



# *STellaR*

STATIONÄRE  
TELEPRÄSENZBERATUNG  
IM LÄNDLICHEN RAUM

## **Laufzeit:**

1. September 2020 – 31. August 2024 (4 Jahre)

## **Förderlinie:**

„Verbesserung der Lebensqualität in Stadt und Land  
durch soziale Innovationen“ (FH-Sozial)

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



FORSCHUNG AN  
FACHHOCHSCHULEN



**FH Bielefeld**  
University of  
Applied Sciences



# Inhalt

1. Projektvorstellung & technische Aspekte (PW)
2. Vorgehen und erste Ergebnisse (AKS)



# Projektvorstellung



# Projektbeteiligte

## **Soziale Arbeit:**

- Prof. Dr. Udo Seelmeyer (FH Bielefeld; Projektleitung) + Philipp Waag
- Prof. Dr. Marc Weinhardt (Uni Trier) + Anne-Kathrin Schmitz

## **Informatik:**

- Prof. Dr. Dominic Becking (FH BI, Campus Minden) + Matti Laak

## **Praxis:**

- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW)
- Deutscher Caritasverband (Referat Online-Beratung)
- AWO Unterbezirk Hagen-Märkischer Kreis + Stadt Neuenrade
- Caritasverband für die Diözese Osnabrück



# Projektziele

## **Versorgung ländlicher Gebiete mit:**

- Wohnortnaher, stationärer psycho-sozialer Videoberatung in einer vertrauenswürdigen institutionellen Umgebung
- Ergänzung der Videoberatung um die Möglichkeit der gemeinsamen Dokumentenbearbeitung über Distanz (z.B. in der Schuldnerberatung)



# Chancen

## **Mehr Beratung**

- Steigerung der zeitlichen Verfügbarkeit
- Breiteres Beratungsangebot vor Ort
- Möglichkeit der Zuschaltung weiterer Personen (z.B. Dolmetscher:innen)

## **Niedrigschwelligkeit**

- Wohnortnähe
- Bekanntes Umfeld
- Keine Technikenkenntnisse nötig

## **Vorteile Videoberatung**

- Synchronität
- Authentizität (Mimik, Gestik, Redepausen)
- Keine Schreibkompetenz nötig

## **Vorteile *stationärer* Videoberatung**

- Hohe Qualität von Bild und Ton
- Stabile Internetverbindung
- Save Space



# Perspektiven

- Schnelle Beratungsübergaben?
- Effizienter Personaleinsatz?
- Beratung in überregionalen Trägerverbänden?
- Beratung aus dem Homeoffice?
- KI-gestützte Emotionsanalyse?
- Automatisierte Übersetzung?
- Automatisierte Dokumentation von Beratungsinhalten und -verläufen?
- ...

# Herausforderungen

## **Aus Sicht der Praxis**

- Neue Formen der Gestaltung von Zuständigkeiten, Finanzierungssystematiken und Kooperationen möglich bzw. nötig
- Ungewissheit bezüglich Implikationen für Beratungsprozesse

## **Orts- und Raumwahl**

- STellaR ist für Dörfer eher ungeeignet (mobile Lösung?)
- „Rezeptionsdienst“ notwendig

**Akzeptanz des neuen Angebots durch Adressat:innen ist noch ungewiss**





# STellaR - Raum



# STellaR - Raum



20.05.2022

Stationäre Telepräsenzberatung im ländlichen Raum (STellaR)

10



# Technische Aspekte



# Videoberatung

- Möglichst immersiv
- Möglichst niedrige Latenz bei der Audio- und Videoübertragung
- Hohe Qualität von Bild und Ton
- Die Fachkraft bedient die Software, der Adressat:in muss keinerlei Eingaben tätigen



# Dokumentenbearbeitung

- Dokumentenkamera + 2 Beamer
- Übertragung der Dokumente an Fachkraft als digitaler Zwilling
- Sichere Archivierung digitaler Dokumente
- Besitz von (Papier-)Originalen bleibt bei Adressat:innen
- Fachkraft bearbeitet digitale Zwillinge
- Adressat:innen vollziehen Bearbeitung im Original nach



# Vorgehen und erste Ergebnisse



# Entwicklung der Erhebungsinstrumente für die formative Evaluation der Videoberatung

- CoCreation-Workshops Videoberatung mit Berater:innen
- CoCreation-Workshops Videoberatung mit Zielgruppe
- Experimentelle Erprobung der Videoberatung (STellaR-System) an den Hochschulen
- Erarbeitung eines Beratungs- und Schulungskonzeptes für Videoberatung mit STellaR
- Erprobung und Evaluation der Videoberatung in der Praxis (Interviews, Fragebögen, Videoanalyse)



# Entwicklung der Erhebungsinstrumente für die formative Evaluation der Videoberatung

- CoCreation-Workshops Videoberatung mit Berater:innen
- CoCreation-Workshops Videoberatung mit Zielgruppe
- **Experimentelle Erprobung der Videoberatung (STellaR-System) an den Hochschulen**
- Erarbeitung eines Beratungs- und Schulungskonzeptes für Videoberatung mit STellaR
- Erprobung und Evaluation der Videoberatung in der Praxis (Interviews, Fragebögen, Videoanalyse)





