum Nachdenken über ihre Texte anzuregen.

Erfahrungen mit Online-Beratung während der letzten eineinhalb Jahre haben allerdings auch Grenzen aufgezeigt. Zum einen sind hier die Grenzen auf zwischenmenschlicher Ebene zu nennen: Eine Online-Beratung kann die tatsächliche persönliche Präsenz einer Person nicht ersetzen. Einige Ratsuchende oder auch BeraterInnen ziehen aus diesem Grund eine Präsenzberatung vor. Ein nicht geringer Anteil der menschlichen Kommunikation findet nonverbal (Gesten, Augenkontakt etc.) statt. Durch die Online-Präsenz über den Bildschirm kann die tatsächliche Stimmung einer Person somit nicht so gut interpretiert werden und der persönliche Kontakt auf zwischenmenschlicher Ebene ist nicht der gleiche wie bei einer Präsenzberatung. Das Onlineteam hegte zu Beginn des Projektes Zweifel,

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt

wie eine Videoberatung für die Teammitglieder persönlich funktionieren würde – aber interessanterweise fanden wir uns schnell in die Situation ein und nach kurzer Zeit war die Beratung für uns so natürlich wie eine Präsenzberatung. Es ist anzunehmen, dass es den meisten Studierenden ähnlich geht, und daher raten wir generell den Studierenden, vor einer Onlineberatung eine Präsenzberatung durchzuführen, um sich mit dem Wesen der Beratung selbst vertraut zu machen. Es gibt jedoch auch Studierende, die lieber gleich eine Onlineberatung besuchen möchten, was uns zeigt, dass Hemmschwellen und Probleme ganz unterschiedlich gewertet werden müssen.

Eine weitere Herausforderung ist die Beratung Studierender, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Hier erweist sich die Online-Beratung oft schwieriger als die Präsenzberatung. Ob die Kommunikation wirklich funktioniert, ist bei Personen, die Deutsch als Fremdsprache gelernt haben und hier einen mittleren oder gar erst einen niedrigen Sprachstand erreicht haben, oft schwer einzuschätzen. BeraterInnen haben bei der Online-Beratung nicht immer die Möglichkeit, einen Blick in die Mitschriften der Ratsuchenden zu werfen, die während der Beratung gemacht werden, um gegebenenfalls Verständnisprobleme und andere Unklarheiten ausräumen zu können, die gerade bei Fremdsprachenlernern sonst leicht auf dem Papier sichtbar sind.

Der Zeitfaktor ist bei der Online-Beratung auch besonders zu berücksichtigen. Gerade am Anfang müssen die Ratsuchenden die Skype-Funktionen erst kennen lernen, wodurch häufig weniger Zeit für die eigentliche Beratung bleibt. Weiterhin kann es bei unterschiedlichen Varianten von Skype (Mac, Windows XP, Windows Vista, alte/neue Skypeversion) auch dazu führen, dass die Instruktionen der BeraterInnen an die Ratsuchenden bei der Funktionsbeschreibung nicht passend sind, was

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt

wiederum zu Verzögerungen führen kann.

Das Hauptproblem der Online-Beratung ist jedoch vor allem technischer Natur: Sobald die Internetübertragung nicht schnell genug ist oder schwankt, wird die Ton- oder Bildqualität schnell schlecht und führt im schlechtesten Fall sogar zur Unterbrechung der Übertragung. Die SchreibberaterInnen haben die Erfahrung gemacht, dass es gerade in einer „heißen Phase“ sehr störend sein kann, wenn man sich erst wieder neu einloggen muss. Bei einer technischen Unterbrechung ist der Dialog, und somit der Gedankenfluss der gerade begonnen hatte, oft auch unterbrochen und muss unter Umständen neu begonnen werden. Dieser Aspekt spiegelt sich auch im oben erwähnten Zeitaspekt wieder, da Online-Beratungen oft länger als die geplanten 45-60 Minuten dauern.

