

Agiles Lastenheft:

Safer Internet-Bot

Wien,
letzte Aktualisierung: Mai 2018

Impressum

Durchführung der Studie:

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation

Ungargasse 64-66/3/404

1030 Wien

Inhalt

- Impressum _____ 2
- I. Ziele und Kontext _____ 4
 - I.1. Ziel 4
 - I.2. Stakeholder des Systems 5
 - I.3. Systemumfang und Zielsetzung 5
 - I.4. Systemschnittstellen..... 5
 - I.5. Einschränkungen 5
- 2. Anforderungen _____ 6
 - 2.1. Funktionale Anforderungen 6
 - 2.2. Qualitätsanforderungen 7

1. Ziele und Kontext

Das folgende Lastenheft für das netidee-Projekt „Safer Internet-Bot“ soll nach Prinzipien des agilen Projektmanagements laufend verändert werden können – das ist vor allem angesichts bestimmter spezifischer Anforderungen (z.B. Anbindung an WhatsApp) und der besonders schützenswerten Zielgruppe Kinder notwendig. Er dient Saferinternet.at der Kommunikation mit den Entwickler/innen, welche in das Projekt eingebunden werden und soll sicherstellen, dass die technische Entwicklung den **Zielen** und dem **Kontext** genügt (siehe Kapitel 1), sowie den **Anforderungen** gerecht wird (siehe Kapitel 2).

1.1. Ziel

Kinder im Volksschulalter erhalten zahlreiche Kettenbriefe über den Messenger-Dienst WhatsApp und leiten diese aus Sorge weiter. Sie wenden sich mit ihren Sorgen zu Kettenbriefen oft nicht an ihre Eltern. Das derzeit von Saferinternet.at betriebene Kettenbrief-Telefon ist eine Telefonnummer, an die Kinder die Kettenbriefe weiterleiten können. Sie erhalten eine kurze Antwort zum Inhalt und werden bei Bedarf an die Telefonberatungsstelle „147 Rat auf Draht“ verwiesen. Das seit 2017 betriebene Kettenbrieftelefon ist ein unter Kindern im Volksschulalter sehr beliebtes Service. Inzwischen übersteigt die Quantität an erhaltenen Nachrichten die personellen Kapazitäten des Saferinternet.at-Teams.

Der Safer Internet-Bot soll eine semi-automatisierte Beantwortung von Kettenbriefen leisten – damit soll das Saferinternet.at-Team entlastet werden, vor allem soll für Kinder damit eine rasch reagierende Anlaufstelle geschaffen werden, die über den Inhalt eines Kettenbriefs aufklärt und rasch erkennt, wenn eine Anfrage eine personelle Beantwortung benötigt. Dazu soll über die Schaffung einer maschinellen Schnittstelle die Dokumentation von erhaltenen Kettenbriefen systematisch dokumentierbar werden.

Das **Ziel des Safer Internet-Bot** ist eine **wirksame Beratung von Kindern zu Kettenbriefen**. Im Fokus der semi-automatisierten Beratungsleistung steht Aufklärung und Prävention – das System soll es erlauben das Serviceangebot zu bewerben, um möglichst viele Betroffene zu erreichen.

1.2. Stakeholder des Systems

- **Kinder im Volksschulalter** (7-10 Jahre) sind die Hauptzielgruppe.
- **Primäre Bezugspersonen** von Kindern (Eltern, u.a.) sind jedenfalls in ihren Anforderungen unbedingt zu berücksichtigen.
- **Beratungsorganisationen** mit der Zielgruppe Kinder und Jugendliche: Gerade Organisationen, die mit jungen Zielgruppen zu tun haben, kennen die Herausforderung, dass diese vor allem über soziale Netzwerke kommunizieren – und Beratungen per Telefon nicht in Anspruch nehmen, sowie eine rasche Antwort erwarten. Sie werden an den Ergebnissen jedenfalls interessiert sein.

1.3. Systemumfang und Zielsetzung

Das System vom Safer Internet-Bot soll umfassen:

- **System**, um Kettenbriefe nach Kategorien einzuordnen und darauf anhand von Saferinternet.at definierten Dialogsystem zu beantworten
- **Interface** für das Saferinternet.at-Team, um das Dialogsystem entlang der Erfahrung laufend zur Nutzung optimieren zu können
- **Dokumentation** von erhaltenen Kettenbriefen und Antworten dazu
- **Erkennen von kritischen Anfragen** für eine rasche Weiterleitung an das Beratungsteam von Saferinternet.at

1.4. Systemschnittstellen

Derzeit erhalten Kinder im Volksschulalter Kettenbriefe vor allem über den Messenger-Dienst WhatsApp. Der Chatbot sollt jedoch über andere Systemschnittstellen ebenfalls angeboten werden können, um zukunftsfähig zu sein.

