

Zwischenbericht:

Safer Internet-Bot

Semi-automatisierte Beratung zu
Kettenbriefen

Wien, Juni 2018

Mit Unterstützung der Förderschiene



Impressum

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation
Ungargasse 64-66/3/404
1030 Wien

Studie finanziert durch:

Internet Privatstiftung Austria (IPA)
Karlsplatz 1/2/9
1010 Wien
E-Mail: info@netidee.at



Inhalt

1. Arbeitspaket: Projektmanagement	4
2. Arbeitspaket: Analyse	6
3. Arbeitspaket: Entwicklung und Test	8
4. Arbeitspaket: Dissemination	11
5. Öffentlichkeitsarbeit	15

I. Arbeitspaket: Projektmanagement

Ergebnisse:

Bereits erzielt:

I.1. Zwischenbericht: Darstellung aller bisher erreichten Ergebnisse bei Verbrauch von rund 50% der Projektkosten - Ausblick auf nächste Schritte.

Ausständig:

I.2. Endbericht: Darstellung der Ergebnisse aus dem Projekt, inklusive Evaluation der Erfahrung mit dem Chatbot

■ Veränderungen im geplanten Projektablauf

Kinder erhalten zahlreiche Kettenbriefe derzeit vor allem über den Messenger-Dienst WhatsApp. Die WhatsApp-Anbindung des Bots wird vorläufig deshalb als eine der Voraussetzungen für den Erfolg des Projekts in der Praxis gesehen. Das gestaltet sich als schwierig, weil WhatsApp über keine offene API verfügt und die Anbindung an Bots insofern nicht, wie vergleichsweise bei Facebook Messenger, zugelassen wird. Im Dezember 2017 wurde an dieser Herausforderung gearbeitet. Bereits das maschinelle Auslesen der Daten am Kettenbrief-Telefon gestaltete sich jedoch als unüberbrückbare Herausforderung und klar wurde, die Erstellung des Bot-Frameworks sowie die Anbindung an WhatsApp würde deutlich mehr Arbeitsstunden brauchen als davor abgeschätzt worden war. Das Projektteam stand intern vor der Frage, in welcher Form der Safer Internet-Bot entwickelt werden könnte, denn der im Budget veranschlagte Posten könnte nicht für die Entwicklung eines solchen Bots ausreichen.

Diese Pattsituation nahm Anfang Jänner eine überraschende, positive Wendung: Saferinternet.at wurde von drei Experten zu Daten und Künstlicher Intelligenz von Microsoft Österreich kontaktiert. Sie zeigten großes Interesse am Thema – und hatten über einen der medialen Auftritte des Projektteams von der Arbeit am Safer Internet-Bot zu Kettenbriefen gehört. Sie boten an den Prototyp des Safer Internet-Bot „pro bono“ zu erstellen und sich um eine Anbindung an WhatsApp zu kümmern. Es wurden bei mehreren Meetings, die Anforderungen von Saferinternet.at besprochen (siehe „agiles Lastenheft“ als Ergebnis) – zu denen unter anderem hohe Sicherheitsstandards und die Erarbeitung einer Lösung, die es erlaubt Kindern, welche in WhatsApp Kettenbriefe erhalten, zu helfen.

Das IT-Expertenteam hat seitdem viele Stunden in die Entwicklung von einem Prototyp gesteckt – und in Kooperation mit Saferinternet.at konnte ein erstes

Ergebnis erzielt werden. Im Juni erfolgt die Kopplung der Anbindung an WhatsApp – und des erstellten Bot-Frameworks.

Aufgrund dieser Sachlage können die eingeplanten Sachkosten für die Entwicklung des Safer Internet-Bots eingehalten werden – sie werden erst in der zweiten Hälfte des Projekts für die Optimierung des Prototyps hin zum finalen Bot fällig werden.

