



23.03.2018

Bericht zur Zwischenevaluation der Technischen Universität München (TUM) im Rahmen der Systemakkreditierung

Die AAQ hat mit der TUM in den Jahren 2012 bis 2014 eine Systemakkreditierung durchgeführt. Die Akkreditierungskommission der AAQ (bzw. damals OAQ) hat am 14.05.2014 die Systemakkreditierung ohne Auflagen beschlossen. Die TUM ist damit bis zum 30.09.2020 systemakkreditiert.

Die Regeln für die Akkreditierung von Studiengängen und für die Systemakkreditierung des deutschen Akkreditierungsrats sehen vor, dass die systemakkreditierte Institution der Agentur nach der Hälfte der ersten Akkreditierungsperiode einen kurzen Bericht (Zwischenevaluation) vorlegt. Dieser soll gemäss Regeln im Wesentlichen eine Übersicht der im bisherigen Akkreditierungszeitraum durchgeführten Verfahren der Qualitätssicherung enthalten.

Die TUM hat im Dezember 2017 ihren Bericht zur Zwischenevaluation bei der AAQ eingereicht. Dieser beschreibt einerseits die gesammelten Erfahrungen mit dem QM-System und legt andererseits dar, wie die TUM das QM-System seit 2014 weiterentwickelt hat. Darüber hinaus beschreibt die TUM wie sie mit den Empfehlungen der Gutachterinnen und Gutachter umgegangen ist (vgl. Bericht zur Zwischenevaluation im Anhang).

Die Zwischenevaluation wurde von der Kommission AAQ per 23.03.2018 zur Kenntnis genommen. Die AAQ stellt anerkennend fest, dass die TUM sich auch nach der erfolgreichen Systemakkreditierung kontinuierlich mit der Weiterentwicklung des QM-Systems befasst und Anpassungen konsequent vornimmt.

Systemakkreditierung der Technischen Universität München

Zwischenevaluationsbericht

Oktober 2017

Die TUM wurde am 14. Mai 2014 durch das OAQ (heute AAQ) im Rahmen einer Systemakkreditierung akkreditiert. Die Entscheidung erfolgte ohne Auflagen. Ergänzend zum positiven Urteil sprach das Gutachtergremium eine Reihe von **Empfehlungen** aus:

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, den bereits bestehenden kontinuierlichen Dialog zwischen der Vertretung der Studierenden und der Universitätsleitung zu nutzen, um die Bedürfnisse der Studierenden bei der Definition von Qualifikationszielen in allen Fakultäten optimal berücksichtigen zu können.“

Im Prozess der Studiengangsentwicklung an der TUM werden die Studierenden in der Entwicklungsphase in der Fakultät beteiligt und zusätzlich noch vor dem Gremiendurchlauf auf zentraler Ebene (u.a. im Rahmen einer sog. Senatsvorbesprechung) eingebunden. Dadurch kann sichergestellt werden, dass sowohl fakultätsspezifische als auch hochschulpolitische Aspekte - u. a. im Hinblick auf Qualifikationsziele - berücksichtigt werden.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, die zulässigen Abweichungen zu den gesetzlichen Vorgaben, speziell der ländergemeinsamen Strukturvorgaben, zusammen mit der Begründung für alle interessierten Personen transparent und einsehbar zu machen. Dies betrifft insbesondere die Anzahl der Prüfungen, den Modulzuschnitt sowie die Anerkennung von außerhalb der TUM erbrachten Leistungen.“