1.5. Einschränkungen

Schon vor Einführung der neuen Datenschutzgrundverordnung am 25. Mai 2018 war die Nutzung von WhatsApp durch Kinder im Volksschulalter eine Grauzone. Seit Ende Mai hat der Betreiber aufgrund der DSGVO das Mindestalter in seinen Nutzungsbedingungen für europäische Nutzer/innen auf 16 Jahre hochgeschraubt.

Künftig soll es für jüngere Kinder ab 13 Jahren eine Möglichkeit geben, WhatsApp mit Zustimmung ihrer Eltern zu nutzen – Details dazu bleiben abzuwarten. Kinder im Volksschulalter werden insofern sofern absehbar weiterhin durch ihre Nutzung gegen die Nutzungsbedingungen von WhatsApp verstoßen – dabei zeigt jedoch die Erfahrung aus der Praxis von Saferinternet.at, dass dieser Messenger-Dienst weiterhin häufig unter den Kindern sowie auch in den Klassengemeinschaften weitläufiger genutzt wird.

Die DSGVO liefert jedoch im Erwägungsgrund 38 ein für dieses Projekt in diesem Zusammenhang relevanten Grund: „Die Einwilligung des Trägers der elterlichen Verantwortung sollte im Zusammenhang mit Präventions- oder Beratungsdiensten, die unmittelbar einem Kind angeboten werden, nicht erforderlich sein.“ Es ist davon auszugehen, dass aufgrund der Natur

2. Anforderungen

2.1. Funktionale Anforderungen

Aus Perspektive der Nutzer/innen – Kinder im Volksschulalter:

- **Unterstützung vor Ort:** Kinder müssen niederschwellig die Möglichkeit haben ihre Fragen zu Kettenbriefen zu stellen, d.h. sie sollen innerhalb des von ihnen genutzten Messenger-Diensts eine Anfrage stellen können.
- **Rasche Aufklärung:** Eine Antwort sollte möglichst zeitnah zur Anfrage erfolgen. Dabei ist der Zweck der Aufklärung im Vordergrund des Chatbots und keinesfalls psychologische Beratung.
- **Verständlichkeit:** Antworten müssen für Kinder im Volksschulalter verständlich sein.

Aus Perspektive der Eltern und anderer primärer Bezugspersonen:

- **Maßvolle Unterstützung:** Eltern sollen entlastet werden, es soll aber gleichzeitig sichergestellt werden, dass der Bot nicht exzessiv genutzt wird, z.B. zu Uhrzeiten, an denen ein Kind schlafen sollte.

Aus Perspektive von Saferinternet.at:

- **Hohe Qualität:** Der Bot muss der hohen Qualität von Saferinternet.at entsprechen, um die Ziele des Projekts zu erfüllen (siehe Kapitel 2.2).
- **Effizientes System:** Es soll über den laufenden Betrieb eines Chatbots eine Entlastung des Saferinternet.at-Teams möglich werden.
- **Klares Interfaces:** Damit die technische Lösung zukunftsfähig und effektiv ist, muss gewährleistet sein, dass es ein klares Interface gibt, über welches das Saferinternet.at-Team die eingelangten Anfragen erkenne, das Dialogsystem bearbeiten kann.
- **Flexible Anbindung:** Die Anforderungen bezüglich der Anbindung an Soziale Netzwerke könnten sich im Zuge der Laufzeit verändern. Die Lösung sollte gewährleisten, dass das System einfach für andere Schnittstellen angepasst werden kann.

2.2. Qualitätsanforderungen

- **Transparenz:** Kinder sollen wissen, wer ihnen antwortet. Es soll möglichst klar sein, dass nicht das Saferinternet.at-Team direkt antwortet, sondern eine Maschine.
- **Dialogsystem:** Es soll das von Saferinternet.at, basierend auf den Erfahrungen des Vorprojekts, entwickelte System von Kategorie-basierten Dialogsystem Anwendung finden. Das System soll neue Kettenbriefe, die keiner Kategorie zugeordnet werden können, an das Saferinternet.at-Team rückmelden können.
- **Zweckgerichtetheit:** Der Bot soll seinen Zweck erfüllen und keine Dialoge darüberhinausgehend führen.