

Qualität & Erfolg

im WIFI Kärnten 2023



Qualität
&
Erfolg

Inhalt

Auszeichnungen	4
Vorwort	5
Vision, Leitbild, Zweck	6
Das WIFI stellt sich vor	7
Das WIFI in Zahlen	10
Unsere Kund:innen	12
Historische Eckdaten	13
Unser Haus stellt sich vor	14
Standortübersicht	30
WIFI Partnerschaften	33
WIFI Kund:innen	34
Der Blick durch die Excellence-Brille	35
Zweck, Vision und Strategie	37
Organisationskultur und Organisationsführung	45
Interessengruppen einbinden	53
Nachhaltigen Nutzen schaffen	63
Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben	71
Wahrnehmungen der Interessengruppen	81
Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse	91
Glossar	99
Managementbericht	125
Verzeichnis relevanter Dokumente	130
Impressum	131

Qualität & Auszeichnungen Erfolg

STAATSPREIS UNTERNEHMENSQUALITÄT

Im Rahmen des **Staatspreises Unternehmensqualität**, der vom Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft in Kooperation mit der Quality Austria vergeben wird, werden jährlich auf Basis des EFQM Excellence Modells die besten Unternehmen Österreichs in fünf Kategorien bestimmt.



Das WIFI Kärnten nimmt alle zwei Jahre an diesem Bewerb teil und wurde schon mehrfach ausgezeichnet:

2010: Jurypreis für Ausgewogenheit und Dynamik der Führung

2013: Gesamtsieger
„Austrian Quality Award“

2015: Kategoriesieger
„Mittlere Unternehmen“

2017: Kategoriesieger
„Non Profit Organisationen“

2019: Kategoriesieger
„Im Öffentlichen Eigentum
Stehende Unternehmen“

2021: Kategoriesieger
„Im Öffentlichen Eigentum
Stehende Unternehmen“



GREAT PLACE TO WORK

Das WIFI Kärnten zählt wieder zu Österreichs Besten Arbeitgebern und wurde 2019 und 2021 im Rahmen

von „Great Place to Work“ in die Reihe „Österreichs Beste Arbeitgeber“ aufgenommen.

DAS WIFI IST ZERTIFIZIERT:



ES GEHT UM DIE WURST



Alle paar Jahre gibt es einen Trend, um den Organisationen und Unternehmen einfach nicht herumkommen und womit man sich ganz einfach beschäftigen muss. Viele dieser Entwicklungen kommen und gehen – andere bleiben.

Bei oberflächlicher Betrachtung könnte man das Thema Nachhaltigkeit auch so einordnen. Jeder noch so große Sünder ist plötzlich nachhaltig und selbst mikroskopisch unbedeutende Maßnahmen in Richtung Umweltverträglichkeit werden zu nobelpreisverdächtigen Weltrettungskatalogen aufgeblasen. Ein schicker Nachhaltigkeitsbericht ist Gebot der Stunde.

Bis vor wenigen Monaten waren wir der Meinung, dass wir eine vollkommen vorwurfsfreie Einrichtung sind, die ohne ökologischen Fußabdruck über unsere Erde schwebt. Erst eine wirklich ernsthafte Auseinandersetzung mit

unserem Geschäftsmodell hat eine erschreckende Wahrheit zu Tage gebracht: Die Mobilität unserer Kund:innen, Mitarbeitenden und Vortragenden.

Jeden Tag kommen durchschnittlich 1.500 Menschen zu ihren Kursen bzw. Arbeitsplätzen am WIFI. Danach fahren sie wieder nach Hause. Wenn im Mittel 20 km Fahrtstrecke unterstellt werden, dann führt diese Rechnung zu erschreckenden 30.000 km Fahrleistung pro Tag! Die allermeisten dieser Fahrten werden mit PKWs durchgeführt, die mit einer Person bestückt sind.

Es ist unleugbar unsere Verantwortung, diesen Schaden zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Das haben wir getan und ein vielversprechendes Mobilitätsprojekt gestartet. Wir wollen, werden und müssen unser Mobilitätsverhalten ändern, da auch uns bewußt ist: Es geht um viel – es geht um die Wurst!



Mag. Andreas Görgei
Geschäftsführer

Qualität & Vision, Leitbild, Zweck Erfolg

UNSERE VISION, UNSER LEITBILD, UNSER ZWECK

Unsere Vision

Das WIFI Kärnten ist **DER** lebenslange Partner für berufliche Bildung.