In den Modulbeschreibungen der TUM wird von den Modulverantwortlichen der Zusammenhang von Inhalt, Lehr- und Lernmethoden, Lernergebnissen und Prüfung in Sinne eines constructive alignment dargestellt. Die Lernergebnisse müssen in einem sinnvollen und logischen Zusammenhang mit der Lehre innerhalb des Moduls und mit der Art der Prüfung stehen. Der Modulzuschnitt wiederum ist in der Studiengangsdokumentation erklärt, in der u. a. dargelegt werden muss, wie das Qualifikationsprofil des Studiengangs erreicht wird. Die Anerkennung von außerhalb der TUM erbrachten Leistungen erfolgt auf Basis der in den Modulen beschriebenen Lernergebnissen nach den Regeln der Lissabon-Konvention und ist in § 16 der Allgemeinen Prüfungs- und Studienordnung der TUM geregelt sowie umfassend in einer Handreichung zur Anerkennung von Studien- und Prüfungsleistungen erläutert. Die Modulbeschreibungen sind öffentlich zugänglich.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, die rechtliche Situation der Eignungsfeststellungsverfahren (EFV) abschließend zu klären und weitere Möglichkeiten der Steuerung des Zuflusses an Studierenden zu prüfen, um langfristig ausreichende Ressourcen für die adäquate Durchführung der Studiengänge zu gewährleisten.“

Gemäß Bayerischem Hochschulgesetz (BayHSchG) sind EFV zulässig, wenn das betreffende Studium besondere qualitative Anforderungen stellt. Um zu klären was unter diesen besonderen qualitativen Anforderungen zu verstehen ist, wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Bildung und Kultus, Wissenschaft und Kunst (StMBKWK) unter Beteiligung der Bayerischen Hochschulen eine Arbeitsgruppe (AG) eingerichtet. Ergebnis dieser AG sind zwei Kriterien: Zum einen meint besondere qualitative Anforderungen die herausragende Bedeutung spezifischer Kompetenzen im Sinne von aufwändig eingeübten oder individuell voraussetzenden Vorfertigkeiten oder Eigenschaften im Hinblick auf die inhaltliche Konzeption des Studiengangs. Zum anderen meint es die qualifizierte Interdisziplinarität bzw. qualifizierte interdisziplinäre Kompetenz im Sinne von spezifischen Vorfertigkeiten, die aus methodisch unterschiedlichen Fächerkulturen zu kombinieren sind. Diese Kriterien sieht das Ministerium an der TUM bei 16 der 20 laufenden EFV gegeben. Neben den NC-Verfahren oder den Grundlagen- und Orientierungsverfahren wurde den bayerischen Hochschulen seit dem 01.01.2017 als weitere Option das sog. Studienorientierungsverfahren (SOV) gemäß Art. 44 Abs. 5 BayHSchG zur Verfügung gestellt. Das SOV regelt, dass die Hochschulen für grundständige Studiengänge den Nachweis über die Teilnahme an einem SOV verlangen können, welches der Selbsteinschätzung über die Studienwahl dient. Die Ausgestaltung und Durchführung des SOV regeln die Hochschulen durch Satzung. Ein gewichtiger Unterschied zwischen EFV und SOV liegt jedoch in der Unverbindlichkeit der Eignungstestung im Rahmen des SOV. Die TUM wird zum Wintersemester 2018/19 in den Bachelorstudiengängen Mathematik, Chemie, Lebensmittelchemie und Informatik SOVs einführen.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, den Einsatz alternativer Prüfungsformen und elektronischer Prüfungen zu erwägen, um die Belastung des wissenschaftlichen Personals zu reduzieren. Dabei kann der Zusammenhang von Prüfungsform und Kompetenzorientierung noch stärker hergestellt werden.“

Elektronische Prüfungen stellen eine Reihe rechtlicher und technischer Herausforderungen dar. Gleichwohl wird das Thema an der TUM verfolgt. Derzeit werden Analysen der verfügbaren Lösungen und Pilotprojekte zur Umsetzung elektronischer Prüfungen durchgeführt. Die Technische Universität München überlegt ab 2018 ein hochschulweites Angebot für die Durchführung von E-Prüfungen aufzubauen. Organisatorisch wird das Thema in der neuen Einheit *TUM Pro Lehre Medien und Didaktik* verankert.

