

KI-Strategie der HTW Berlin für die Verwaltung

*Entwicklung und Umsetzung
eigener KI-Lösungen
bis 2028*



Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin

University of Applied Sciences

Inhalt

Kurzfassung (Management Summary)	3
1. Zielbild und Ziele für die Verwaltung	4
2. Leitprinzipien	6
3. Governance, Rollen und Entscheidungsmodell	6
4. Use-Case-Portfolio für die Verwaltung	8
5. Datenschutz, Informationssicherheit und Compliance	8
6. Daten- und Plattformstrategie (KI-Stack)	9
7. Qualifizierung und Change	10
8. Roadmap 2026–2028	10
9. Erfolgskriterien (KPIs)	11

Kurzfassung (Management Summary)

Die HTW Berlin etabliert Künstliche Intelligenz als Bestandteil der digitalen Transformation der Verwaltung. Ziel ist der Einsatz datenschutzkonformer, nachvollziehbarer und wirksamer KI-Anwendungen zur Entlastung von Mitarbeitenden, zur Verbesserung der Servicequalität sowie zur Unterstützung administrativer Prozesse.

Die Einführung von KI in der Hochschulverwaltung ist sowohl ein Technologie- als auch ein Organisationsprojekt. Neben der Bereitstellung einer sicheren und leistungsfähigen technischen Infrastruktur erfordert sie die Anpassung von Prozessen, die Klärung von Verantwortlichkeiten sowie die aktive Einbindung der Mitarbeitenden. Der nachhaltige Erfolg des Vorhabens basiert daher auf dem Zusammenspiel technischer, organisatorischer und personeller Maßnahmen.

Die Umsetzung erfolgt auf Grundlage klarer Governance-Strukturen. Ein IT-Board steuert Kommunikation, Prioritäten und Standards. Das Hochschulrechenzentrum (HRZ) verantwortet Betrieb und Integration. Datenschutz- und Informationssicherheitsbeauftragte begleiten Entwicklung und Produktivsetzung frühzeitig und verbindlich. Bereits in 2026 sollen priorisierte Verwaltungsprozesse KI-gestützt produktiv betrieben werden. Sämtliche Anwendungen folgen dem Human-in-the-Loop-Prinzip. Von der KI erzeugte Ergebnisse werden somit nur nach Freigabe durch Mitarbeitende genutzt und unterliegen definierten Qualitäts-, Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen¹.

Kernbestandteile des Konzeptes sind eine sichere Daten- und Plattformarchitektur, verbindliche Prüf- und Freigabeprozesse, die Förderung von KI-Kompetenzen sowie ein strukturiertes Portfolio konkreter Use-Cases. Die Einführung erfolgt stufenweise: zunächst in einfachen, häufig auftretenden Prozessen mit klarer Regelbasis, anschließend in komplexeren Verfahren mit erhöhtem Prüfbedarf.

Der Betrachtungszeitraum bis 2028 definiert die erste Umsetzungsphase der KI-Transformation in der Hochschulverwaltung. In diesem Zeitraum werden organisatorische, technische und rechtliche Grundlagen geschaffen sowie priorisierte Anwendungsfälle eingeführt und skaliert. Die langfristige Integration von KI in Verwaltung, Lehre und Forschung geht darüber hinaus und wird auf Basis der gewonnenen Erfahrungen sowie technologischer und regulatorischer Entwicklungen kontinuierlich fortgeschrieben. Strategien im KI-Bereich müssen regelmäßig überprüft und angepasst werden, da sich Technologien, regulatorische Anforderungen und Anwendungsfelder sehr dynamisch entwickeln. Eine starre Planung über fünf oder mehr Jahre wäre daher nur begrenzt belastbar.

¹ Die Anforderungen orientieren sich an den jeweils geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben (insbesondere DSGVO, IT-Grundschutz des BSI sowie den Anforderungen des AI Acts, soweit anwendbar) sowie an den hochschulinternen Richtlinien zu Datenschutz und Informationssicherheit.