Unser Leitbild

Das WIFI Kärnten versteht sich als führende Erwachsenenbildungseinrichtung des Landes. Unsere Verpflichtung und unser Auftrag liegen in der Fachkräfteausbildung für die Wirtschaft und der permanenten Ausweitung der Karrierechancen für die Kärntner Bevölkerung. Qualität und Wirtschaftlichkeit sind die Leitlinien unserer Innovationen. In unserer Verantwortung gegenüber der Wirtschaft fühlen wir uns verpflichtet, die gesellschaftlichen und technologischen Verän-

derungen in unsere Bildungsangebote einfließen zu lassen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Zukunft des Landes zu leisten. Nachhaltiges Handeln im Umgang mit unseren Ressourcen zeigt unsere Verantwortung für kommende Generationen und ist uns ein besonderes Anliegen. Die Gleichstellung von Mann und Frau gehört zum Selbstverständnis unserer Organisation.

Unser Zweck

Unsere Mission ist die Planung, Gestaltung, Durchführung und Evaluierung von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten in Form von Seminaren, Lehrgängen, Kursen und Vorträgen.

Das WIFI stellt sich vor

Das WIFI stellt sich vor	7
Das WIFI in Zahlen	10
Unsere Kund:innen	12
Historische Eckdaten	13
Unser Haus stellt sich vor	14
Standortübersicht	30
WIFI Partnerschaften	33
WIFI Kund:innen	34

Qualität & Erfolg

Das WIFI stellt sich vor

Das WIFI ist der größte und bekannteste Weiterbildungspartner für Österreichs Wirtschaft. Seit mehr als 75 Jahren entwickeln die WIFIs laufend neue Angebote und öffnen innovative Bildungswege. Wir stehen für angewandtes Wissen und den Dialog zwischen Wirtschaft und Bildung. Das WIFI Kärnten ist Teil des WIFI-Netzwerkes, das aus den neun Landes-WIFI, dem WIFI International und dem WIFI Österreich besteht.

Konkurrenzlose Nähe zur Wirtschaft

Das WIFI Kärnten ist eine gemeinnützige GmbH im 100%igen Eigentum der Wirtschaftskammer Kärnten. Die WIFI-Kursteilnehmer:innen können sich sicher sein, dass die erworbenen Kompetenzen den aktuellen Anforderungen der Praxis entsprechen und die im WIFI erworbenen Zeugnisse und Diplome in der Wirtschaft national und international anerkannt und gefragt sind.

Praxisorientierung

Die hohe Praxisorientierung ist ein elementares Prinzip des WIFI-Angebotes und garantiert topaktuelle Inhalte, die im Berufsalltag unmittelbar umgesetzt werden können. Die WIFI-Trainer:innen kommen direkt aus der Praxis und „sprechen die Sprache“ der Kursteilnehmer:innen.

Vor Ort-Angebote

WIFI-Standorte gibt es in allen Bezirken mit attraktiv und gut ausgestatteten

Werkstätten, Seminar- und Kursräumen, die eine anregende Lernumgebung und die modernste Technik bieten.

Online-Angebote

Im Bereich der Online- und Blended Learning Angebote sind die WIFI in Österreich führend.

Bildung mit System

Die Durchlässigkeit der Bildungswege ist eines der wichtigsten Anliegen des WIFI, und so bieten die meisten Ausbildungen einen modulartigen Aufbau und ermöglichen fortführende Qualifizierungen bis hin zu akademischen Abschlüssen. Das Bildungssystem der Wirtschaft sowie der Nationale Qualifikationsrahmen NQR dienen dabei als Ordnungs- und Orientierungssysteme.

Duales System

Das WIFI Kärnten ist einer der größten Lehrlingsausbilder des Landes. Bis zu 150 Jugendliche werden in bis zu 7 verschiedenen Lehrberufen gleich-

zeitig im Haus ausgebildet. Dieses Engagement ist Ausdruck der sozialen Verantwortung gegenüber jenen jungen Menschen, die im ersten Anlauf noch keinen Lehrplatz gefunden haben.

Selbstständig werden mit dem WIFI

Mit einer Reihe von Produktschienen begleitet und unterstützt das WIFI Personen, die sich selbstständig machen wollen, auf ihrem Weg zur Erlangung der einschlägigen Befähigungsnachweise.

Lernmethoden

Modernste Lernmethoden, wie Live Online Training mit lernorientierter Didaktik, sind selbstverständlich. Die WIFI-Lernmethode LENA (LEbendiges und NACHhaltiges Lernen) stellt die Lernenden mit ihren Bedürfnissen nach den neuesten Erkenntnissen der Lernforschung in den Mittelpunkt.