„Die Gutachtergruppe bestärkt die TUM darin, im Verfahren der Fakultätsévaluation den Fokus auf den Bereich Lehre zu intensivieren. Die

Gutachtergruppe empfiehlt zu prüfen, ob der Einbezug von Vertreterinnen und Vertreter des wissenschaftlichen Mittelbaus und der Studierenden in die Gutachtergruppen die Bandbreite an Perspektiven erweitern und das Instrument der Fakultätsevaluation weiter stärken könnte.“

Die Fakultätsevaluationen haben sich als Instrument der Evaluation der Lehre auf Ebene 3 (Auf Ebene 1 werden die Lehrveranstaltungen evaluiert und auf Ebene 2 die Programme) bewährt. Sie liefern wertvolle Informationen aus dem Kreis internationaler Peers. Durch die Internationalität der Gutachter können mitunter Besonderheiten des deutschen Hochschulsystems nicht ausreichend berücksichtigt werden und die Empfehlungen für die Ebene 2 (Studiengänge) geraten dadurch gelegentlich etwas unscharf. Um die Informationen aus der externen Expertise auf Studiengangsebene noch spezifischer zu erhalten, wurde ein bereits bestehendes Instrument weiterentwickelt.

In den Qualitätsmanagement-Zirkeln werden, unter Einbeziehung von Mitarbeitern und Studierenden, die Informationen aus den Evaluationsinstrumenten und den Kennzahlen diskutiert und die operative Weiterentwicklung der Studiengänge betrieben. Diese Qualitätsmanagement-Zirkel werden ab 2018 alle drei Jahre um externe Teilnehmer aus Wissenschaft und Berufspraxis erweitert, um hier neben den operativen Fragen vor allem strategische Fragen zu den Studiengängen zu behandeln. Gleichzeitig wird dadurch sichergestellt, dass die Studiengänge in kürzeren Zyklen aus externer Sicht betrachtet werden, um auch der Dynamik der meisten Programme gerecht werden zu können.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, die wesentlichen Ergebnisse der Evaluierungsprozesse in den entsprechenden Dokumenten festzuhalten und den beteiligten Akteurinnen und Akteuren zugänglich zu machen, um die Wirkung der Evaluation zu stärken.“

Die Dokumentation und Transparenz des Evaluationssystems konnte durch die Einführung einer jährlichen Berichtserstellung über die zentralen Ergebnisse der Evaluation auf Studiengangsebene verbessert werden. Dazu wurde erstmals Ende 2014 der seitdem jährliche „Bericht zur Evaluation von Studium und Lehre an der TUM“ erstellt, der ein Studienjahr – bestehend aus Wintersemester und folgendem Sommersemester – umfasst. Der Bericht liefert einen Überblick über alle im Berichtszeitraum umgesetzten Evaluationen und weist zentrale Ergebnisse zur Entwicklung der einzelnen Studiengänge in den (Studien-) Fakultäten aus. Dieser wird den relevanten TUM-internen Gremien (Vorstand Lehre, Parlament Lehre, Hochschulpräsidium) vorgelegt und auch der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Darüber hinaus erlaubt die Berichterstattung

auf Studiengangsebene das Monitoring der entwickelten Maßnahmen in den Fakultäten.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, die Durchführung zertifizierter Studiengänge auf operativer Ebene stichprobenartig im Sinne eines Qualitätssicherungsprozesses zu überprüfen.“

Die Prüfung der Studiengänge erfolgt laufend auf Basis der Unterlagen, welche die jeweiligen Studiengänge definieren (Studiengangsdokumentation, Modulbeschreibungen sowie Fachprüfungs- und Studienordnung) vor jedem Gremiendurchlauf sowie anhand der Informationen aus den verschiedenen Evaluationsinstrumenten. Sollte keine Änderung in einem Studiengang vorgenommen werden, erfolgt eine Prüfung spätestens nach fünf Jahren. Eine darüberhinausgehende Prüfung ist derzeit nicht vorgesehen. Sollten außer der Reihe Fragen bezüglich der Qualität auftreten, wird in einer task force unter Einbeziehung der Studierenden eine Lösung erarbeitet.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, maßgebliche Qualitätskriterien nach außen zu kommunizieren, um so ein Höchstmaß an Transparenz und Verbindlichkeit zu schaffen.“

