

# Servicestellen

## Wir alle tragen zum Studierendenerfolg bei!

### Vision

Die Hochschule Kaiserslautern ist für ihre Gemeinschaft und Externe ein Ort, an dem Lehre, Forschung und Services auf hohem Niveau und in angenehmer familiärer Atmosphäre erfolgen. Die Hochschule verfügt über qualifiziertes Personal, schlanke Prozesse, gute technische Ausstattung und eine enge Vernetzung mit Sichtbarkeit nach innen und außen.

### Mission

Die Servicestellen bilden das organisatorische Fundament der Hochschule Kaiserslautern. Hierfür finden die Servicestellen geeignete Rahmenbedingungen vor. Mit Hilfe ihrer Dienstleistungen werden erfolgreiche Lehre, Forschung, Verwaltung sowie Transfer und Weiterbildung unterstützt. Die Servicestellen arbeiten an Schnittstellen und wollen ein strukturiertes und flüssiges Zusammenarbeiten ermöglichen, ähnlich Zahnrädern, die ineinandergreifen. Sie kooperieren und erzielen so Synergieeffekte in der Bereitstellung ihrer jeweiligen Dienstleistung.

### Werte

Für einen reibungslosen und guten Lauf des Zahnradwerks bedarf es Transparenz, gegenseitigem Respekt, Wertschätzung, Fairness, Vertrauen, Mitmenschlichkeit, Kommunikation auf Augenhöhe und Vertraulichkeit. Die Zusammenarbeit bleibt sachlich-konstruktiv und zielorientiert.

### Langversion

Die Servicestellen der Hochschule umfassen alle unterstützenden Organisationseinheiten für die Lehre, die Forschung, den Transfer und die Weiterbildung. Damit Studierende ein erfolgreiches Studium an der Hochschule Kaiserslautern absolvieren können, bedarf es einer guten unterstützenden Struktur. Diese reicht von den Belangen des technischen Dienstes, des Rechenzentrums, der Verwaltung, der Bibliothek, der Prüfungsämter und Studienberatung bis hin zur Unterstützungsangeboten für Studierende, Unterstützungsangeboten für Lehrende in der Lehre, der Forschung, des Transfers und der strategischen Entwicklung der Hochschule. Die Bereitstellung ihrer Leistung verstehen die Servicestellen als ihre vordringlichste Aufgabe für alle Angehörigen der Hochschule sowie für externe Partner und potentielle Studierende.

Die Servicestellen wollen Anlaufstellen sein, an die man sich gerne wendet und die Hilfesuchenden bestmögliche Unterstützung bei der Lösung ihres Problems bieten.

Alle genannten Servicestellen arbeiten an Schnittstellen zwischen internen und externen Partnern sowie mit allen Statusgruppen der Hochschule zusammen. In dieser Schnittstellenfunktion sind ihnen die Grenzen zwischen den Standorten, Fachbereichen und Statusgruppen der Hochschule Kaiserslautern besonders bewusst und sie wollen ihren Beitrag leisten, die daraus resultierenden Hürden abzubauen und die Gemeinschaft der Hochschule zu stärken. Dies erfolgt mit Hilfe guter Kommunikation zwischen allen Akteuren und Akteurinnen an der Hochschule und durch Transparenz bezüglich der Aufgaben und Verantwortungsbereiche. Die eigene Arbeit ist geprägt von Kompetenz, klaren Arbeitsaufträgen, Nachhaltigkeit und einer guten internen Abstimmung. Somit tragen alle zum Ziel guter Lehre, Forschung, Transfer und Weiterbildung an der Hochschule bei.

Die Servicestellen bilden das Fundament, auf dem passgenaue Lösungen zur Erreichung optimaler Arbeitsergebnisse aufgebaut werden können. Die Ziele und Arbeitsaufträge werden ganzheitlich, d.h. mit Blick auf die Auswirkungen für alle Bereiche der Hochschule, umgesetzt. Synergien werden genutzt und die Prozesse so schlank wie möglich gehalten. Die Servicestellen arbeiten miteinander wie Zahnräder, die alle ineinandergreifen und so zum optimalen Betrieb der gesamten Hochschule beitragen.

Zur Erreichung der Ziele wird Wert darauf gelegt die sich stellenden Probleme lösungsorientiert anzugehen. Hierzu vernetzen sich die jeweiligen Experten und Expertinnen. Die gemeinsame Arbeit und der Austausch finden unter der Prämisse der Ergebnisoffenheit, des Vertrauens in die Qualität der Arbeit des bzw. der Anderen und der Verlässlichkeit statt. Informationen werden mit einem angemessenen Maß an Vertraulichkeit ausgetauscht. In der Zusammenarbeit sind alle engagiert, um konstruktive Lösungen für Probleme zu finden und einander zu helfen.

Die Servicestellen leisten ihren Beitrag, die Wettbewerbsfähigkeit der Hochschule Kaiserslautern zu erhalten und zu einem sehr guten regionalen, überregionalen und internationalen Ansehen der Hochschule beizutragen. Um dies zu gewährleisten soll der Service auch zukünftig strukturiert, transparent und umfassend dargestellt, ziel- und kundenorientiert sowie kompetent sein.

Durch gegenseitiges Zuhören und Anerkennung der Expertise wird das Potential der Servicestellen optimal ausgeschöpft. Der Wandel in Technik und Gesellschaft bedingt auch die Bereitschaft, die Ausgestaltung des eigenen Arbeitsbereichs anzupassen. Der Wille die eigene Arbeit zu reflektieren treibt die Weiterentwicklung des angebotenen Service und die eigene Weiterqualifizierung an. Dafür haben alle stets eine offene Tür, d.h. sie sind erreichbar und ansprechbar, für die Belange aller Hochschulangehörigen, insbesondere für die Studierenden und Studieninteressierten, aber auch für die externen Partner.

Die Servicestellen verstehen sich als Dienstleister auf Augenhöhe mit allen anderen Akteuren der Hochschule. Das Miteinander in der Arbeit ist geprägt von einem kollegialen Miteinander, das sich durch Respekt, wertschätzender Kommunikation und Vertrauen zwischen allen Beteiligten auszeichnet. Der Umgang miteinander, auch seitens der Vorgesetzten und der Hochschulleitung gegenüber den Mitarbeitenden ist wertschätzend. Alle gemeinsam leisten einen gleichwertigen Beitrag zum Erfolg der Studierenden und zur Reputation der Hochschule. In der Zusammenarbeit selbständig agierender Servicestellen werden auch Fehler gemacht, aus denen man lernen kann. Sachliche Kritik und ein kollegialer Austausch schaffen eine Arbeitsatmosphäre, in der Lösungen zielorientiert, sachlich und konstruktiv gefunden werden. Das bedeutet auch, dass jeder die Verantwortung für den eigenen Arbeitsbereich übernimmt, von der Sachbearbeitungsebene bis hin zur Führungsebene, die ihre Angestellten bei der Ausführung ihrer Arbeit angemessen unterstützt.