Das WIFI-Netzwerk

Das WIFI-Netzwerk sichert die unschlagbare Homogenität aller WIFI, die – obwohl eigenständig – am Markt immer als ein Unternehmen auftreten. Das WIFI Österreich ist innerhalb des WIFI-Netzwerkes die zentrale Entwicklungs-, Beschaffungs- und Koordinationsstelle und sorgt als interner Dienstleister für die Entlastung und Unterstützung der Landesinstitute.



Internationale Aktivität

Das vor 16 Jahren gegründete WIFI International ist auf den internationalen, insbesondere aber den osteuropäischen Märkten erfolgreich tätig und sorgt mit seinen Ausbildungsstandorten dafür, dass vor allem die Expansionstätigkeit österreichischer Unternehmen im Bildungsbereich auch im Ausland optimal unterstützt wird.

Der Weg zur Excellence

Nachweislich hat sich das WIFI Kärnten zur erfolgreichsten Bildungseinrichtung Österreichs entwickelt. Die Höhepunkte dieses Weges waren 2010 die Verleihung des Jurypreises zum Staatspreis Unternehmensqualität, 2013 der Gewinn des Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität). Im Jahr 2021 konnte in der Kategorie „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“ abermals der erste Platz errungen werden.

Qualität & Erfolg

Das WIFI in Zahlen

DAS UNTERNEHMEN WIFI



Daten des Jahres 2021/2022	Kärnten	Österreich
Geschäftsstellen	10 Standorte	9 Landes-WIFIs 82 Standorte
Mitarbeitende der Landes-WIFIs	111 Personen	712 Personen
Mitarbeitende im WIFI Österreich		38 Personen
Teilnehmer:innen	21.547	327.108
Trainer:innen	1.080	12.000
Veranstaltungen	1.997	33.009
Abgenommene Prüfungen	4.300	71.100
Umsatz	19 Mio Euro	198 Mio Euro
Marktanteil	42%	21%
Kursbücher	18.000 Stück	250.000 Stück
Webnutzung www.wifi.at	220.700 Besucher:innen	3.901.199 Besucher:innen

Quellen:

WIFI-Webstatistik 2022

WIFI-Teilnehmerbefragung 2021

WIFI Österreich Managementbericht 2021/2022

AUFTEILUNG DER WIFI-GESCHÄFTSFELDER IN PROZENT NACH TEILNEHMERSTUNDEN (ohne FIT)

Management/Unternehmensführung	7%
Persönlichkeit	6%
Sprachen.....	8%
Betriebswirtschaft.....	15%
EDV/IT	4%
Technik	7%
Branchen	27%
Berufsreifeprüfung	26%

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Die Weiterempfehlungsrage liegt bei 96%.

87% vergeben Top-Werte für den Nutzen der beanspruchten Weiterbildung.

69% sehen das WIFI als kompetenten Anbieter von akademischen Ausbildungen.

Stärke des WIFI: große Angebotsvielfalt, Erreichbarkeit der Kursorte,
hohe Trainerkompetenz.

Quellen: WIFI-Werbetracking 2021 bzw. WIFI-Imageanalyse 2021, Gallup

IMAGE IN DER BEVÖLKERUNG (BEWERTUNG NACH SCHULNOTEN 1 BIS 5)

Erste Adresse der beruflichen Weiterbildung	1,66
Praxisorientiertes Weiterbildungsangebot	1,74
Absolvent:innen werden von der Wirtschaft geschätzt/anerkannt	1,64
Sympathisches Institut	1,58