Das Qualitätsverständnis ist an der TUM an verschiedenen Punkten verankert, u. a. im Leitbild der TUM sowie dem TUM Leitbild „Gutes Lehren und Lernen“. Die TUM hat sich der Verknüpfung von exzellenter Forschung und Lehre verpflichtet unter dem Motto: „Lehre am Puls der Forschung“. Um dieser hohen Verantwortung gerecht zu werden, entwickelt die TUM ihre Lehrinhalte und -formate sowie Studienorganisation stetig weiter.

Zu diesem Zweck haben sich im Mai 2017 StudiendekanInnen, ReferentInnen, Lehrende und Studierende zusammen mit dem Vizepräsidenten für Studium und Lehre zwei Tage lang im neuen Akademiezentrum der TUM in Raitenhaslach im Rahmen des „Symposium Lehre 2017“ getroffen, um gemeinsam Ideen und Konzepte für die Weiterentwicklung der Hochschullehre an der TUM zu entwickeln.

Orientiert am TUM Leitbild „Gutes Lehren und Lernen“ wurden für fünf Handlungsfelder (Lehrkultur und Selbstverständnis, Lehrsupport auf dem Prüfstand, Kompetenz- und Persönlichkeitsentwicklung im Studium, Zukunft der Hochschullehre – Inhalte und Formate, Interkulturalität und Transdisziplinarität) unter dem Titel „Raitenhaslach-Agenda für exzellente Lehre an der TUM“ Leitideen und Maßnahmen erarbeitet, die in den kommenden Jahren verfolgt werden sollen, um der exzellenten Forschung auch weiterhin eine exzellente

Lehre an die Seite zu stellen. Diese Entwicklung wird durch den Vorstand Lehre und das Parlament Lehre gesteuert und begleitet.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, die Bedenken der Studierenden zu prüfen und gegebenenfalls entsprechende Korrekturen vorzunehmen.“

Die Bedenken der Studierenden bezogen sich zum einen auf Defizite im Bereich der Modulbeschreibungen und zum anderen auf Zweifel an der Wirkung der Evaluation. Darüber hinaus empfahlen die Gutachter, die Kommunikation mit den Studierenden zu erhöhen.

Die Modulbeschreibungen der TUM sind aufgrund des darin enthaltenen constructive alignment-Ansatzes etwas aufwändiger in der Erstellung als das die Grundstruktur nach ECTS User's Guide verlangt. Zwischenzeitlich haben die Modulbeschreibungen aber ein Niveau erreicht, das den Anforderungen gerecht wird. Im Zuge der kontinuierlichen Überprüfung der Studiengänge wird sichergestellt, dass auch neue Module, etwa von Neuberufenen, konform beschrieben werden.

Die Studierenden sind selbst an den Qualitätsmanagementzirkeln beteiligt, in denen die Informationen der Evaluationsinstrumente verarbeitet und Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Studiengänge konzipiert werden. Dadurch sind die Studierenden nicht nur an Entscheidungen beteiligt, sondern auch an der Entwicklung von Lösungen.

„Die Gutachtergruppe empfiehlt, die Joint Programmes in den Studiengangsbereich einzuordnen und Instrumente zur Harmonisierung unterschiedlicher QS-Verfahren der Partnerhochschulen zu prüfen.“

Die TUM behandelt Kooperationsstudiengänge wie eigene Programme. Die Studiengänge werden entweder im Rahmen der Systemakkreditierung der TUM akkreditiert (u. U. auch mit Hilfe des European Approachs) und durchlaufen alle damit verbundenen Prüfschritte oder im Rahmen der Systemakkreditierung der Partneruniversität. In jedem Fall erfolgt eine Prüfung der Kompatibilität der QM-Ansätze. In Ausnahmefällen, wenn die bestehenden Prozesse zur Steuerung nicht ausreichen, kommen auch Programmakkreditierungen zum Einsatz.

