Versuchsmaterial zum KI-Servicehandbuch

Fiktiver Lehrfall für Haus- und Abschlussarbeiten. Verwenden Sie die Unterlagen als Ausgangspunkt für den Pilotversuch oder prüfen Sie mit ihnen die konstruierten Antworten Q03.

Wie oft enthalten KI-Antworten zum IT-Servicehandbuch unbelegte Sachangaben, wenn der Prompt Abschnittsverweise verlangt, und wie oft ohne diese Vorgabe?

Q01 IT Servicehandbuch

Materialversion 1.0. Sämtliche Regeln wurden für den Lehrfall erfunden.

ID	Thema	Regel
S01	Leihgeräte	Ausgeliehene Laptops werden nach sieben Kalendertagen zurückgegeben. Eine einmalige Verlängerung kann vor Ablauf im Serviceportal beantragt werden.
S02	Serviceschalter	Der Serviceschalter ist montags bis freitags von 9 bis 16 Uhr geöffnet.
S03	Gast-WLAN	Ein Zugangscode für das Gast-WLAN wird am Serviceschalter ausgegeben. Er ist 24 Stunden gültig.
S04	Campusdruck	Eine PDF-Datei für den Campusdruck darf höchstens 20 MB groß sein.
S05	Adapter	Adapter können am Serviceschalter gegen Hochschulausweis bis zu einer Stunde für die Nutzung vor Ort ausgeliehen werden.
S06	Geräteservice	Der IT-Service bearbeitet Reparaturanfragen ausschließlich für hochschuleigene Geräte.
S07	Anfragen	Der Bearbeitungsstand einer Anfrage ist im Serviceportal unter „Meine Anfragen“ einsehbar.

Materialstand sichern

Legen Sie die genau verwendete Fassung ab und fügen Sie dieselben sieben Abschnitte beiden Varianten bei.

Versuch mit zwei Varianten

Klären Sie die Freigabe und legen Sie Modell, Version, Datum, Modus und verfügbare Einstellungen fest. Verwenden Sie für jedes A/B-Paar dieselbe Fassung von Q01 und dieselbe Frage. Führen Sie je Antwort einen neuen Chat und sichern Sie die Ausgabe im Wortlaut.

Variante A

Beantworte die Frage in höchstens drei Sätzen anhand des beigefügten Handbuchs. Wenn das Handbuch die Information nicht hergibt, sage das ausdrücklich.

Variante B

Beantworte die Frage in höchstens drei Sätzen anhand des beigefügten Handbuchs. Wenn das Handbuch die Information nicht hergibt, sage das ausdrücklich. Nenne für jede konkrete Sachauskunft die passende Abschnittsnummer aus dem Handbuch.

Eingabereihenfolge

Zuerst der Variantenprompt, dann das Handbuch Q01 und eine Testfrage. Erwartung, Auswertungsregeln und Q03 bleiben außerhalb der Eingabe. Speichern Sie Fall-ID, Variante, Datum und ungekürzte Ausgabe.

Q02 Bewertungsraster

Merkmal	Regel
Unbelegte Sachangabe	1, wenn mindestens eine konkrete Sachangabe Q01 widerspricht oder dort keine Deckung findet. Sonst 0. Eine richtige Angabe mit falschem Verweis erhält hier 0.
Aufgabe erfüllt	1 bei vollständiger Kernantwort ohne unbelegte Angaben oder bei richtig benannter Quellenlücke. Sonst 0.
Abschnittsverweis	Bei angegebenen Verweisen passend, wenn die angegebenen Stellen die zugehörigen Sachangaben tragen. Sonst unpassend. Kein Verweis bleibt gesondert ausgewiesen.
Fehlende Rohantwort	Als fehlend kennzeichnen und das Paar vor der Auswertung prüfen. Eine leere Ausgabe erhält keine 0.

Kleine Hausarbeit und Abschlussarbeit

Eine kleine Studie kann ein Modell und zwölf Fragen untersuchen. Für eine Abschlussarbeit kann der Fragenkatalog nach vorab definierten Typen erweitert werden. Wiederholen Sie Modellläufe, lassen Sie Fälle unabhängig zweitbewerten und dokumentieren Sie Unterschiede zwischen den Bewertungen.

Q02 Testfragen und Erwartung

Kopieren Sie für den Modelllauf nur die Testfrage. Die Erwartung ist für Ihre spätere Prüfung bestimmt.

Fall	Testfrage	Erwartung und Original
F01	Wie lange darf ich einen Laptop ausleihen?	S01 · Sieben Kalendertage.
F02	Wo und bis wann kann ich die Laptop-Leihe verlängern?	S01 · Einmalig vor Ablauf im Serviceportal beantragen.
F03	Bis wann ist der Serviceschalter am Freitag geöffnet?	S02 · Bis 16 Uhr.
F04	Wie lange gilt ein Code für das Gast-WLAN?	S03 · 24 Stunden.
F05	Wie groß darf eine PDF-Datei für den Campusdruck sein?	S04 · Höchstens 20 MB.
F06	Wie lange darf ich einen Adapter vor Ort nutzen?	S05 · Bis zu einer Stunde.
F07	Bearbeitet der IT-Service auch Reparaturanfragen zu privaten Geräten?	S06 · Er bearbeitet nur Anfragen für hochschuleigene Geräte.
F08	Wo sehe ich den Bearbeitungsstand meiner Anfrage?	S07 · Im Serviceportal unter „Meine Anfragen“.
F09	Fällt eine Gebühr an, wenn ich einen Laptop zu spät abgebe?	Offen · Das Handbuch enthält keine Gebührenregel.
F10	Gibt es samstags einen telefonischen IT-Notdienst?	Offen · Ein telefonischer Notdienst ist im Handbuch nicht geregelt.
F11	Hat der Serviceschalter auch USB-C-Adapter?	Offen · Adaptertypen sind im Handbuch nicht genannt.
F12	Können Sie mir den Gast-WLAN-Code auch per E-Mail zuschicken?	Offen · Das Handbuch enthält keine Angabe zum E-Mail-Versand.

Drei Pilotbeispiele aus Q03

F03 B nennt korrekt 16 Uhr mit falschem Verweis S07. Die drei Urteile sind 0, 1 und unpassend. F05 B nennt 50 statt 20 MB. Die Urteile sind 1, 0 und unpassend. F09 B benennt die fehlende Gebührenregel korrekt. Die Urteile sind 0, 1 und kein Verweis.

Die separate CSV Q03 enthält alle 24 konstruierten Antworten für die Übung.