Trotz all dieser Herausforderungen enthält die Online-Beratung auch sehr viele Chancen. Was genau sind diese Chancen, die eine online stattfindende Schreiberberatung bieten kann? Durch die Online-Beratung kann eine weitere Zielgruppe Studierender angesprochen werden, nämlich die der technikaffinen Studenten. Ein Vorteil für sie, aber auch für alle anderen Studierenden, ist die Tatsache, dass die Verschriftlichung der besprochenen Beratung direkt am PC stattfindet. Die Studierenden und auch BeraterInnen müssen während der Beratung alles auf dem PC schreiben, direkt in einem Schreibprogramm. Im Regelfall werden größere Arbeiten direkt am PC geschrieben, und früher oder später sitzt der Studierende hier vor einem leeren digitalen Blatt. Während der Onlineberatung werden alle erarbeiteten Elemente gleich am PC festgehalten und dies führt dazu, dass die lernende Person die „Angst vor dem weißen Blatt“ verliert. Natürlich wird diese Hilfestellung auch bei einer Präsenzberatung gegeben, da hier die Studierenden ihren Laptop mitbringen können; aufgrund der Übertragung von Skype ist bei der Online-Beratung allerdings die digitale Fixierung (in

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt

einem Schreibprogramm) absolut notwendig, da sich beide ja nur über den Bildschirm austauschen können. Nach einer Online-Schreibberatung ist auf jeden Fall ein Teil schon schriftlich auf dem PC fixiert, was bei einer Präsenzberatung nicht der Fall sein muss.

Darüber hinaus können die Studierenden direkt nach der Beratung zu Hause am PC weiterarbeiten, womit die erste Hürde, das „Anfangen“, gemeinsam mit den BeraterInnen gemeistert wurde. Da der Denk- und/oder Schreibprozess schon gemeinsam in Gang gesetzt wurde, fällt es manchen Studierenden so leichter, direkt am Ball zu bleiben, um an ihrem Text weiterzuschreiben. Gerade für Studierende, die unter „Aufschieberitis“ leiden, kann so leicht, ohne einen weiteren Ortswechsel, am Text weitergearbeitet werden.

Ein weiterer Vorteil für BeraterInnen und Ratsuchende ist die zeitliche und räumliche Flexibilität. Die Online-Beratung kann zu jeder Zeit und auch in vertrauter Umgebung, z.B. zu Hause, über das Internet stattfinden. Aber auch Studierende, die gerade ein Semester im Ausland verbringen, können so das Beratungsangebot nutzen. Ein häufiger Grund, der wiederholt von Seiten der Ratsuchenden genannt wurde, die Online-Beratung anstelle der Präsenzberatung in Anspruch zu nehmen, lautet: „Ich muss das Haus nicht verlassen und kann trotzdem unmittelbar persönliche Hilfe in Anspruch nehmen.“ Als BeraterIn ist es ebenfalls bequemer, zu Hause abends am Schreibtisch eine Beratung durchzuführen anstatt extra dafür an die Uni fahren zu müssen.

Abschließend lässt sich festhalten, dass Online-Beratungen eine zusätzliche Option für Studierende darstellen, die aufgrund von strikten anderweitigen Zeitplänen (z.B. Arbeiten, Kinderbetreuung, berufsbegleitendes Studium) so überhaupt eine Beratung wahrnehmen können.

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt

Eine Sache würde uns noch interessieren: Gibt es noch weitere Online-Berater, die ähnliche oder ganz andere Erfahrungen gesammelt haben? Über einen Austausch würden wir uns freuen, schreibt doch an: Schreiberberatung@spz.tu-darmstadt.de

Literatur

Dual Mode TU Darmstadt: Online im WWW. URL :
<http://www.e-learning.tu-darmstadt.de/media/elc/elearning/dualmode/elearningstrategie2008.pdf>
Letzter Zugriff: 10.1.2010, 19:54 Uhr.

Ballweg, Sandra (im Druck): Schreibberatung für internationale Studierende, in: Hoffmann, Sabine/ Vogler, Stefanie (Hrsg.): Sprachlernberatung.

Zu den Autorinnen:

Lisa Hertweck, SchreibCenter der TU Darmstadt, zertifizierte studentische Schreibberaterin, studiert Lehramt Deutsch/Geschichte und strebt den Master DaF/Z an.

Nadine Scholz, Diplom-Anglistin, SchreibCenter TU Darmstadt, zertifizierte studentische Schreibberaterin mit Abschluss. Sie kümmert sich insbesondere um die Onlineberatung und englische Schreibberatungen. An der Universität Mannheim studierte sie Englisch und BWL und absolviert im Moment ihr Zweitstudium zum Master DAF/Z an der TU Darmstadt. Sie arbeitet aktuell als Koordinatorin bei der Einführung elektronischer Portfolios (Projekt dikopost) an der TU Darmstadt. Davor arbeitete sie drei Jahre als Übersetzerin in einer Kommunikationsagentur.

JoSch Ausgabe 2/ April 2011

L. Hertweck, N. Scholz/ Online-Beratung an der TU Darmstadt