1. Zielbild und Ziele für die Verwaltung

Künstliche Intelligenz wird in der Hochschulverwaltung der HTW Berlin gezielt in den Bereichen eingesetzt, in denen sie die Servicequalität verbessert und /oder Bearbeitungszeiten verkürzt. Ziel ist es, wiederkehrende und standardisierbare Aufgaben effizienter zu gestalten, damit Anfragen schneller bearbeitet und Verwaltungsprozesse transparenter durchgeführt werden können. Gleichzeitig soll die Qualität von Auskünften und Verwaltungsleistungen durch konsistente Informationen und strukturierte Abläufe erhöht werden. Der Einsatz von KI dient dabei als unterstützendes Instrument innerhalb bestehender Prozesse und ersetzt weder fachliche Verantwortung noch institutionelle Entscheidungsbefugnisse. Entscheidungen mit rechtlicher, organisatorischer oder strategischer Relevanz verbleiben grundsätzlich bei den zuständigen Mitarbeitenden und der Hochschule.

Bis zum Jahr 2028 verfolgt die Hochschule fünf wesentliche Ziele in Bezug auf den Einsatz von KI.

- 1) Standardisierte Verwaltungsprozesse werden schrittweise automatisiert oder teilautomatisiert unterstützt, um Abläufe effizienter und ressourcenschonender zu gestalten.
- 2) Mitarbeitende sollen durch die Übernahme repetitiver Tätigkeiten spürbar entlastet werden.
- 3) Die Einheitlichkeit und Nachvollziehbarkeit von Antworten, Bescheiden und internen Verwaltungsabläufen wird verbessert, um eine konsistente Kommunikation innerhalb der Hochschule sicherzustellen.
- 4) Der Zugang zu Wissen und Informationen innerhalb der Verwaltung wird erleichtert. Relevante Inhalte, Regelungen und Prozessinformationen werden schneller auffindbar und organisationsweit nutzbar, um insbesondere die Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Bereichen zu unterstützen.
- 5) Der Einsatz von KI erfolgt dabei auf Grundlage klar definierter rechtlicher und organisatorischer Rahmenbedingungen. Dazu gehören verbindliche Nutzungsrichtlinien, regelmäßige Schulungen der Mitarbeitenden sowie technische Schutzmaßnahmen, die Datenschutz, Informationssicherheit und einen verantwortungsvollen Umgang mit KI-Systemen gewährleisten.

Zur strukturierten Einführung von KI-Anwendungen in der Hochschulverwaltung werden Prozesse nach Fallzahl, die die Häufigkeit eines Verwaltungsvorgangs beschreibt sowie Komplexitätsgrad, der sich aus der Anzahl der Prozessschritte und dem fachlichen sowie organisatorischen Aufwand ergibt, priorisiert. Ziel dieser Einteilung ist es, Einsatzbereiche mit hohem Nutzenpotenzial zu identifizieren und Ressourcen gezielt einzusetzen. Prozesse mit hoher Wiederholungsrate und geringem fachlichem Risiko eignen sich besonders für einen schnellen und breiten KI-Einsatz, da hier schnell Effizienzgewinne und spürbare Entlastungen erzielt werden können. Gleichzeitig erfordert der Einsatz von KI in komplexeren oder fachlich sensiblen Bereichen eine stärkere fachliche Steuerung, klare Prüfschritte und eine engere Einbindung der verantwortlichen Mitarbeitenden.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Priorisierung potenzieller Einsatzfelder sowie typische KI-Ansätze innerhalb der Verwaltung. Sie dient als Orientierung für die schrittweise Integration von KI-Technologien in bestehende Arbeitsprozesse.

Tab. 1: Prioritätsraster für den Einsatz von KI-Lösungen nach Fallzahl, Komplexität und Nutzenpotenzial

Bewertungskriterien	Wirkung	Typische KI-Ansätze
A: geringe Fallzahl, hoher Komplexitätsgrad	selektiv, eher Pilot/Expertise	Expertensysteme, Fallanalyse, Simulation; stets mit starker Prüfung
B: geringe Fallzahl, geringer Komplexitätsgrad	begrenzter Nutzen	Standard-Templates, einfache Automatisierung
C: hohe Fallzahl, geringer Komplexitätsgrad	schneller Nutzen, breite Entlastung	Textassistent, Klassifikation, Routing, Vorbefüllung, FAQ-/Wissensassistent
D: hohe Fallzahl, hoher Komplexitätsgrad	hoher Nutzen, hoher Steuerungsbedarf	Entscheidungsunterstützung, Dokumentenprüfung, regelbasierte Workflows + KI