■ Weiterer, geplanter Ablauf

Inzwischen ist der Prototyp des Safer Internet-Bot da – für die Optimierung des Prototyps wird ein Vertrag mit einer externen IT-Partnerfirma abgeschlossen werden. Vorgespräche haben bereits im Jänner stattgefunden. Es sollen Optimierungen innerhalb des erstellten Bot-Frameworks vorgenommen werden. Das kann betreffen, die Optimierung der vom Bot erkannten Kettenbriefe, eine möglichst hohe Varianz an Antworten zu ähnlichen Inhalten oder auch Überlegungen zu einem Dialogsystem, in welchem der Bot das Kind zu gewissen Fragen hin anleitet und insofern bei der Formulierung der Fragen unterstützt.

Es sind in der Praxis noch zahlreiche Herausforderungen zu erwarten, die sich zum Beispiel daraus ergeben werden, dass ein Bot auf die vorhergehende Nachricht reagiert, allerdings nur bedingt auf den Kontext. Auch, dass Kinder eine spezielle Art und Weise haben ihre Fragen zu formulieren, ist es aus Sicht der Kinder eine große Herausforderung.

Derzeit ist der Zweck vom Bot auf die Beantwortung von Fragen zu Kettenbriefen limitiert, allerdings wird dies als ein erster Schritt gesehen – es ist durchaus zu erwarten, dass zunehmend wichtig wird, dass Beratungsservices für Kinder lanciert werden, die herkömmliche Kanäle wie Telefonberatung und Websites ergänzen.

2. Arbeitspaket: Analyse

Ergebnisse:

Bereits erzielt:

2.1. Lastenheft

2.2. Analysebericht

Ausständig:

2.3. Projektrichtlinien (mit Launch des Bots)

■ Agiles Lastenheft

In einem agilen Lastenheft werden laufend die Anforderungen von Saferinternet.at an den Chatbot als Beratungsangebot festgehalten. Gerade angesichts der wechselnden Kooperationspartner in der Entwicklung des Chatbots sowie auch den sich verändernden Umweltbedingungen (z.B. eventuelle Veränderungen bei der Nutzung von Messenger-Diensten) ist das ein zentrales Tool.

Inhalt

Impressum	2
1. Ziele und Kontext	4
1.1. Ziel	4
1.2. Stakeholder des Systems	5
1.3. Systemumfang und Zielsetzung	5
1.4. Systemschnittstellen	5
1.5. Einschränkungen	5
2. Anforderungen	6
2.1. Funktionale Anforderungen	6
2.2. Qualitätsanforderungen	7

Abbildung 1: Screenshot der Struktur des agilen Lastenhefts.

■ Analysebericht

Der Analysebericht ist bereits veröffentlicht worden. Er ist deutlich umfassender ausgefallen als vorgesehen. Er enthält u.a. Beispieldaten von erhaltenen Kettenbriefen und Dialogen mit Kindern. Er wurde auch für die Erstellung des Prototyps von den IT-Entwicklern genutzt.

Ebenfalls darin zu finden sind die von Saferinternet.at erstellten Dialogsysteme für den Chatbot – je nach Kategorie an Kettenbrief gibt es andere Antwortmuster.

Aufgrund der zahlreichen Vorerfahrung konnte sehr detailliert erarbeitet werden, was die Grundstruktur des Chatbot sein soll.

5.1 Kettenbrief Kategorie: Angst	
5.1.1 Allgemein	
Absender (Kind) Hilfe, ich habe so Angst	SI-BOT Danke für den Kettenbrief. Lass dich nicht einschüchtern. Dein Saferinternet.at Roboter P.S. Wenn du mit jemandem reden möchtest, ruf doch bei Rat auf Draht unter der Nummer 147 an.
Absender (Kind) Stimmt das?	SI-BOT Danke für den Kettenbrief. Das ist ein klassischer Kettenbrief. Er stimmt also nicht. Lass dich nicht einschüchtern. Wenn du jemanden zum Reden haben möchtest, dann ruf doch 147Rataufdraht an, die kennen sich auch mit solchen Kettenbriefen aus. Dein Saferinternet.at Roboter
5.1.2 Drohung mit Tod der Mutter	
Absender (Kind) Hilfe, ich hab so Angst	SI-BOT Danke für den Kettenbrief. Lass dich nicht einschüchtern. Die Gesundheit deiner Mutter hat nie etwas mit einem Kettenbrief zu tun! Dein Saferinternet.at Roboter P.S. Wenn du mit jemandem reden möchtest, ruf doch bei Rat auf Draht unter der Nummer 147 an.
5.1.3 Drohung mit Tod der Großmutter	
Absender (Kind) Hilfe, ich hab so Angst	SI-BOT Danke für den Kettenbrief. Lass dich nicht einschüchtern. Die Gesundheit deiner Großmutter hat nie etwas mit einem Kettenbrief zu tun! Dein Saferinternet.at Roboter

