Wenn der Chatbot plötzlich Unsinn liefert

WILHELMSHAVEN WILL'S WISSEN KI-Tool der Stadt im Test – Bot verwechselt Politiker und verpasst Wahl

VON JÜRGEN WESTERHOFF



Auf der Webseite der Stadt Wilhelmshaven werden die Besucher inzwischen von einem KI-gestützten Chatbot unterstützt. BILD: LUKAS KLUS

WILHELMSHAVEN – Über 100 Sprachen, schnelle Antworten, Hilfe bei Fragen rund ums Rathaus: Wilhelmshavens neuer Chatbot tritt mit einem beachtlichen Versprechen an. Er soll Bürgern die Suche nach Informationen erleichtern und der Verwaltung Arbeit abnehmen. Ein digitaler Helfer, der sich auskennt. Für unsere Serie „Wilhelmshaven will's wissen" möchte ich wissen, wie gut das funktioniert.

Bevor er mir etwas erklären kann, muss ich ihn allerdings erst einmal finden. Er verbirgt sich hinter einem kleinen, unscheinbaren „Moin"-Button. Norddeutsch sympathisch, als Kennzeichnung einer künstlichen Intelligenz aber ausbaufähig. Also bemühe ich zunächst die Suche auf der städtischen Webseite: „Wo finde ich den Chatbot?" Ergebnis: keine Ergebnisse. Die Orientierungshilfe braucht eine Orientierungshilfe.

Kein Mangel an Umgangsformen

Nach dem ersten „Moin" wird es gesprächig. Der Bot bietet seine Dienste an, bedankt sich für Hinweise und entschuldigt sich bereitwillig. An Umgangsformen mangelt es dieser Maschine nicht. Schwieriger wird es bei der Frage, ob ihre Auskünfte stimmen. Eine Bemerkung vorweg: Einiges von dem, was mir der Chatbot sagt, ist hanebüchener Unsinn.

Ein einfacher Versuch: „Wann ist die Amtseinführung der neuen Oberbürgermeisterin?", frage ich am 31. Oktober. Der Bot kennt den Amtswechsel zum 1. November. Auf Nachfrage erklärt er ausführlich den formalen Vorgang. Aber gibt es auch eine Feier? Dazu lägen keine konkreten Informationen vor. Ob und in welcher Form etwas geplant sei, sei „bislang nicht gesondert angekündigt" worden. Ich möge die Pressemitteilungen der Stadt verfolgen.

Das tue ich. Und finde auf derselben städtischen Internetseite die Mitteilung vom 30. Oktober: Die Öffentlichkeit ist zur feierlichen Amtseinführung Eva Maria Haarmanns am 1. November eingeladen. Beginn 15 Uhr, Einlass 14.30 Uhr, Ratssaal. Sogar der anschließende Blick ins Büro der neuen Rathauschefin wird angekündigt. Die Stadt weiß also Bescheid. Ihr Auskunftssystem leider nicht.

Fragen zur Politik

Vielleicht liegt ihm die Politik besser? Also die nächste Frage: „Sag mir bitte das Ergebnis der Kommunalwahl 2026." Der Bot bedauert: Ergebnisse gebe es noch nicht, die Wahl finde am 13. September statt. Fast sieben Wochen nach der Wahl behandelt die tolle Maschine den Urnengang als zukünftiges Ereignis.

Ich helfe mit dem Datum nach. Es folgt eine Entschuldigung – und mir wird ausdrücklich „das amtliche Endergebnis" präsentiert. Die SPD sei stärkste Kraft geworden, gefolgt von der CDU. Falsch: Hinter der SPD liegt die AfD. Es folgt eine Aufzählung von Parteien und Wählergruppen, die „mit unterschiedlichen Sitzanteilen" im Rat vertreten seien. Keine Zahlen, keine Sitzverteilung. Dass unterschiedliche Parteien unterschiedliche Ergebnisse erzielen, ist als Wahlauskunft – sehr höflich formuliert – von überschaubarem Wert.