Erfahrungen

Nach den bisherigen Erfahrungen haben sich die Prozesse im QM-System der TUM bewährt.

Der Prozess der Entwicklung von Studiengängen, der im QM-System eine zentrale Rolle einnimmt, und der auch alle Schritte der Weiterentwicklung und Aufhebung von Studiengängen beinhaltet, hat gezeigt, dass damit die Ziele der Fakultäten im Bereich Studium und Lehre erfüllt werden können. Neben den Aspekten des Bedarfs der Studiengänge, der Qualifikationsprofile oder der Studierbarkeit, konnten auch die Profile der Fakultäten geschärft und insbesondere mögliche Konflikte durch verwandte Studiengänge an unterschiedlichen Fakultäten aufgelöst werden. Als Folge haben sich auch strategische Diskussionen auf (Studien-) Fakultätsebene ergeben (u. a. in 2017 zu den Themen „Bio“, „Management“ sowie „Land“), die in Abstimmungsrunden auch zwischen Fakultäten und Standorten zu neuen Impulsen für die Studiengangsentwicklung geführt haben.

Auch die Akkreditierung im Zuge des bestehenden Prozesses des Gremiendurchlaufs hat sich bewährt. Es kann durch dieses Verfahren sichergestellt werden, dass alle akkreditierungsrelevanten Anforderungen erfüllt werden, ohne dass zusätzliche Prozesse aufgelegt werden mussten. Die vorgesehenen Prüfpunkte wurden lediglich durch die neuen Anforderungen ergänzt und die Weiterentwicklung der Studiengänge durch die Einführung der QM-Zirkel systematisiert. Da, wie erwartet, die Dynamik der Studiengänge zu häufiger Befassung durch den akademischen Senat führt, erfolgt die Prüfung im Durchschnitt im Abstand von wenigen Jahren. Nur wenige Studiengänge erreichen die interne Akkreditierungsgrenze von fünf Jahren und werden dann einer entsprechenden Prüfung unterzogen. Bisher mussten nur zwei Studiengängen die Akkreditierung entzogen werden, da sich deren Überarbeitung zu lange verzögert hat.

Bewährt hat sich auch, dass QM und Evaluation als selbsttragende Prozesse entwickelt und eingeführt wurden, bei denen die Fakultäten und nicht eine interne Qualitätsagentur in der Prozessverantwortung stehen und deshalb eine fakultätsspezifische Ausgestaltung der Instrumente und Gremien gewählt wurde, bei der an bereits in den Fakultäten etablierte Prozesse angeknüpft wurde.

Dieses Vorgehen hatte allerdings zur Konsequenz, dass der Schwerpunkt zunächst auf das Feedback der Studierenden und Alumni gelegt wurde (da vor allem studentische Lehrveranstaltungsbewertungen in den Fakultäten vorhanden waren) und andere Feedbackgruppen (Lehrende, externe Experten)

noch nicht überall systematisch eingebunden wurden, keine TUM-weit einheitlichen Instrumente (vgl. verschiedene Fragebögen) eingesetzt wurden und auch keine völlig standardisierten Prozesse und Strukturen in den Fakultäten vorhanden waren (vgl. Studienkommissionen als QM-Zirkel). Einige der von den Gutachtern gemachten Empfehlungen sind diesem Vorgehen geschuldet. Der Vorteil liegt allerdings in der Akzeptanz des QM und der Verantwortungsübernahme durch die Fakultäten, was Voraussetzung ist, das Verfahren systematisch weiterzuentwickeln.