Tab. 2: Entscheidungsmatrix für die Priorisierung von KI-Lösungen nach Fallzahl und Komplexität

	Fallzahl gering	Fallzahl hoch
Komplexität hoch	A: geringe Fallzahl, hoher Komplexitätsgrad	D: hohe Fallzahl, hoher Komplexitätsgrad
Komplexität niedrig	B: geringe Fallzahl, geringer Komplexitätsgrad	C: hohe Fallzahl, geringer Komplexitätsgrad

Um die Ressourcen optimal zu nutzen, wird es Priorisierungen in der Auswahl und Abfolge von Prozessen geben, die KI-unterstützt werden. Das Startportfolio für den Einsatz von KI in der Verwaltung konzentriert sich zunächst auf Anwendungsfälle der Prioritätsgrade 1 oder 2 (hier abgebildet in Tab. 1 und Tab. 2 als Fälle C und D). Priorität 1 umfasst häufig auftretende, regelbasierte Standardvorgänge, die einen hohen Kommunikations- und Abstimmungsaufwand (insb. im Austausch mit Studierenden und anderen Abteilungen) erfordern. Für Anwendungsfälle der Priorität 2 werden KI-Lösungen gezielt als Entscheidungsunterstützung entwickelt, insbesondere bei komplexeren Fallgruppen oder der Erstellung von Bescheid-entwürfen. Der produktive Einsatz solcher Anwendungen erfolgt ausschließlich innerhalb klar definierter Prüf- und Freigabeverfahren. Dazu gehören nachvollziehbare Protokollierung, verbindliche Kontrollmechanismen sowie regelmäßige Qualitäts- und Risikobewertungen.

2. Leitprinzipien

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz an der HTW erfolgt auf Grundlage verbindlicher rechtlicher und organisatorischer Rahmenbedingungen. Datenschutz, Informationssicherheit, Vergabevorgaben sowie Anforderungen an Dokumentation und Archivierung besitzen dabei grundsätzlich Vorrang und sind bei der Einführung und Nutzung von KI-Systemen verbindlich einzuhalten. Gleichzeitig wird auf einen transparenten Einsatz geachtet: Ergebnisse, die durch KI erzeugt oder unterstützt werden, sollen als solche erkennbar sein. Verwendete Quellen, Datenstände und Entscheidungsgrundlagen müssen nachvollziehbar dokumentiert werden, um Transparenz und Überprüfbarkeit sicherzustellen.

KI-Systeme dienen ausschließlich der Unterstützung von Mitarbeitenden und ersetzen keine fachliche oder rechtliche Verantwortung. Entscheidungen, Freigaben und Bewertungen verbleiben grundsätzlich bei den zuständigen Mitarbeitenden („Human-in-the-Loop“). Es gilt zudem der Grundsatz der Datensparsamkeit: Es werden nur die für den jeweiligen Zweck erforderlichen Daten verarbeitet. Die Nutzung erfolgt innerhalb klar definierter Zweckbindungen und bevorzugt mit Lösungen, die mandantenfähig oder lokal betreibbar sind, um Datenschutz und institutionelle Kontrolle zu stärken.

Die Qualität von KI-Anwendungen wird anhand nachvollziehbarer und messbarer Kriterien bewertet. Dazu zählen insbesondere Fehlerquoten, Bearbeitungszeiten sowie die Zufriedenheit der Nutzer*innen. Gleichzeitig werden Lösungen so konzipiert, dass sie skalierbar und auf weitere Verwaltungs- und Organisationsbereiche übertragbar sind².

3. Governance, Rollen und Entscheidungsmodell

Die Steuerung der KI-Integration innerhalb der Hochschule erfolgt zentral über das „IT-Board Verwaltung (ITBV)“. Es wird von der Hochschulleitung auf Vorschlag des Kanzlers eingesetzt und ...

- bereitet strategische Entscheidungen für die Hochschulleitung vor,
- etabliert und begleitet ein hochschulweite Community of Practice
- priorisiert Vorhaben,
- gibt Empfehlungen für organisatorische und technische Rahmenbedingungen,

² Bei der Erstellung von Prompts sind die Grundsätze der Gleichbehandlung, Diversität und Inklusion zu beachten. Formulierungen sollen diskriminierungsfrei sein und bestehende Verzerrungen (Bias) nicht verstärken.

