IT-Servicehandbuch und Testfragen

Fiktiver Lehrfall für Haus- und Abschlussarbeiten. Lesen Sie zuerst das Handbuch, Seite 1. Auf Seite 2 stehen die beiden KI-Aufträge und die Zählregel. Auf Seite 3 finden Sie zwölf Fragen und drei Beispiele zur eigenen Prüfung.

Wie viele KI-Antworten enthalten mindestens eine unbelegte Angabe? Ich vergleiche Antworten auf dieselben Fragen: einmal ohne und einmal mit der Bitte um eine genaue Stelle im IT-Servicehandbuch.

IT-Servicehandbuch

Materialversion 1.0. Sämtliche Regeln wurden für den Lehrfall erfunden.

Nr.	Thema	Regel
1	Leihgeräte	Ausgeliehene Laptops werden nach sieben Kalendertagen zurückgegeben. Eine einmalige Verlängerung kann vor Ablauf im Serviceportal beantragt werden.
2	Serviceschalter	Der Serviceschalter ist montags bis freitags von 9 bis 16 Uhr geöffnet.
3	Gast-WLAN	Ein Zugangscode für das Gast-WLAN wird am Serviceschalter ausgegeben. Er ist 24 Stunden gültig.
4	Campusdruck	Eine PDF-Datei für den Campusdruck darf höchstens 20 MB groß sein.
5	Adapter	Adapter können am Serviceschalter gegen Hochschulausweis bis zu einer Stunde für die Nutzung vor Ort ausgeliehen werden.
6	Geräteservice	Der IT-Service bearbeitet Reparaturanfragen ausschließlich für hochschuleigene Geräte.
7	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 beide Antworten zur selben Frage dieselbe Fassung des IT-Servicehandbuchs. Führen Sie je Antwort einen neuen Chat und sichern Sie die Ausgabe im Wortlaut.

Ohne Bitte um Fundstelle

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

Mit Bitte um Fundstelle

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 Überschrift des passenden Abschnitts im Handbuch.

Eingabereihenfolge

Geben Sie den KI-Auftrag, das Handbuch und eine Testfrage ein. Erwartete Antwort und Zählregel bleiben bei Ihnen. Speichern Sie Frage, Auftrag, Datum und die unveränderte Ausgabe.

So zählen und bewerten Sie

Merkmal	Regel
Unbelegte Sachangabe	Schreiben Sie 1, wenn das Handbuch mindestens einer Angabe widerspricht oder sie offenlässt. Sonst schreiben Sie 0. Bewerten Sie eine falsche Fundstelle separat.
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.

Testfragen und erwartete Antworten

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

Nr.	Testfrage	Erwartung und Original
1	Wie lange darf ich einen Laptop ausleihen?	Leihgeräte · Sieben Kalendertage.
2	Wo und bis wann kann ich die Laptop-Leihe verlängern?	Leihgeräte · Einmalig vor Ablauf im Serviceportal beantragen.
3	Bis wann ist der Serviceschalter am Freitag geöffnet?	Serviceschalter · Bis 16 Uhr.
4	Wie lange gilt ein Code für das Gast-WLAN?	Gast-WLAN · 24 Stunden.
5	Wie groß darf eine PDF-Datei für den Campusdruck sein?	Campusdruck · Höchstens 20 MB.
6	Wie lange darf ich einen Adapter vor Ort nutzen?	Adapter · Bis zu einer Stunde.
7	Bearbeitet der IT-Service auch Reparaturanfragen zu privaten Geräten?	Geräteservice · Er bearbeitet nur Anfragen für hochschuleigene Geräte.
8	Wo sehe ich den Bearbeitungsstand meiner Anfrage?	Anfragen · Im Serviceportal unter „Meine Anfragen“.
9	Fällt eine Gebühr an, wenn ich einen Laptop zu spät abgebe?	Offen · Das Handbuch enthält keine Gebührenregel.
10	Gibt es samstags einen telefonischen IT-Notdienst?	Offen · Ein telefonischer Notdienst ist im Handbuch nicht geregelt.
11	Hat der Serviceschalter auch USB-C-Adapter?	Offen · Adaptertypen sind im Handbuch nicht genannt.
12	Können Sie mir den Gast-WLAN-Code auch per E-Mail zuschicken?	Offen · Das Handbuch enthält keine Angabe zum E-Mail-Versand.

Drei Antworten zum Üben

Öffnungszeiten: 16 Uhr stimmen, „Anfragen“ ist die falsche Fundstelle. Campusdruck: 50 MB widersprechen der Regel von 20 MB. Verspätungsgebühr: Die Antwort erkennt richtig, dass im Handbuch keine Gebühr genannt ist.

Die separate Datei „Antwortliste zum KI-Vergleich“ enthält alle 24 fiktiven Antworten für die Übung.

In der eigenen Arbeit anwenden

Vom Beispiel zum eigenen Versuch

Beginnen Sie mit einer Frage, die sich aus einem freigegebenen Dokument beantworten lässt. Schreiben Sie die erwartete Antwort vor dem ersten Chat auf. Geben Sie beiden Chats dieselbe Frage und dieselbe Dokumentfassung. Sichern Sie jeweils den genauen Auftrag und die unveränderte Ausgabe.

So lesen Sie das Ergebnis

Eine falsche Zahl zählt als unbelegte Angabe. Eine richtig erkannte Lücke im Handbuch zählt nicht als Fehler. Bei einer richtigen Zahl mit falscher Fundstelle bewerten Sie die Zahl und den Verweis getrennt.

Meine Notizen

_____

_____

_____

_____