ALTERSDURCHSCHNITT32 Jahre

GESCHLECHTSZUGEHÖRIGKEIT

Männer 52%

Frauen 48%

KURSDAUER

Durchschnittliche Kursdauer in Stunden 62

BERUFLICHE STELLUNG DER KUND:INNEN

Nichtleitende Angestellte inklusive Beam:innen 37%

Facharbeiter:innen 22%

Leitende Angestellte/leitende Beam:innen 18%

Unternehmer:innen 8%

Lehrlinge 6%

Hilfsarbeiter:innen, angelernte Arbeiter:innen 4%

Freiberufliche Tätigkeit 3%

Schüler:innen, Student:innen, Pensionist:innen, Sonstige 2%

BILDUNGSSTRUKTUR DER WIFI-KUND:INNEN

Lehrabschluss 39%

Berufsbildende mittlere Schule 19%

Berufsbildende höhere Schule 14%

Pflichtschule 12%

Universitäten, Hochschule 7%

Allgemeinbildende höhere Schulen 7%

Fachhochschule 2%

keine Angabe 0%

Historische Eckdaten



- ab 1946** Die WIFIs werden im Handelskammergesetz gesetzlich verankert.
- 1998** Das erste eLearning-Angebot des WIFI wird angeboten.
- 2000** Erster Lehrgang universitären Charakters startet.
- 2000** Eröffnung Technikzentrum Klagenfurt
- 2002** Eröffnung Silicon WIFI Klagenfurt
- 2003** Erstmals starten WIFI-Lehrgänge mit MBA-Abschlüssen.
- 2003** WIFI Kärnten wird GmbH
- 2004** Eröffnung WIFI Villach NEU – Reinraumtechnik
- 2006** Eröffnung WIFI Spittal NEU – Gesundheitserlebniszentrum
- 2009** WIFI Wolfsberg NEU – Fügetechnik
- 2010** Jurypreis Staatspreis Unternehmensqualität
- 2011** Eröffnung Test- und Ausbildungszentrum (TAZ) Klagenfurt
- 2012** Eröffnung Gastrozentrum Klagenfurt
- 2013** Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität)
- 2015** Kategoriensieger „Mittlere Unternehmen“
(Staatspreis Unternehmensqualität)
- 2016** Eröffnung Fleischkompetenzzentrum und Friseurwerkstätte Klagenfurt
- 2017** Kategoriensieger „Non Profit-Unternehmen“
(Staatspreis Unternehmensqualität)
- 2018** Zertifikat „Great Place to Work“ und Categoriesieger
„Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“
- 2021** Zertifikat „Great Place to Work“ und Categoriesieger
„Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“
- 2022** „Österreichisches Umweltgütesiegel“ und
Zertifizierung als „Green Location“
- 2023** Eröffnung Testcenter Carinthia



Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

AUFBAUORGANISATION WIFI KÄRNTEN GMBH





Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

INSTITUTSLEITUNG



Mag. Andreas Görgei
Geschäftsführung
T 05 9434-900
M 0676 88 5868 900
E andreas.goergei@wifikaernten.at



Dagmar Kirchbaumer
Bildungspolitik
T 05 9434-957
M 0676 88 5868 957
E dagmar.kirchbaumer@wifikaernten.at



Mag. René Pogrietz
Qualitätsmanagement
T 05 9434-901
E rene.pogrietz@wifikaernten.at



Kerstin Waldner
T 05 9434-905
E kerstin.waldner@wifikaernten.at



M.A. Kurt Lukatsch
Talenteakademie
T 05 9434-912
E kurt.lukatsch@wifikaernten.at
www.talenteakademie.at

MARKETING



Mag. Christina Steinkellner
T 05 9434-904
M 0676 88 5868 904
E christina.steinkellner@wifikaernten.at



Karoline Eglau
T 05 9434-922
E karoline.eglau@wifikaernten.at

IT-MANAGEMENT



Karin Hochegger
T 05 9434-916
E karin.hochegger@wifikaernten.at



Christian Wedenig, MSc
T 05 9434-953
M 0676 88 5868 953
E christian.wedenig@wifikaernten.at



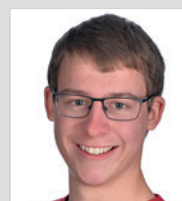
Christian Fritz
T 05 9434-928
E christian.fritz@wifikaernten.at



Beate Riepl
T 05 9434-924
E beate.riepl@wifikaernten.at



Ing. Richard Hagen
T 05 9434-927
E richard.hagen@wifikaernten.at



Stefan Urschitz
T 05 9434-929
E stefan.urschitz@wifikaernten.at

Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

DIGITALES LERNEN



Dario De Nicolò, BA
T 05 9434-918
M 0676 88 5868 918
E dario.denicolo@wifikaernten.at



Nadine Scheriau, MSc
T 05 9434-917
M 0676 88 5868 917
E nadine.scheriau@wifikaernten.at



Lukas Knapp
T 05 9434-913
M 0676 88 5868 913
E lukas.knapp@wifikaernten.at



Lisa Voget-Obermair, BA
T 05 9434-921
M 0676 88 5868 921
E lisa.voget@wifikaernten.at