- begleitet Umsetzungsmaßnahmen,
- misst den Erfolg mit Hilfe von KPIs und
- bereitet die Freigabe von Lösungen für den Produktivbetrieb vor.

Mitglieder des ITBV sind Vertreter*innen der Verwaltung:

- Kanzler*in,
- Leitung des HRZ,
- Teamleitung Project Management Office,
- Informationssicherheitsbeauftragte/Datenschutzbeauftragte,
- Leitung Personal,
- mindestens ein/e Dekanatsgeschäftsführer*in,
- Personalrat,
- Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte

Für die Umsetzung von KI-Lösungen gilt das folgenden **Rollenmodell**:

Das Hochschulrechenzentrum (HRZ) verantwortet die technische Plattform, den Betrieb sowie die Integration von KI-Lösungen in bestehende Systeme. Dabei werden Datenschutz- und Informationssicherheitsbeauftragte frühzeitig in die Vorhaben eingebunden, um insbesondere produktive Lösungen im Hinblick auf Datenschutz, Informationssicherheit und Compliance-Anforderungen zu begleiten. Die Fachabteilungen übernehmen in diesem Gefüge die Rolle der Product Owner; sie definieren die fachlichen Anforderungen, bringen ihr Prozesswissen ein, stellen geeignete Testdaten für Entwicklung sowie Pilotierung bereit und bewerten die Ergebnisse schließlich mithilfe festgelegter Kriterien. Flankiert wird diese Einführung durch die Personalabteilung, welche die Mitarbeitenden durch gezielte Qualifizierungsmaßnahmen, Schulungen und Change-Management-Prozesse auf die neuen Arbeitsweisen und Technologien vorbereitet.

Der Weg von der Idee bis zum produktiven Einsatz folgt einem **Entscheidungsmodell**. Verantwortlich ist das ITBV:

- 1) **Idee melden an das ITBV:** Erfassung des erwarteten Nutzens, der betroffenen Prozesse und Fallzahlen sowie der verwendeten Datenarten und potenziellen Risiken.
- 2) **Schnell-Check:** Prüfung des Aufwand-Nutzen-Verhältnis gemäß Prioritätsraster in Tabelle 1 sowie von Datenschutz-/Informationssicherheitsanforderungen und technischer Machbarkeit.
- 3) **Pilot in Testumgebung:** Durchführung eines kontrollierten Piloten mit definierten Qualitätskriterien, Human-in-the-Loop-Prinzip und nachvollziehbarem Logging.
- 4) **Freigabe:** Gemeinsame Freigabe durch ITBV sowie Datenschutz- und Informationssicherheitsbeauftragte. Eine vollständige Dokumentation ist verpflichtend.
- 5) **Integration:** Anwendungen sollen in das bereits vorhandene Service-Portal der Hochschule integriert werden, um eine einheitliche Gestaltung, gute Auffindbarkeit und sicheren Betrieb zu gewährleisten.
- 6) **Produktivbetrieb:** Kontinuierliches Monitoring, regelmäßige Reviews sowie definierte Abschalt- und Rollback-Verfahren zur Sicherstellung eines stabilen Betriebs sollen durch HRZ erfolgen.

In der Umsetzung der KI Integration verfolgt die Verwaltung einen lernenden Ansatz. Pilotprojekte werden systematisch und transparent ausgewertet, erfolgreiche Vorgehensweisen standardisiert und auf weitere Bereiche übertragen. Gleichzeitig werden Fehler, Risiken und Verbesserungspotenziale dokumentiert und in die Weiterentwicklung von Prozessen und KI-Anwendungen einbezogen.

4. Use-Case-Portfolio für die Verwaltung

Das Startportfolio für den Einsatz von KI in der Verwaltung konzentriert sich zunächst auf Anwendungsfälle C oder D gemäß Prioritätsraster in Tab.1 und Tab. 2. Ziel ist eine schnelle und kontrollierte Produktivsetzung mit unmittelbar messbarem Nutzen für Mitarbeitende und Servicebereiche. Im Vordergrund stehen insbesondere die Entlastung bei repetitiven Aufgaben, die Beschleunigung von Bearbeitungsprozessen sowie die Verbesserung der Servicequalität und Erreichbarkeit.