In einem weiteren Testverlauf hat die Wahl immerhin schon stattgefunden. Dafür behauptet der Bot, weder Teilergebnisse noch das amtliche Endergebnis seien veröffentlicht. Die Verwaltung sei noch mit der abschließenden Feststellung beschäftigt. Auch das ist falsch. Die Ergebnisse liegen vor, der Wahlausschuss hat längst getagt. Der digitale Mitarbeiter bittet mich trotzdem um Geduld.

Dann frage ich nach den Fraktions- und Gruppensprechern. Zunächst verweist der Helfer auf das Ratsinformationssystem. Dort könne ich die Namen selbst suchen. Ich erkläre, dass ich mich dort nicht zurechtfinde. Es folgen weitere Hinweise, Erläuterungen und Angebote. Ich möchte dem Bot zurufen: Genau deshalb frage ich doch dich.

Nach beharrlichem Nachfragen wird er konkret. Und macht Markus Bulla zum Vertreter der Grünen, Andreas Tönjes zum Sprecher von WIN@WBV. Beides stimmt nicht. In einem anderen Verlauf fallen die Zuordnungen wieder anders aus. So beweglich ist die Wilhelmshavener Kommunalpolitik nun auch wieder nicht.

Unsinn und Zutreffendes

Diese Mischung macht den Umgang mit dem Helfer mühsam. Er verweist mich auf eigene Recherchen, liefert auf Drängen dann doch Antworten – und trägt dabei absoluten Unsinn mit derselben Höflichkeit und Sicherheit vor wie Zutreffendes. Begriffe wie „amtliches Endergebnis" verleihen seinen Aussagen zusätzlich Gewicht. Wüsste ich nicht einiges bereits besser, könnte ich die Fehler kaum erkennen.

Dabei gibt es durchaus auch brauchbare Hilfe. Auf mehrere Fragen hat er hilfreiche Hinweise und Erklärungen geliefert.

Mein Test ist eine Stichprobe, keine umfassende Prüfung sämtlicher Funktionen. Aber bevor ich in den Jubel über eine grundsätzlich gute Idee einstimme, wollte ich wissen, was im Alltag tatsächlich passiert. Und ich gestehe: Der Bot hat mich überrascht. So viel Unsinn hatte ich nicht erwartet.

Zum Schluss stelle ich eine Frage, bei der die unfreiwillige Komik endet. Was wurde aus den drei Blindgängerverdachtspunkten im Stadtnorden? Der Bot berichtet über zwei und erklärt auf Nachfrage die Untersuchungen für abgeschlossen. Es seien keine Kampfmittel gefunden worden, weiterer Handlungsbedarf bestehe nicht. Das ist tatsächlich falsch. Ein dritter Verdachtspunkt ist noch ungeklärt.

Test bestanden?

Ganz ehrlich: Bei Fragen, in denen es um die Sicherheit geht, sollte ein städtischer Chatbot nicht herumeiern, sondern klare und korrekte Auskünfte geben. Und wenn er etwas nicht weiß, sollte er genau das sagen.

Ist der Chatbot im Test nun durchgefallen? Na ja – er hat auch eine Reihe hilfreicher und richtiger Auskünfte geliefert. Aber bestanden? Noch nicht. Also: Setzen. Nachbessern.

WILHELMSHAVEN WILL'S WISSEN

Die Welt ist nicht perfekt – vieles könnte besser laufen. Begegnen auch Ihnen im Alltag Situationen, die Sie erstaunen, irritieren oder ärgern, weil sie einfach nicht rundlaufen? Stellen Sie uns Ihre Fragen! Warum sind manche öffentlichen Plätze voller Müll? Weshalb staut es sich immer wieder an bestimmten Kreuzungen? Warum müssen Geschäfte schließen? Wieso wartet man so lange auf einen Termin beim Facharzt oder findet kaum eine Wohnung?

Mit unserer Serie „Wilhelmshaven will's wissen" greifen wir Ihre ganz persönlichen Fragen und Ärgernisse auf – und suchen nach Antworten und Lösungen. Schreiben Sie uns an red.wilhelmshaven@nwzmedien.de und schildern Sie Ihr Anliegen. Wir freuen uns auf Ihre Nachricht!