RECHNUNGSWESEN



Martina Ogris
T 05 9434-906
E martina.ogris@wifikaernten.at



Georg Reiner
T 05 9434-944
E georg.reiner@wifikaernten.at



Julia Sauerschnig
T 05 9434-908
E julia.sauerschnig@wifikaernten.at

KUNDENCENTER



Charlotte Schleicher
T 05 9434-963
E charlotte.schleicher@wifikaernten.at



Mag. René Pogrietz
T 05 9434-901
E rene.pogrietz@wifikaernten.at



Monika Krampfl
T 05 9434-942
E monika.krampfl@wifikaernten.at



Sylvia Waibel, BA
T 05 9434-948
E sylvia.waibel@wifikaernten.at



Daniela Bonstingl-Koban
T 05 9434-903
E daniela.bonstingl@wifikaernten.at



Gabriele Kulnik
T 05 9434-943
E gabriele.kulnik@wifikaernten.at



Claudia Huber
T 05 9434-979
E claudia.huber@wifikaernten.at



Mag. Beate Rader-Juwan
T 05 9434-902
E beate.rader-juwan@wifikaernten.at

Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

KUNDENCENTER



Sigrid Ruttnig
T 05 9434-978
E sigrid.ruttnig@wifikaernten.at



Diana Wolschner
T 05 9434-919
E diana.wolschner@wifikaernten.at

MANAGEMENT/UNTERNEHMENSFÜHRUNG, FINANZ- UND RECHNUNGSWESEN, OFFICE MANAGEMENT



Mag. Karl Pleßnitzer, MA
T 05 9434-910
M 0676 88 5868 910
E karl.plessnitzer@wifikaernten.at



Martha Hainschitz
T 05 9434-915
E martha.hainschitz@wifikaernten.at



Karin Kristof
T 05 9434-971
E karin.kristof@wifikaernten.at

BERUFSMATURA/ BERUFSREIFEPRÜFUNG, LEHRE MIT MATURA



Dipl.-Ing. Alexander Müller, Bakk.techn.
T 05 9434-920
M 0676 88 5868 920
E alexander.mueller@wifikaernten.at



Alexandra Achatz
T 05 9434-925
E alexandra.achatz@wifikaernten.at

SPRACHEN, TOURISMUS, TRAINERWEITERBILDUNG



Mag. Daniela Jöri
T 05 9434-950
M 0676 88 5868 950
E daniela.joeri@wifikaernten.at



Christine Schlieber
T 05 9434-955
E christine.schlieber@wifikaernten.at

GESUNDHEIT, PERSÖNLICHKEIT



MMag. Bianca Reichör
T 05 9434-960
M 0676 88 5868 960
E bianca.reichoer@wifikaernten.at



Christine Zauschek
T 05 9434-965
E christine.zauschek@wifikaernten.at

IT/MEDIEN, IMMOBILIEN, VERSICHERUNGSWESEN, QM, AKADEMISCHE LEHRGÄNGE, RECHT, EINKAUF, VERKAUF



Ing. Gerhard Matschek, MBA
T 05 9434-970
M 0676 88 5868 970
E gerhard.matschek@wifikaernten.at



Mag. Christine Kunz
T 05 9434-972
E christine.kunz@wifikaernten.at



Sabine Senekowitsch
T 05 9434-975
E sabine.senekowitsch@wifikaernten.at

Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

WERKMEISTERSCHULEN, METALLBEARBEITUNG, SCHWEISSEN,
ELEKTROTECHNIK, ELEKTRONIK, AUTOMATISIERUNG



Dipl.-Ing. Martin Maier
T 05 9434-930
M 0676 88 5868 930
E martin.maier@wifikaernten.at



Gabriele Reibnegger
T 05 9434-937
E gabriele.reibnegger@wifikaernten.at



Maria Bauer, BSc
T 05 9434-935
M 0676 88 5868 935
E maria.bauer@wifikaernten.at

WERKSTÄTTEN



Günther Weigl
(Werkstättenkoordinator,
Schweißen + Metall)
M 0676 88 5868 939
E guenther.weigl@wifikaernten.at



Harald Biedermann
(Metall + Pneumatik/Hydraulik)
M 0676 88 5868 934
E harald.biedermann@wifikaernten.at

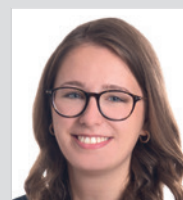
**PRODUKTION UND TECHNIK, GEWERBE UND INDUSTRIE,
VERKEHR, BAU, HOLZ, ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE**



Siegfried Unterberger
(Metall)
T 05 9434-932
M 0676 88 5868 932
E siegfried.unterberger@wifikaernten.at



