

Das Potenzial von Chatbots für Beratungszwecke

Der „Safer Internet-Bot“ – ein netidee-Projekt des ÖIAT

Dieses Jahr entwickelte das ÖIAT einen Chatbot für die Beratung von Kindern zum Thema Kettenbriefe. Dabei ist das Potenzial für diese Form der semi-automatisierten Beratung durchaus größer – der Aufwand sollte dabei allerdings nicht unterschätzt werden!

Wien, 26.11.2018 – Jeder kennt es. Dieses Gefühl am ersten Tag nach dem Urlaub, wenn die ungelesenen Emails sich nur so überschlagen. Es ist meist der Peak eines Arbeitsalltags, in welchem durch digitale Anfragen die Anforderungen an MitarbeiterInnen sehr hoch sind. Ein ähnliches Gefühl war Ausgangspunkt für ein innovatives Entwicklungsprojekt des ÖIAT, unterstützt von der Förderschiene netidee im Jahr 2017.

In Workshops von Saferinternet.at an Volksschulen war im Jahr 2016 ein neues Thema aufgekommen: Kettenbriefe. Kinder erzählten, dass sie von Kettenbriefen teilweise sehr verunsichert würden. Die Massensendungen verbreiten sich im digitalen Zeitalter rasant: da sind die Killerclown-Kettenbriefe, die Angstmacher-Kettenbriefe, Kettenbriefe zu Artikel 13 oder auch Kettenbriefe mit problematischen Links. Kinder wollen wissen: Stimmen diese Kettenbriefe? Was muss ich tun, damit die Drohung nicht wahr wird?

Saferinternet.at richtete deshalb im Jahr 2016 das so genannte Kettenbrief-Telefon ein mit dem Leitsatz: Schickt die Kettenbriefe an uns statt andere Kinder zu verunsichern! Das Ausmaß an Anfragen überraschte das Team – 400 bis 500 Anfragen pro Woche waren weit über der erwarteten Inanspruchnahme.

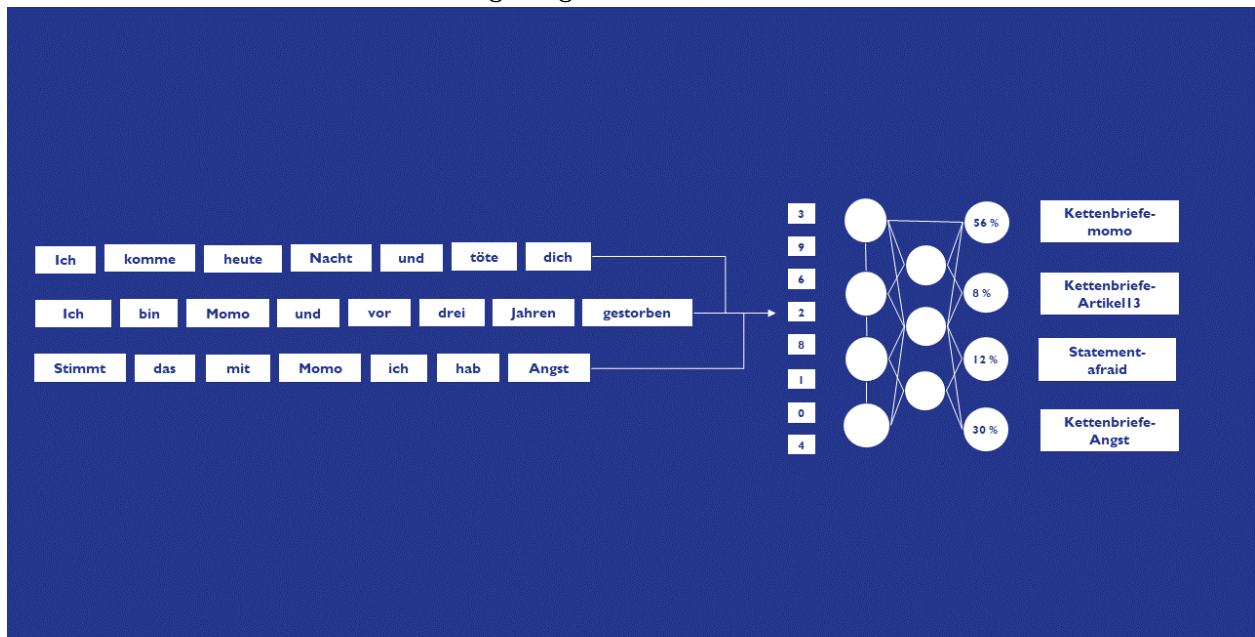
Dabei sind viele der Anfragen einfach zu beantworten – Kinder leiten einen Kettenbrief weiter und ihnen genügt eine kurze Erklärung. Manche wenige Anfragen jedoch brauchen tatsächlich eine rasche Beantwortung und den Verweis auf psychologische Beratungsstellen.