# Experimentelle Erprobung der Videoberatung an den Hochschulen

- Insgesamt konnten über 15 STellaR-Beratungsgespräche mit unterschiedlichen Settings stattfinden
- An der FH Bielefeld wurde bspw. ein 65 Zoll (später auch ein 49 Zoll) Bildschirm genutzt, an der Uni Trier ein 60 Zoll Bildschirm.
- Weitere Variationen (aus Trier):

|                 | Webcam (2/3) | Knopfkamera(1/3) |
|-----------------|--------------|------------------|
| Mit Bild (1/2)  | 5            | 2                |
| Ohne Bild (1/2) | 4            | 2                |

- Nach den Beratungsgesprächen wurden Fragebögen verteilt
- Im Nachgang fanden ebenfalls Critical Incident Interviews mit ausgewählten Berater:innen/Adressat:innen-Paaren statt



# Die Entwicklung des Fragebogens

- Auswahl bestehender Skalen
- Neuentwicklung der Video-Immersionsskala (VISKA)



# Aufbau des Fragebogens (Studierende) & Auswahl bestehender Skalen

## **Berater:innen**

- Soziodemographische Angaben
- Ausstattung und Nutzung von Medien
- Themen der Beratung
- Fragen zur Videoberatung
- Technische Aspekte
- Offene Frage

## **Adressat:innen**

- Soziodemographische Angaben
- Ausstattung und Nutzung von Medien
- Themen der Beratung
- Fragen zur Beratung allg.
- Fragen zur Videoberatung
- Technische Aspekte
- Offene Frage



# Aufbau des Fragebogens (Studierende) & Auswahl bestehender Skalen

## Berater:innen

- Soziodemographische Angaben
  - **ASKU\***
- Ausstattung und Nutzung von Medien
  - **ARD – ZDF – Onlinestudie**
  - **Kurzskala Technikbereitschaft\***
- Themen der Beratung
- Fragen zur Videoberatung
  - **VISKA**
- Technische Aspekte
- Offene Frage

\*ausschließlich im Fragebogen für Studierende

## Adressat:innen

- Soziodemographische Angaben
- Ausstattung und Nutzung von Medien
  - **ARD – ZDF – Onlinestudie**
- Themen der Beratung
- Fragen zur Beratung allg.
- Fragen zur Videoberatung
  - **VISKA**
- Technische Aspekte
- Offene Frage



# Auswahl bestehender Skalen

## ARD-ZDF-Onlinestudie

1. Welche der folgenden Geräte besitzen Sie bzw. nutzen Sie zumindest selten?
  2. Welche dieser Angebote nutzen Sie regelmäßig (mindestens einmal pro Woche)?
- Zahlreiche, relevante Geräte und Anwendungen, Mehrfachantworten möglich



# Neuentwicklung einer Skala zur Messung der Immersivität in Onlineberatungen

Kreuzen Sie bitte an, inwiefern Sie der Aussage zustimmen:

|   | Stimme gar nicht zu   | Stimme eher nicht zu  | Stimme eher zu        | Stimme voll und ganz zu |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Ich konnte mich schnell in die Gesprächssituation am Bildschirm einfinden.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Die Videoberatung hat sich natürlich angefühlt.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Ich hatte bezüglich des Videobildes das Gefühl der Person tatsächlich gegenüber zu sitzen.    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Ich hatte bezüglich der Tonübertragung das Gefühl der Person tatsächlich gegenüber zu sitzen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Ich konnte mich insgesamt gut auf das Gespräch konzentrieren.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Ich habe im Gespräch vergessen, dass es ein Videogespräch ist.                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Das STellaR-Videogespräch war anders als ein Gespräch mit körperlicher Anwesenheit.           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |

In Anlehnung an  
 Witmer & Singer 1998



# Neuentwicklung einer Skala zur Messung der Immersivität in Onlineberatungen

## Zwei offene Fragen:

1. Wenn Sie der letzten Aussage „Das STellaR-Videogespräch war anders als ein Gespräch mit körperlicher Anwesenheit“ zugestimmt haben:

Können Sie uns etwas zu den Unterschieden sagen?

2. Wie haben Sie das Ende der Gesprächssituation am Bildschirm erlebt?



# Ausgewählte Ergebnisse

## 1. Knopfkamera vs. Webcam

- Knopfkamera führt zu deutlich höheren VISKA Werten (mehr als eine Standardabweichung)

## 2. Eigenes Bild vs. kein eigenes Bild

- Keine eindeutigen Ergebnisse bzgl. des eigenen Bilds

## 3. STellaR-Setup vs. eigenes Setup der Studierenden zu Hause

- Sowohl die VISKA-Werte der Berater:innen als auch der Adressat:innen liegen im Knopfkamerasetup signifikant über den Werten aus der Vergleichsstudie, die entlang eines heterogenen Gerätemixes (überwiegend Notebook bzw. externe Webcamnutzung) gewonnen wurden.

STellaR Erprobung mit Studierenden: n=24 Teilnehmer:innen; Vergleichsstudie: n=61 Berater:innen, n=47 Adressat:innen





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

anne-kathrin.schmitz@fh-bielefeld.de  
philipp.waag@fh-bielefeld.de

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



**FH Bielefeld**  
University of  
Applied Sciences