Zu den vorgesehenen Einsatzfeldern gehören inklusive der folgenden Priorisierung:

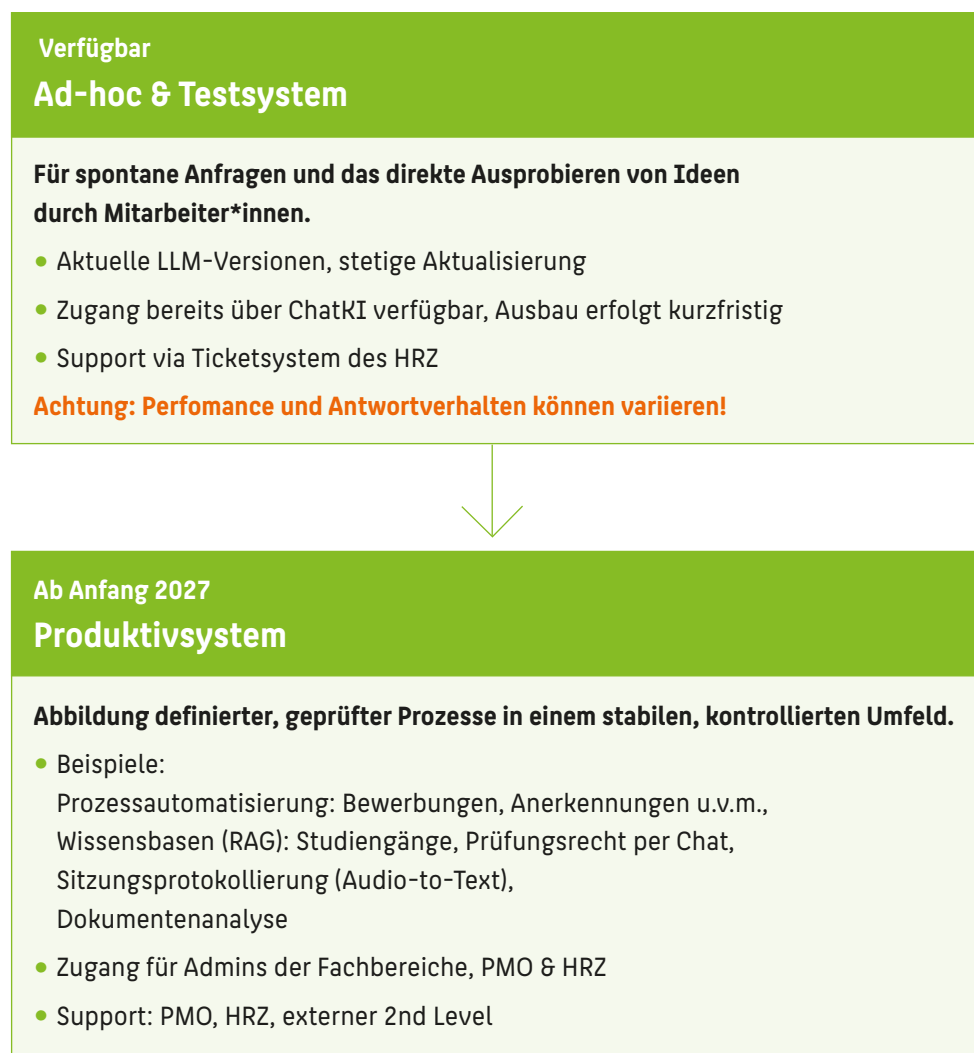
- 1) **Dokumentenassistent:** Klassifikation, Zusammenfassung, Prüfung von Dokumenten, Unterstützung bei Vorlagen sowie sprachliche Optimierung von Texten.
- 2) **Anfragenmanagement:** Klassifizierung eingehender E-Mails und Tickets, automatisiertes Routing an zuständige Stellen sowie Erstellung von Antwortentwürfen.
- 3) **Wissensassistent Verwaltung:** Unterstützung bei der Suche in Richtlinien, Formularen, FAQ-Bereichen und Intranet-Inhalten mit nachvollziehbaren Quellenhinweisen.
- 4) **Formular- und Antragshilfe:** Vorbefüllung von Formularen, Plausibilitätsprüfungen, Zusammenfassungen sowie Hinweise zu nächsten Bearbeitungsschritten.