Der Prototyp des Safer Internet-Bot

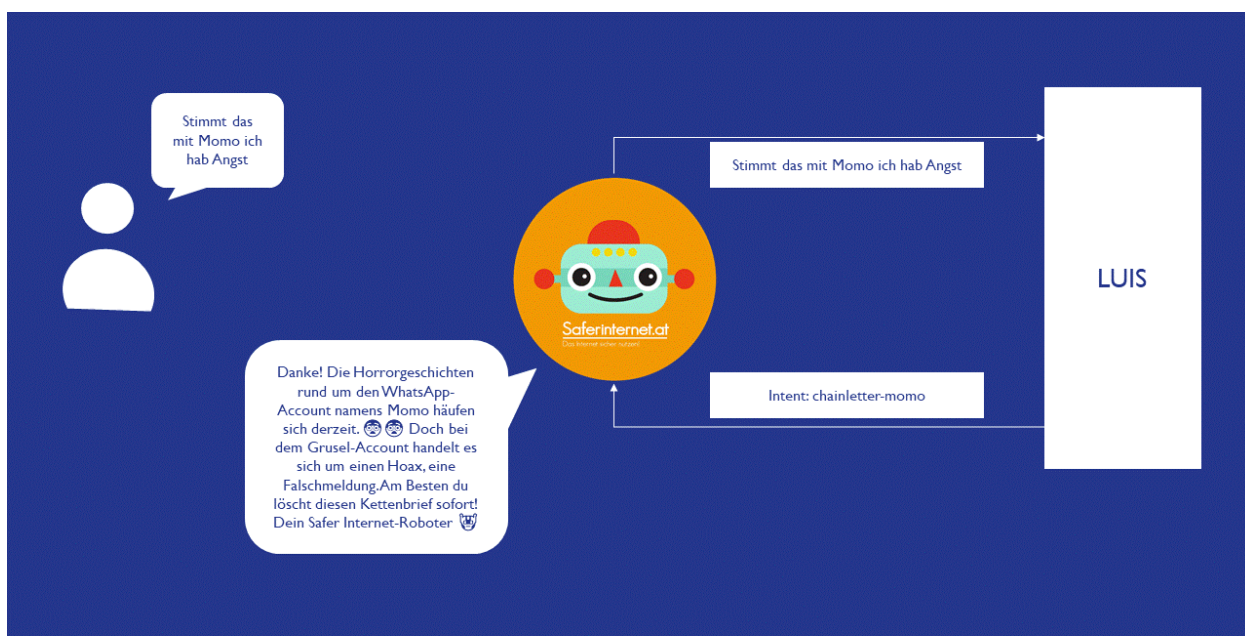
Am 14.12.2017 startete das ÖIAT deshalb das netidee-Projekt "SI-Bot". Es sollte eine Form der semiautomatisierten Beratung entwickelt werden – ein Chatbot zum Thema Kettenbriefe. Inzwischen ist der Chatbot auf Telegram (@SaferInternetBot) und unter www.saferinternetbot.at verfügbar. Das ÖIAT hat viele Learnings aus dem Entwicklungsprozess mitgenommen.

Der Prototyp nutzt für das Erkennen von Anfragen das Language Understanding System von Microsoft LUIS ("Cognitive Services Language Understanding"). In LUIS lassen sich so genannte Absichten ("Intents") formulieren: Beim Safer Internet-Bot ist das zum Beispiel die Kategorie an Kettenbriefen, die Kindern die Gruselgeschichte um die Figur "Momo" erzählt. Als so genannte Intents sind alle bisherigen Anfragen, die es von Kindern an das Kettenbrief-Telefon gegeben hat, eingeordnet. Das war - angesichts der tausenden Chatverläufe - ein großer Aufwand, der sich aber auszahlt.

Natural Language Processing errechnet anhand der eingelangten Anfragen in einem komplexen Analyseverfahren mit welcher Wahrscheinlichkeit einer Kategorie ("Intent") zugeordnet werden können. Im Folgenden Beispiel werden drei unterschiedliche Anfragen, die alle zum Kettenbrief "Momo" zählen, gezeigt.



Die Antworten des Safer Internet-Bots werden nicht dynamisch generiert, sie wurden vom Safer Internet-Team und teilweise auch mit Kindern entwickelt.



Welche anderen Anwendungsbereiche können Chatbots haben?

Der Chatbot soll vorerst nur der Beantwortung von Fragen zu Kettenbriefen dienen, doch das Potenzial für solche Anwendung ist weitaus größer. Denn die Anforderungen an Beratung haben sich durch die permanente Verfügbarkeit von Information und die Beschleunigung von Kommunikation im digitalen Zeitalter verändert.

Das Kundenservice großer Unternehmen hat deshalb zunehmend Chatbots im Einsatz, um über diese virtuellen AssistentInnen einfache Anfragen zu beantworten. Chatbots bieten sich zum Beispiel auch an, um häufig gestellte Fragen personalisiert zu beantworten. MitarbeiterInnen können durch diese Teilautomatisierung ein Stück weit entlastet werden. Allerdings sollte der Aufwand des Entwicklungsprozesses nicht unterschätzt werden – ein und dieselbe Frage kann auf hundert unterschiedliche Weisen gestellt werden. Es braucht eine umfassende Datenbank an möglichen Fragen und viel Schleifarbeit an den richtigen Antworten.

Projektinformation

Projektname:	Safer Internet-Bot
Beteiligte Institute:	Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation
Weitere Partner:	MBIT Solutions GmbH
Ansprechperson(en):	Louise Horvath, Senior Researcher, ÖIAT
Projektdauer:	12/2017 bis 11/2018
Förderung:	netidee-Projekt, Internet Privatstiftung Austria