Die Dialogsysteme im Analysebericht werden weitergeführt werden – sie sollen eine systematische, transparente Form der Weiterentwicklung garantieren.

■ **Projektrichtlinien**

Intern bereits, für Nutzer/innen erst sobald die finale Version des Chatbot da ist. Die datenschutzrechtlichen und ethischen Projektrichtlinien werden einerseits in einer internen Version aufbereitet, zu deren Einhaltung sich alle Projektmitarbeiter/innen verpflichten. Andererseits wird eine verständliche Kurzfassung für Nutzer/innen des SI-Bots erstellt.

3. Arbeitspaket: Entwicklung und Test

Ergebnisse:

Bereits erzielt:

3.1. SI-Bot-Prototyp

Ausständig:

3.2. SI-Bot finale Version (ab Oktober 2018)

3.3. Evaluationsbericht

■ SI-Bot Prototyp

Der Chatbot wird derzeit auf der Cloudplattform „Microsoft Azure“ betrieben – ein Wechsel des Cloud-Anbieters ist theoretisch jederzeit möglich, allerdings sind die über diese Cloudplattform gegebenen hohen Sicherheitsstandards bzw. das Interface ein entscheidender Vorteil.

Verwendet wird Open Software und das Bot Framework von Microsoft Azure – um Anfragen zu beantworten, werden cognitive services wie „Language Understanding“ (LUIS), neuronale Netze, Machine Learning und virtuelle Maschinen auf Azure Interface genutzt.

■ Entwicklungsorientierte Evaluation



Abbildung 2: Erster Screenshot vom Prototyp-Test.

Der Chatbot soll laufend evaluiert werden – im Team, aber auch mit Kindern selbst. Der vorliegende Prototyp ist intern bereits getestet worden. Dabei ging es zum einen darum, ob die vorliegenden Dialogsysteme entsprechend eingebaut werden konnten, zum anderen darum,

Erste Evaluationsergebnisse schon da für die Weiterentwicklung. Es findet im Juni eine Fokusgruppe mit Kindern im Volksschulalter statt, bei der weitere Ergebnisse für die Weiterentwicklung und Optimierung des Bot gewonnen werden.

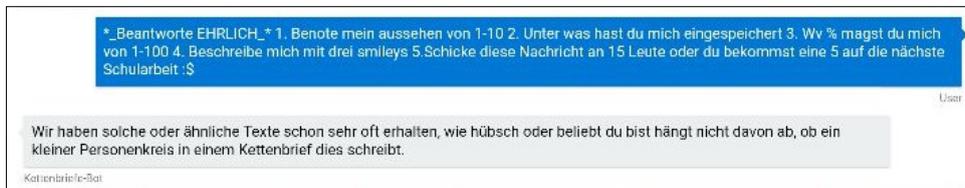


Abbildung 3: Zweiter Screenshot vom Prototyp-Test

Eine der Ideen bei der Erstellung vom Bot ist, dass die Information darüber, wie oft ein Kettenbrief bereits geschickt wurde, in die Antwort eingebaut wird.