5. Datenschutz, Informationssicherheit und Compliance

Der Einsatz von KI in der Verwaltung erfolgt auf Grundlage gesetzlicher Datenschutz-, Informationssicherheits- und Compliance-Anforderungen. Ziel ist die Sicherstellung eines kontrollierten und nachvollziehbaren KI-Einsatzes innerhalb der Hochschule. Die Nutzung nicht freigegebener Anwendungen oder externer KI-Dienste außerhalb bestehender Betriebs- und Vertragsstrukturen ist ausgeschlossen. Die Anforderungen an Barrierefreiheit und Diskriminierungsfreiheit werden berücksichtigt.

6. Daten- und Plattformstrategie (KI-Stack)

Ziel ist ein stabiler, nachvollziehbarer und datenschutzkonformer Betrieb von KI-Anwendungen innerhalb der Hochschulverwaltung. Es werden getrennte Umgebungen für Entwicklung, Testbetrieb und produktive Nutzung bereitgestellt, um Ideen zu testen und neue Anwendungen zu prüfen. Die Charakteristik und das Zusammenspiel der Ansätze zeigt die folgende Abbildung.



Je nach Verwaltungsprozess (Anwendungsfall) und dessen fachlichen, datenschutzrechtlichen sowie sicherheitsrelevanten Anforderungen kommen lokal betriebene Modelle, Lösungen in deutschen oder europäischen Cloud-Umgebungen sowie freigegebene externe Dienste zum Einsatz. Maßgeblich sind dabei Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit, Nachvollziehbarkeit und Kosten.

7. Qualifizierung und Change

Die Einführung von Künstlicher Intelligenz in der Hochschulverwaltung wird durch ein systematisches Qualifizierungs- und Change-Management begleitet. Ziel ist es, Mitarbeitende aller Bereiche zu befähigen, KI sicher, reflektiert und zielgerichtet in ihren Arbeitskontexten einzusetzen und gleichzeitig organisatorische Veränderungen aktiv mitzugestalten. Allen Mitarbeitenden der Hochschule werden grundlegende Kompetenzen vermittelt. Dazu gehören ein Verständnis für Chancen und Risiken von KI, die Einhaltung von Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen, die sichere Nutzung von KI-Anwendungen, grundlegende Prompting-Techniken sowie Prinzipien der Qualitätssicherung von KI-generierten Ergebnissen.

Für Key User und besonders eingebundene Fachkräfte werden vertiefende Qualifizierungsangebote bereitgestellt. Diese umfassen insbesondere das Design und die Weiterentwicklung von Use Cases, Methoden zum Testen und Bewerten von KI-Anwendungen, die Einordnung von Fehlerklassen sowie Anforderungen an Dokumentation und Nachvollziehbarkeit. Führungskräfte erhalten ergänzende Qualifizierungen mit Fokus auf Governance-Fragen, die Nutzung von Leistungskennzahlen sowie die Auswirkungen von KI auf Personalentwicklung und Prozessgestaltung. Dadurch wird sichergestellt, dass strategische und organisatorische Entscheidungen fundiert getroffen werden können.

Ergänzend wird eine hochschulweite Community of Practice etabliert, die den kontinuierlichen Austausch zwischen den Bereichen fördert. Diese umfasst regelmäßige Formate wie Sprechstunden, Erfahrungsaustausche sowie die Bereitstellung von Musterprompts, Vorlagen und Best Practices, um den Wissenstransfer und die praktische Anwendung von KI nachhaltig zu unterstützen.

8. Roadmap 2026–2028

Bereits seit Anfang 2026 erfolgt die Erhebung und Analyse relevanter Verwaltungsprozesse. Auf dieser Grundlage werden geeignete KI-Use-Cases identifiziert. Ziel ist der Aufbau eines Use-Case-Portfolios für die Verwaltung. Im weiteren Verlauf des Jahres 2026 (siehe Tab. 3) liegen die Schwerpunkte auf dem Aufbau der KI-Governance für die Verwaltung, der Bereitstellung einer freigegebenen Toolchain sowie der Einrichtung sicherer Testumgebungen. Erste Use-Cases der Priorität 1 werden pilotiert und in ausgewählten Bereichen produktiv gesetzt, um frühzeitig einen messbaren Nutzen zu erzielen und Erfahrungswerte für die Skalierung zu gewinnen.