Während die Erfahrungen mit dem QM-System insgesamt positiv sind, gibt es doch auch Hemmnisse, die die Geschwindigkeit der Umsetzung behindern. So speisen sich Probleme in der Umsetzung regelmäßig aus Widerständen gegenüber den für den Deutschen Hochschulraum spezifischen formalen KMK-Strukturvorgaben, die gerade für Lehrende mit Erfahrung aus dem europäischen Ausland nicht nachvollziehbar eng sind. Wenngleich bei den Lehrenden die Bedeutung, die Vorteile und die Sinnhaftigkeit von QM vollumfänglich akzeptiert wird, haben die KMK-Strukturvorgaben im bisherigen Verlauf die Umsetzung des QM-Systems außerordentlich erschwert, da die Kommunikation von QM im Bereich Studium und Lehre mit rational nicht nachzuvollziehenden, rein formalen und damit die Lehre behindernde Vorschriften belastet wurde bzw. weiterhin belastet wird.

Das QM-System der TUM ist durch bestimmte Elemente (z. B. Studiengangsdokumentation mit der Funktion eines Businessplans oder Modulbeschreibungen nach dem Prinzip des constructive alignment) für die Mitglieder nicht selbsterklärend. In Verbindung mit der hochschultypischen Fluktuation, insbesondere der Mitarbeiter in den Fakultäten, welche die Umsetzung operativ begleiten und koordinieren, kommt es mitunter zu Verzögerungen in der Umsetzung. Dadurch bleiben die interne Kommunikation und die Bereitstellung von Hilfsmitteln weiterhin anspruchsvoll. Zusätzliche Informationsformate, wie TUMprélude, wurden für die Einführung neuer Professorinnen und Professoren in das QM-System eingerichtet.

Weiterentwicklungen

Mit der Einführung eines digitalen QM-Handbuchs konnte die Transparenz des gesamten QM-Systems im Bereich Studium und Lehre der TUM verbessert werden. Das QM-Handbuch, das die bestehenden Prozesse um den Studiengangslbenszyklus inklusive der zugehörigen Wegweiser und Vorlagen umfasst, ist als digitales Nachschlagewerk zu verstehen, um den Mitgliedern der TUM alle relevanten Informationen und entsprechenden Unterlagen für den

Bereich Qualitätsmanagement von Studium und Lehre auf einen Blick und zeitnah zur Verfügung zu stellen. Von Oktober 2015 bis August 2016 wurde das digitale QM-Handbuch als Sammlung von Verfahrensanweisungen für den Bereich Studium und Lehre in Abstimmung mit weiteren Einheiten der TUM entwickelt, das anschließend im Vorstand Lehre von allen Gremiumsmitgliedern beschlossen wurde. Seit Anfang August 2016 steht das digitale QM-Handbuch allen Mitgliedern der TUM auf der Homepage des Hochschulreferats Studium und Lehre zur Verfügung.

Zur Verstetigung des Evaluationssystems und der Einbindung von Stakeholdern sind u. a. folgende Maßnahmen geplant:

Entwicklung und Einführung einer Lehrendenbefragung:

Ziel ist eine systematische Erhebung des Feedbacks der Lehrenden zur Lehrsituation, um aus den Kritikpunkten und Anregungen der Lehrenden in den QM-Zirkeln der jeweiligen Fakultät Maßnahmen zur Verbesserung der Studiengänge zu entwickeln. Als Erhebungsform ist eine Online-Befragung vorgesehen, Design und Turnus werden derzeit noch festgelegt. Mit der Pilotierung in der Fakultät für Chemie wurde bereits begonnen.

Weiterentwicklung der Absolventenbefragung:

Ziel ist die Verbesserung der Erreichbarkeit der Alumni. Deshalb sollen nicht nur die vorhandenen Fragebögen überarbeitet, sondern auch das Erhebungsdesign überprüft werden. Eine Umstellung von studiengangbezogener Befragung auf eine regelmäßige fakultätsweite oder auch TUM-weite Erhebung ist hier in der Diskussion.