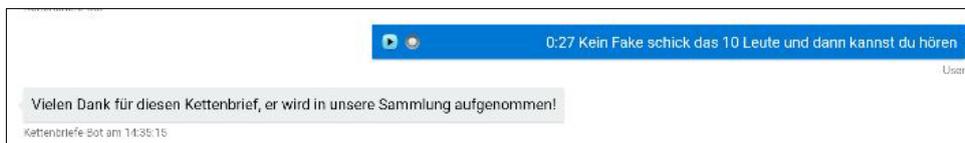


Abbildung 4: Screenshot vom Prototyp-Test

Es wurden im Analysebericht alle bisher erhaltenen Kettenbriefe in Kategorien geteilt – je nach Kategorie werden andere Antworten erfolgen. Wird ein Kettenbrief noch nicht direkt erkannt, bleibt die Antwort generisch. Das Saferinternet.at-Team wird die Kettenbriefe a posteriori zuweisen.

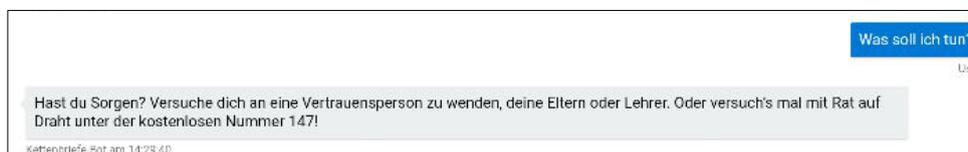


Abbildung 5: Screenshot vom Prototyp-Test

Ein zentrales Nicht-Ziel vom Bot ist eine psychologische Beratung – es soll deshalb unbedingt darauf geachtet werden, dass bei Fragen, die andeuten, dass ein Kind sich Sorgen macht oder eventuell Angst hat, ein Verweis auf die telefonische Beratungsstelle 147 Rat auf Draht gemacht wird.

Die Erfahrungen mit dem Kettenbrief-Telefon haben gezeigt, dass Kinder wissen wollen, was mit den Kettenbriefen passiert und wer antwortet. Der Bot ist insofern auch mit Antworten zu solchen Fragen gerüstet.



Abbildung 6: Screenshot vom Prototyp-Test



Abbildung 7: Screenshot vom Prototyp-Test

Und – oft bedanken sich Kinder für die erhaltenen Antworten.



Abbildung 8: Screenshot vom Prototyp-Test

4. Arbeitspaket: Dissemination

Ergebnisse:
 Bereits erzielt:
4.1. Webauftritt.
4.2. Folge FragBarbara!
4.3. Übungsmaterialien für den schulischen und außerschulischen Kontext

Ausständig:
4.4. Presseausendung zum Launch des SI-Bot
4.5. Publikationen über die Erfahrungen mit Bots für Kinder
4.6. Workshop mit einer Organisation, die an einer Übernahme des Chatbots interessiert ist

Als **Webauftritt** des Projekts vorgesehen ist zum einen der netidee-Projektblog, zum anderen eine Landing Page auf Saferinternet.at.

Kettenbrief-Handy

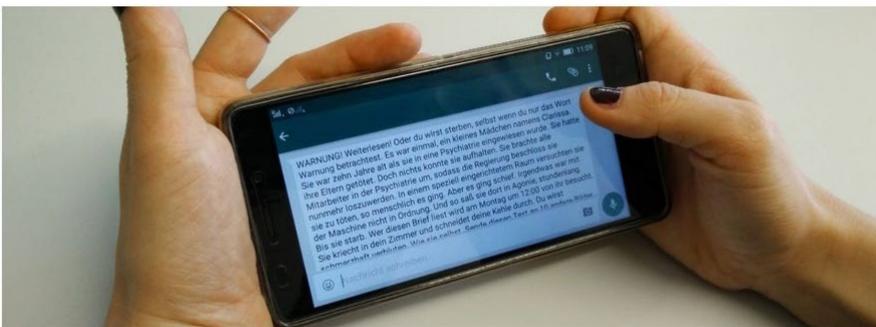


Bild: Saferinternet.at

Der Safer Internet-Bot

Aktuell erhalten Kinder täglich Kettenbriefe über Soziale Medien. Darin wird ihnen z. B. mit dem Tod der Eltern oder der eigenen Ermordung gedroht, wenn sie eine Nachricht nicht weiterleiten. Es wird mit Fake-Gewinnspielen geworben und vor Gebühren in WhatsApp gewarnt.