Im Anschluss (2027) erfolgt die Skalierung erfolgreicher Anwendungen in zentrale Verwaltungs- und Serviceprozesse. Parallel wird ein strukturiertes Wissens-Repository auf Basis von RAG-Technologien aufgebaut und ein kontinuierliches Qualitäts- und Nutzungsmonitoring etabliert. In dieser Phase entstehen standardisierte KI-Assistenzfunktionen, die zunehmend in bestehende Verwaltungsservices integriert werden.

Für das Jahr 2028 steht der Ausbau komplexerer Use-Cases der Priorität 2 im Mittelpunkt. Ziel ist die Automatisierung von Prozessketten sowie die Verstetigung des Betriebsmodells für KI-gestützte Verwaltungsservices. Dadurch werden produktive, hochschulweit nutzbare KI-Dienste etabliert, verbindliche Standards verankert und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess im Regelbetrieb sichergestellt.

Tab.3: Übersicht Themenschwerpunkte der Jahre 2026-2028

Phase	Schwerpunkte	Ergebnisse
2026	Use-Cases erheben und priorisieren; Schnell-Checks; Aufbau Testumgebung; erste Piloten (Priorität 1)	KI-Governance aktiv; freigegebene Toolchain; Ein produktiver A-Use-Case
2027	Skalierung in Serviceportalen; Wissens-Repository (RAG); Qualitätsmonitoring	Standardisierte Assistenzfunktionen in Kernservices; Reporting zu Nutzen und Qualität
2028	Ausbau Priorität 2; Automatisierung ganzer Prozessketten; Betriebsmodell verstetigen	Produktiver Betrieb zentraler KI-Services; verbindliche Standards; kontinuierliche Verbesserung

9. Erfolgskriterien (KPIs)

Der Erfolg des KI-Einsatzes in der Hochschulverwaltung wird anhand klar definierter und mit Hilfe des Prioritätsrasters in Tabelle 1 bewertet. Im Mittelpunkt steht dabei insbesondere die Veränderung der Bearbeitungszeiten je Vorgang. Diese Kennzahl wird als Differenz zwischen der durchschnittlichen Bearbeitungszeit vor und nach der Einführung der KI-gestützten Lösung ermittelt. Sie dient als zentraler Indikator für Effizienzgewinne sowie Prozessbeschleunigung und ermöglicht es, den tatsächlichen Nutzen der Technologie messbar zu machen. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Qualität der Bearbeitung, gemessen unter anderem durch die First-Contact-Resolution sowie durch systematische Stichproben zur Antwortqualität. Ergänzend sorgt die Definition und Einordnung von Fehlerklassen dafür, dass qualitative Abweichungen systematisch nach ihrer Schwere kategorisiert werden können. Dadurch wird sichergestellt, dass Effizienzsteigerungen nicht zulasten der inhaltlichen Richtigkeit oder Verlässlichkeit gehen.

Die Nutzer*innenzufriedenheit von Studierenden und Beschäftigten stellt eine zusätzliche zentrale Bewertungsgröße dar. Sie erfasst die wahrgenommene Qualität, Verständlichkeit und Geschwindigkeit der bereitgestellten Verwaltungsservices.

Der Anwendungsumfang der KI-Lösungen wird systematisch gemessen. Dazu gehören die Anzahl aktiver Nutzer*innen, der Anteil geschulter Mitarbeitender sowie die Anzahl produktiv eingesetzter Use Cases. Ergänzend werden Compliance-bezogene Kenn-

zahlen berücksichtigt. Dazu zählen die Anzahl von Vorfällen, Ergebnisse von Audits sowie die durchschnittliche Zeit bis zur Behebung identifizierter Probleme. Diese KPIs dienen der Sicherstellung eines regelkonformen, sicheren und nachhaltig stabilen Betriebs der KI-Systeme.