Ing. Robert Kafka
T 05 9434-940
M 0676 88 5868 940
E robert.kafka@wifikaernten.at



Anja Schaffer
T 05 9434-945
M 0676 88 5868 945
E anja.schaffer@wifikaernten.at



Bernhard Voiticek
(Prüfungen)
T 0676 88 5868 938
E bernhard.voiticek@wifikaernten.at



Irina Penz
T 05 9434-947
E irina.penz@wifikaernten.at



Bernadette Schwarzfurner
T 05 9434-946
E bernadette.schwarzfurner@wifikaernten.at

Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

WERKSTÄTTEN



Mst. Reinhard Ratz (KFZ)
T 05 9434-941
M 0676 88 5868 941
E reinhard.ratz@wifikaernten.at



Harald Schmidt (KFZ)
T 05 9434-941
M 0676 88 5868 947
E harald.schmidt@wifikaernten.at

ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE



Ing. Mag. (FH) Jürgen Kühnel
T 05 9434-980
M 0676 88 5868 980
E juergen.kuehnel@wifikaernten.at



Kerstin Drobiunig
M 0676 88 5868 952
E kerstin.drobiunig@wifikaernten.at



Kathrin Angerer
T 05 9434-985
E kathrin.angerer@wifikaernten.at



Borut Eigner
T 05 9434-986
E borut.eigner@wifikaernten.at



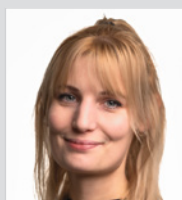
Silvana De Souza Eigner
T 05 9434-984
E silvana.eigner@wifikaernten.at



Reinhold Kircher
T 05 9434-982
E reinhold.kircher@wifikaernten.at



Nadia Lisic
T 05 9434-973
E nadia.lisic@wifikaernten.at



Katharina Spendel
T 05 9434-983
E katharina.spendel@wifikaernten.at



Tanja Udermann
T 05 9434-951
E tanja.udermann@wifikaernten.at



Carina Rupp
T 05 9434-974
E carina.rupp@wifikaernten.at



Sabrina Spitzer, BA
T 05 9434-956
E sabrina.spitzer@wifikaernten.at



Cornelia Ulrich
T 05 9434-988
E cornelia.ulrich@wifikaernten.at

Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

FIRMENKUNDEN



Dr. Elisabeth Rosenzopf
T 05 9434-914
M 0676 88 5868 914
E elisabeth.rosenzopf@wifikaernten.at



Mag. David Zwattendorfer
T 05 9434-954
M 0676 88 5868 954
E david.zwattendorfer@wifikaernten.at

TESTCENTER CARINTHIA



Christa Draxler, MAS
T 05 9434-9090
M 0676 88 5866 990
E christa.draxler@wifikaernten.at



Alexandra Lang
T 05 9434-9092
E alexandra.lang@wifikaernten.at



Peter Strugger
T 05 9434-9091
M 0676 88 5868 959
E peter.strugger@wifikaernten.at

TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG



Christian Wedenig, MSc
T 05 9434-953
M 0676 88 5868 953
E christian.wedenig@wifikaernten.at



Theodor Jessemig
T 05 9434-989
M 0676 88 5868 989
E theodor.jessemig@wifikaernten.at



Karl Krampfl
Technikzentrum
M 0676 88 5868 968
E karl.krampfl@wifikaernten.at



Gert Malle
M 0676 88 5868 967
E gert.malle@wifikaernten.at



Andreas Schlintl
M 0676 88 5868 996
E andreas.schlintl@wifikaernten.at



Günter Weber
T 05 9434-981
M 0676 88 5868 981
E guenter.weber@wifikaernten.at



Johannes Michor
Technikzentrum
M 0676 88 5868 969
E johannes.michor@wifikaernten.at



Monika Steinwender
T 05 9434-987
M 0676 88 5868 987
E monika.steinwender@wifikaernten.at