Die Praxis zeigt:

Kinder im Volksschulalter lassen sich von diesen Nachrichten oft massiv verunsichern, aber sie bleiben mit ihren Sorgen dazu oftmals alleine. Eine Anlaufstelle zu kennen, die zeitnah eine Entwarnung schickt, würde sie sehr entlasten.



Da Kettenbriefe oft idente Inhalte aufweisen, bietet sich ein semi-automatisiertes Online-Beratungsangebot mit einem Bot an. Im netidee-Forschungsprojekt „Safer Internet-Bot“ (Dezember 2017 – November 2018) wird daran geforscht, wie eine solche Form der niederschweligen Beratung funktionieren kann.

Der Prototyp wird intern getestet – der Safer Internet-Bot soll im Herbst 2018 gelauncht werden.

Abbildung 9: Screenshot der Unterseite zum Chatbot von Saferinternet.at.

Da der Safer Internet-Bot als langfristiges Serviceangebot von Saferinternet.at ausgebaut werden soll, ist der in die Saferinternet.at-Website integrierte Webauftritt zentral. Die Zielgruppe der Seite sind die Nutzer/innen des Bots– bzw. vor allem auch ihre primären Bezugspersonen.

Angedacht ist auch, dass der Chatbot selbst darauf zu testen ist sowie alle notwendigen Informationsmaterialien rund um das Phänomen Kettenbriefe zum einen, sowie über den Chatbot zum anderen verfügbar sind.

Der Projektblog auf netidee.com wurde dafür genutzt laufend vom Projektfortschritt zu berichten – mit der Zielgruppe der interessierten Öffentlichkeit – bislang sind sechs Beiträge darauf erschienen.

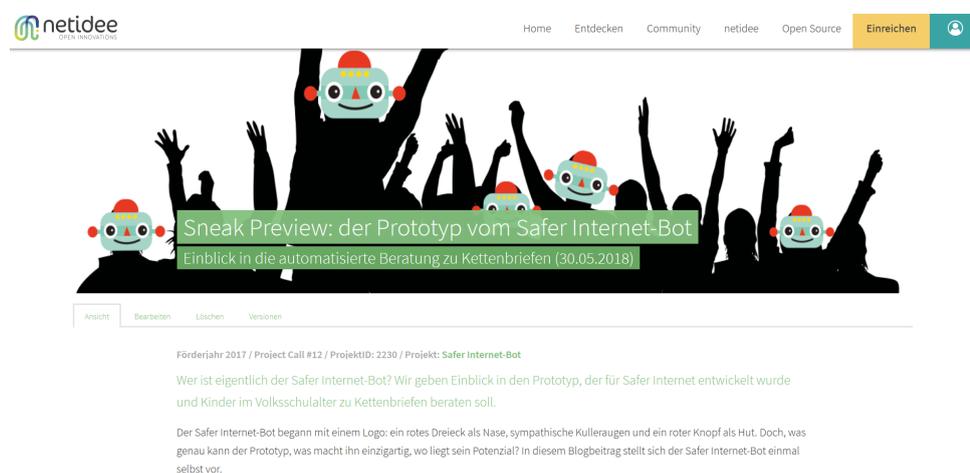


Abbildung 10: Screenshot von einem netidee-Blogbeitrag.

Ende April 2018 wurde eine neue Folge des **Video-Elternratgebers „Frag Barbara!“** veröffentlicht. Es wird das Kettenbrief-Telefon beworben. Diese ist auf der SI-Website, dem netidee Projektblog sowie auf YouTube selbst abrufbar.



Folge 15 - Frag Barbara! - Angstmacher Kettenbriefe

Abbildung 11: Screenshots von einer „Frag Barbara!“-Folge. Der Elternratgeber hat seit 2017 auch einen Blog auf derstandard.at und erreicht viele Eltern.

Es wurden bereits **Übungsmaterialien** für den schulischen und außerschulischen Kontext erstellt und veröffentlicht. Sie konnten in Kooperation mit make-IT-Safe auch in die Toolbox des Projekts integriert werden.