Fasziniert dem Gehörsinn gefolgt

THEATER Mit „Die Wundersame Geräuschesammlung" nimmt die Junge Landesbühne Kinder in die Welt der Klänge

VON HENNING KARASCH


In dem Stück „Die wundersame Geräuschesammlung" folgen die jungen Zuschauer dem Protagonisten Clemens bei der Suche nach Klängen aller Art. BILD: VOLKER BEINHORN

WILHELMSHAVEN – Ganz gespannt warteten die Kinder im TheOs, endlich Geräuschesammler Clemens (Marc Östreich) kennenzulernen, denn die Premiere des etwa 30-minütigen Stücks „Die wundersame Geräuschesammlung", das die Junge Landesbühne (JuLaBü) diese Spielzeit für Kinder ab drei Jahren anbietet, stand in den Startlöchern. Auf Polstern und niedrigen Bänken, die Erwachsenen auf den Stühlen dahinter, erlebten die Gäste eine Uraufführung in der Regie sowie mit Bühnen- und Kostümbild von Stefanie Kaufmann und in der Dramaturgie von Theaterpädagogin Caroline Wybranietz.

Das Bühnenbild war liebevoll ausgestattet mit allerlei geräuschvollen Gegenständen. Wie die wohl alle klingen mögen? Da war, so erregte Clemens Vorfreude, alles dabei, „vom zartesten Summen bis zum kräftigsten Brummen".

„Kling" und „klang"

Und sogar Gegenstände, die zwei Geräusche in einem bargen, wie der Deckel einer Teekanne, der beim Öffnen „kling" und beim Schließen „klang" von sich gab. Faszinierend nicht bloß für die kleinen Gäste, sondern sicherlich auch für Gehör und Wahrnehmung des älteren Publikums.

Clemens fand wirklich überall Geräusche, so das Wirbeln der Wolken, das Murmeln der Maulwürfe, das Flüstern der Fische und sogar das Kichern der Kaninchen. „Dazu muss man Geduld haben und vor allem die richtigen Witze kennen", erfuhren die erstaunten Gäste. Clemens' aufgeschichtete Dosen fielen zwar um, aber zum Glück war kein Ton entwischt.

Seit drei Wochen suche er nun schon mit seinem Tonecholot nach dem Husten der Ameisen. Mit Schiefertafel und Klingelmaschine wurden alle Geräusche fein säuberlich kategorisiert. Die Kleinen juchzten, als Clemens mit seiner Fliegenklatsche und vollem Körpereinsatz ein Klingeln aufhalten wollte.

Ohren offenhalten

Neben Gartenzwerg Gilbert, der hin und wieder nach seiner Meinung gefragt wurde, gab es noch Teddy Fred in Clemens' Universum. Der Kleine war ihm neulich auf dem Spielplatz ausgebüxt, und nur heimlich und im Regen konnte Clemens ihn wiederholen. Am Telefon spielte er mit Konstantin Kniffel, inklusive kleiner Mogeleinlagen. Schließlich hatte er seinen Freund kennengelernt, als er auf Klangfang war, und am Schütteln der Würfel im Becher könne er einen guten Wurf erkennen.

Konstantin liebte übrigens auch Geräusche, allerdings ausschließlich von Vögeln, weshalb er auf eine Insel gezogen war. Dem Freund zuliebe nahmen alle Gäste gemeinsam den Lachmöwenschrei auf. „Lachen klingt immer am besten, wenn es frisch ist", weshalb Clemens gleich zur Post lief. Seinem Publikum riet er, immer die Ohren offenzuhalten – und verabschiedete sich natürlich mit: „Auf Wiederhören".

■ „Die wundersame Geräuschesammlung" kann unter Tel. 04421/940127 von Kitas und Schulen gebucht werden. Tickets und weitere Informationen finden Sie direkt über den Ticketshop der Landesbühne oder über Reservix.