Daniel Böhm
Villach
M 0676 88 5868 576
E daniel.boehm@wifikaernten.at



Robert Riegler
M 0676 88 5868 966
E robert.riegler@wifikaernten.at

Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

BEZIRKSSTELLEN

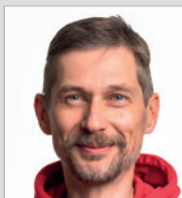


Günther Melcher

Villach

T 05 9434-574

E guenther.melcher@wifikaernten.at



Christian Karasin

Spittal/Drau

T 05 9434-542

E christian.karasin@wifikaernten.at



Elisabeth Reichmann

Wolfsberg

T 05 9434-594

E elisabeth.reichmann@wifikaernten.at



Helga Pretzmann

Villach

T 05 9434-575

E helga.pretzmann@wifikaernten.at





Doris Weiß
St. Veit/Glan
 T 05 9434-561
 E doris.weiss@wifikaernten.at



Birgit Gratzner
Hermagor
 T 05 9434-536
 E birgit.gratzer@wifikaernten.at



Claudia Prodinger
Feldkirchen
 T 05 9434-531
 E claudia.prodinger@wifikaernten.at



Qualität & Erfolg

Standortübersicht

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

KLAGENFURT HAUPTHAUS, 3.800 m²



AUSSTATTUNG

- Konferenzraum (1)
- Großer Festsaal (1)
- Seminarraum (21)
- Lehrküche (1)
- Schauküche (1)
- Servierraum (2)
- Bäckerei (1)
- Friseurwerkstätte (1)
- Kosmetik-, Fußpflegestudio (1)
- EDV-Lehrsaal (7)
- Massageraum (1)
- Lehrbistro (1)
- White Room (Interaktiver Lernraum) (1)
- Videostudio (1)

KLAGENFURT TECHNIKZENTRUM, 6.200 m²



- Seminarraum (18)
- Mehrzweckwerkstätte (1)
- Tischlerei (1)
- Zimmerei (1)
- Tapezier-Malerwerkstätte (1)
- Schlosserei (1)
- KFZ-Werkstätte (3)
- Schmiede (1)
- CNC-Dreherei (1)
- CNC-Fräseerei (1)
- Schweißwerkstätte (2)
- EDV-Lehrsaal (1)
- CAD-Labor (2)
- Elektroniklabor (1)
- Hydraulik-Pneumatiklabor (1)
- Gas-Wasser-Werkstätte (1)
- Elektroniklabor (1)
- Schneiderei (1)
- Druckerei (1)
- Jobwerkstatt (1)

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

AUSSTATTUNG

KLAGENFURT TEST- UND AUSBILDUNGSZENTRUM, 820 m²



- Metallwerkstätte (2)
- Testzentrum (1)
- Kletterwand (1)
- Fitnessstudio (1)
- EDV-Lehrsaal (1)
- Seminarraum (1)
- Jobwerkstatt (1)

KLAGENFURT POSTGARAGE, 1.004 m²



- Malerwerkstätte (1)
- Dachdecker-/Spenglerwerkstätte (1)
- Lehrsaal (1)
- Fleischkompetenzzentrum (1)

VILLACH, 3.000 m²



- Festsaal (1)
- Seminarraum (6)
- Lehrsaal (6)
- Mehrzweckwerkstätte (1)
- Schweißwerkstätte (1)
- EDV-Lehrsaal (5)
- CAD-Labor (1)
- Elektroniklabor (1)
- Schulungsreinraum (1)

Qualität & Erfolg

Standortübersicht

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

AUSSTATTUNG

SPITTAL, 780 m²



Seminarraum (7)
EDV-Lehrsaal (2)
Lehrküche (1)
Servierraum (1)
Massageraum (2)

WOLFSBERG, 610 m²



Lehrsaal (6)
EDV-Lehrsaal (2)
Schweißwerkstätte (2)

HERMAGOR, 170 m²

Seminarraum (2)
EDV-Lehrsaal (1)

FELDKIRCHEN, 140 m²

Seminarraum (2)

ST. VEIT, 380 m²

Seminarraum (3)

GESAMT: 16.904 m²

148

WIFI Partnerschaften



Das WIFI Kärnten pflegt Partnerschaften zu gesellschaftlich relevanten Non-Profit-Einrichtungen und bietet eine Vielzahl von internationalen Zertifikaten und Prüfungen an.



LAND  KÄRNTEN



Qualität & WIFI Kund:innen Erfolg

Ein Auszug aus unseren Referenzen:



Der Blick durch die Excellence- Brille

Zweck, Vision und Strategie	37
Organisationskultur und Organisationsführung	45
Interessengruppen einbinden	53
Nachhaltigen Nutzen schaffen	63
Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben	71
Wahrnehmungen der Interessengruppen	81
Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse	91

Qualität & Erfolg

Zweck, Vision und Strategie



Qualität & Zweck, Vision und Strategie Erfolg

KRITERIUM 1 – ZWECK, VISION UND STRATEGIE

1.1 Unseren Zweck und die Vision definieren

Das WIFI Kärnten ist der lebenslange Partner für berufliche Bildung! Diese Vision entspringt der Gründungsidee der Wirtschaftskammer Kärnten, die gemeinsam mit allen anderen

Landeskammern bereits im Jahr 1946 die Wirtschaftsförderungsinstitute aus der Taufe gehoben hat.