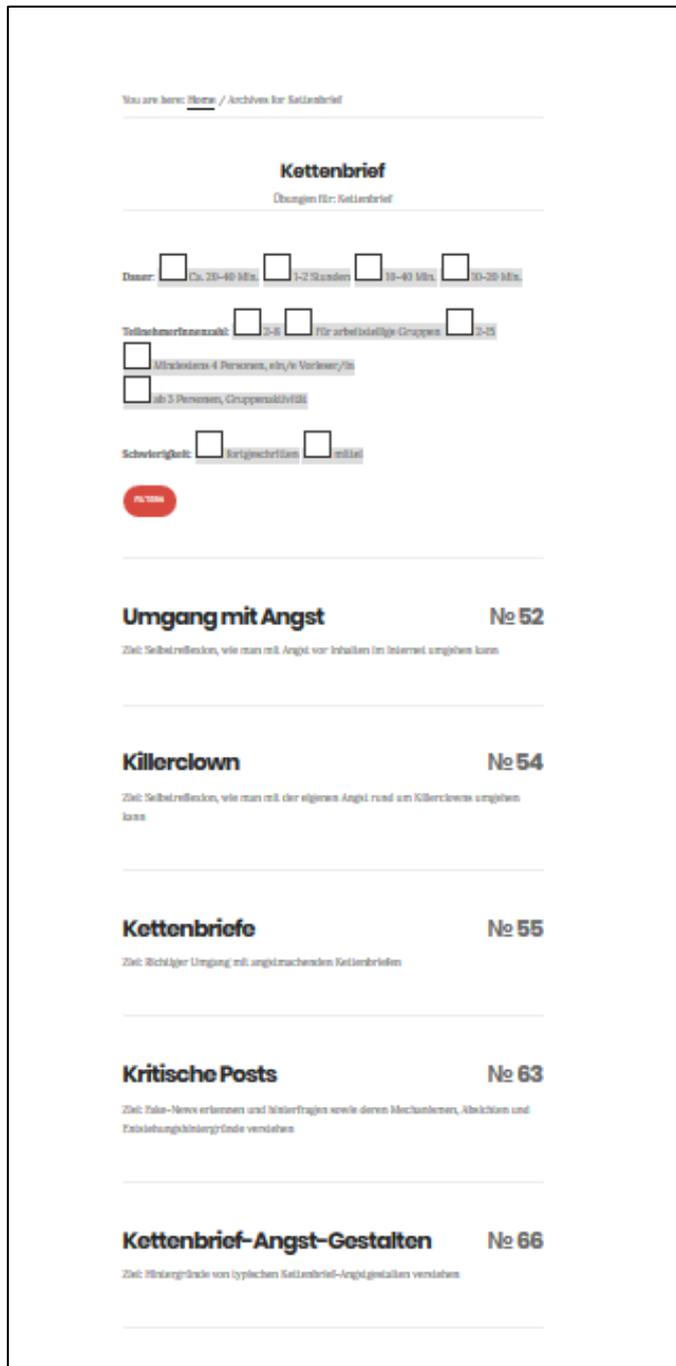


Abbildung 12: Die Übungen sind bei der Toolbox anhand unterschiedlicher Kriterien zu finden. Bild: Screenshot

Zusätzlich wurde ein Quiz auf der Plattform Kahoot.it zu Kettenbriefen erstellt. Die Quiz sind eine der beliebtesten Awareness-Tools von Saferinternet.at bei Kindern und Jugendlichen. Sie sind online verfügbar und werden oft innerhalb von Workshops von Saferinternet.at-Trainer/innen eingesetzt.



Abbildung 13: Screenshot vom Kettenbrief-Quiz.