Klärung von Möglichkeiten der Befragung von Studienabbrechern:

Da die Befragungsmöglichkeiten von Studienabbrechern aus datenschutzrechtlichen und technischen Gründen stark eingeschränkt sind und diese Daten wenig aussagekräftig sein werden, soll auf spezielle Befragungen noch verzichtet werden. Alternativ wird auf Kohortenanalysen und Kennzahlen sowie Auswertungen der Studiengangsbefragung bzgl. Abbruchfaktoren zurückgegriffen. Die TUM stützt sich hierzu auch auf eigene quantitative Kohortenanalysen, wie die wie die im November 2017 erscheinende Analyse „Erfolgreich studiert?“.

Im Bereich der Studienbedingungen erfolgt mit der Einrichtung von Gebäuden für die Studierenden auf jedem Campus ein weiterer wichtiger Schritt. Die Häuser werden Platz für fakultätsübergreifende Projekte, für spontanen Austausch und für kulturelle Aktivitäten bieten: Studentische Lern- und Forschungsgruppen, Initiativgruppen wie Akaflieg und TUfast, Chöre, Orchester und Diskussionsforen etc. sollen hier ihren Platz finden. Um der Vielfalt

studentischer Initiativen an der TUM eine verbindende Identität und den erforderlichen Platz zu geben, entsteht an den drei Standorten München, Garching und Freising-Weihenstephan unter dem Titel „StudiTUM“ jeweils ein eigenes Haus, in dem auch große Gruppenräume und kleinere Lernzimmer eingerichtet werden, sowie Lounges als Treffpunkte, Ruheräume, Büros für die Studierendenvertretung und anders.

Im Bereich der Studierendenadministration wurden eine Reihe von organisatorischen Optimierungen umgesetzt. So erfolgt die Gliederung der Zentralen Verwaltung nicht mehr nach örtlichen, sondern fachlich-sachlichen Gesichtspunkten. Dadurch konnten die Prozesse im Zentralen Prüfungsmanagement über alle drei Standorte hinweg vereinheitlicht werden.

Der Aufgabenbereich im Bewerbungs-, Zulassungs- und Studierendenmanagement wurde erweitert, da die Bewerbungs- und Zulassungszahlen, insbesondere im internationalen Bereich, stetig gestiegen sind. Hinzu kommen immer differenziertere Regelungen im Vollzug. Durch die Untergliederung in vier Teams, die einer Fakultätszuordnung folgt, kann die erforderliche Studiengangorientierung umgesetzt werden. Ein weiterer Schritt in der Prozessoptimierung wird mit der Vordokumentenprüfung durch Uni Assist e. V. im Masterbereich mit Beginn des Sommersemesters 2018 umgesetzt.

Auch in der Abteilung Studienberatung und Schulprogramme des Studierendenservicezentrums (SSZ) hat ein zunehmender Aufgabenbereich zu einer organisatorischen Neuaufstellung geführt. Durch die Aufteilung in die Bereiche „Information, Betreuung und short term programs“, „Studienberatung“ und „Schulprogramme“ sowie die übergreifenden Stabstellen „Informationsmanagement“ und „Öffentlichkeitsarbeit“, sollen die Studierenden zielgruppengerechte vor und während des Studiums unterstützt werden, um den passenden Studiengang zu finden und erfolgreich im Studium zu sein.

In den Erstanlaufstellen des SSZ (Hotline, Service Desk) wurden die Aufgaben und Schnittstellen analysiert, Aufgaben neu definiert, ein gemeinsames Selbstverständnis erarbeitet (u. a. Auftrag, Servicehaltung), die Grenzen zu den Fachabteilungen und Fakultäten geklärt sowie Mindeststandards hinsichtlich Informationsweitergabe gesetzt.