Ausständig sind noch Publikationen in Form einer Präsentation zum Chatbot, eine Presseaussendung zum Chatbot und ein Workshop mit einer interessierten Organisation. Der Workshop soll dem Transfer der Erfahrungen mit einem Chatbot in der Beratung von Kindern. Es gibt einige interessierte Organisationen, welche ähnlich Saferinternet.at vor der Herausforderung stehen, dass Kinder und Jugendliche zunehmend andere Anforderungen an Beratung haben, denen klassische Herangehensweisen wie Face-2-Face oder telefonische Beratung nicht entsprechen.

5. Öffentlichkeitsarbeit

Das Thema Kettenbriefe und die Arbeit am Chatbot wurden bei zahlreichen Vorträgen behandelt.

- **Dezember 2017:** ÖI-Interview zur erhaltenen netidee-Förderung
- **1. Dezember 2017:** Vortrag im Donauespital Wien vor Mitarbeiter/innen von der Kinder- und Jugendpsychiatrie Österreichs zum Phänomen Kettenbriefe und Ankündigung vom Chatbot-Serviceangebot von Saferinternet.at
- **5. Dezember 2017:** Vernetzungstreffen der oberösterreichischen Saferinternet.at-Multiplikator/innen zum Thema Kettenbriefe und dem Serviceangebot von Saferinternet.at – Ankündigung des Chatbot.
- **12. Dezember 2017:** Workshop an der der Volksschule Grinzing vor zwei Klassen der 3. und 4. Schulstufe zu Kettenbriefen und Bewerbung des Serviceangebots Kettenbrief-Telefons, das vom Chatbot übernommen werden soll.
- **19. Dezember 2017:** ZIB-Interview von Barbara Buchegger zu Kettenbriefen (Ausstrahlung in den Weihnachtsferien)
- **3. Jänner 2018:** Blogeintrag auf derStandard.at von „Frag Barbara“.

Wie nehme ich meinem Kind die Angst vor Kettenbriefen?

Letzte Änderung: 03.01.2018 16:38:31

Postings: **146**

Online

anzeigen

bearbeiten

Zugriffe: ○ Gesamt:**14.633** ○ Social Media:**246** ○ dSt.at:**12.583** ○ Diverse:**1.804**

- **11. Jänner 2018:** AI Elternabend zum Thema Kettenbriefe
- **18. Jänner 2018:** Vortrag im Rahmen der Gewaltprävention Salzburg vor Polizist/innen, Schulärzt/innen und Vertrauenslehrer/innen zum Thema Kettenbriefe.
- **19. Jänner 2018:** Vortrag „Gewalt-Schule-Medien“ in Linz, Vortrag zu Informationskompetenz in Linz. In beiden Vorträgen war das Kettenbrief-Telefon und das Phänomen ein Thema.
- **25. Jänner 2018:** Click-Check Follow-Up Präventionspolizei

- **6. Februar 2018:** SID-Pressesgespräch mit der Ministerin Bogner-Strauss und AI, auch zum Thema Kettenbriefe.
- **23. Februar 2018:** Interview in der Wiener Zeitung
- **5. März 2018: AI Elternabend zum Thema Kettenbriefe**
- **März 2018:** Vernetzungstreffen der außerschulischen Jugendarbeit in Salzburg
- **8. März 2018:** Click & Check Präventionspolizei
- **14. März 2018:** Click & Check Präventionspolizei
- **10. April 2018:** Click & Check Präventionspolizei
- **8. Mai 2018:** Click & Check Präventionspolizei
- **24. Mai 2018:** Click & Check Präventionspolizei
- **12. März 2018:** Frauenhäuser Wien, Vortrag
- **16. April 2018:** Vortrag an der PH Wien vor Multiplikator/innen
- **17. April 2018:** Kinderpsychiatrie Tulln
- **26. April 2018:** Girls Day – Workshop
- **14, 16. Und 25. Mai 2018:** VS Schulaustraße 4 Klassen aus der 3. Und 4. Schulstufe
- **Mai 2018:** Interview mit Barbara Buchegger von Saferinternet.at zu Kettenbriefen, WhatsApp und CO auf Radio Orange, archiviert im Webarchiv cba.fro.at
- **12. Juni 2018:** Medienbildung Vorlesung an der Universität Wien, Publizistik