Daraus leitet sich der Zweck in Form von bildungspolitischen Aufträgen an das WIFI Kärnten durch die Eigentümerin ab:

Auftrag	Gewichtung		Schlüsselergebnis	Bisher	Zielvorgabe (100%)
Wirtschaftlicher Auftrag der WK	50%	30%	Betriebsergebnis EGT	1.985.051	792.848
		20%	Deckungsgrad	136%	100%
Bildungspolitischer Auftrag der WK	50%	12%	Absagequote	6,9%	6%
		8%	Teilnehmerergebnis	10,9%	10%
		10%	AMS Umsatzanteil	54%	53%
		10%	Budgetausnutzung TAZ und TAK	120%	100%
		10%	Kundenzufriedenheit	1,35	1,36

Schlüsselergebnisse des Schulungsjahres 2021/2022

Gemeinsam mit der Wirtschaftskammer als Eigentümerin werden der Zweck und die Aufträge des WIFI Kärnten in Hinblick auf die gesellschaftlichen,

technologischen, wirtschaftlichen, politischen und sozialen Veränderungen überprüft und an die größten zukünftigen Herausforderungen angepasst.

Aktiv arbeitet das WIFI Kärnten an positiven Wechselbeziehungen mit wichtigen Interessengruppen. Diese Bemühungen werden anerkannt durch:

- Investitionsbereitschaft der Eigentümerin
- wichtige Kund:innen (z.B. AMS)
- Treue der Trainer:innen
- Bekanntheitsgrad in der Gesellschaft
- Marktführerschaft im Bereich der Erwachsenenbildung
- Auszeichnungen
- Anerkennung der Prüfungen durch die Wirtschaft
- Vernetzung und Integration der Führungskräfte in Sozialpartnergremien
- Einladungen zu strategischen Partnerschaften
- Weiterempfehlungsrate der Kund:innen
- Medienpräsenz

Die Bereiche, die für die nachhaltige und erfolgreiche Erreichung der Vision bedeutend sein können, werden innerhalb der Organisation durch die Führungskräfte in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer und ihren Institutionen sowie in enger Kooperation mit den Schwesterinstituten der WIFI auf Bundesebene identifiziert. Diese Identifikationsarbeit erfolgt durch Trendanalysen, Analyse der Kunden-

gruppen, Feedback durch Trainer:innen und Kund:innen sowie tiefgreifende Studien und Analysen, die von der Eigentümerin in Auftrag gegeben werden. Bewertete Rückmeldungen zur Vision zeigen die Akzeptanz und Wirksamkeit.

1.2 Unsere Interessengruppen identifizieren und ihre Bedürfnisse verstehen

Das WIFI Kärnten ist finanziell, dienstleistungsbezogen und regulatorisch in ein Ecosystem aus unterschiedlichen Interessengruppen eingebunden.

Die Identifikation und Priorisierung von Interessengruppen erfolgt im WIFI Kärnten durch die Beantwortung der Frage nach

- a) der Finanzierung
- b) den direkten Nutzern
- c) indirekten Auftraggebern
- d) regulativen Institutionen
- e) beurteilenden Instanzen

Dazu dienen die Strategieklausuren auf Landes- und Bundesebene und die wöchentlichen Referentenbesprechungen.

Dabei hat sich gezeigt, dass neben einer effizienten Identifikation und Priorisierung der Interessengruppen

eine wirksame Differenzierung innerhalb einer Interessengruppe notwendig sein kann.

Die Bedürfnisse dieser Interessengruppen werden konsequent evaluiert und verschiedenen Verantwortlichkeiten im Haus zugeordnet. Diese Verantwortlichen führen einen laufenden Dialog mit den ihnen zugeordneten Interessengruppen, um so deren Bedürfnisse festzustellen. Zusätzlich werden Analysen, Studien und Trendpapiere herangezogen.

1.3 Unser Umfeld (Ecosystem), eigene Fähigkeiten und wichtige Herausforderungen verstehen

Das WIFI Kärnten nutzt eine Vielzahl von Studien, Statistiken, Marktbeobachtungen, um vor allem Megatrends und Veränderungen des Bildungsmarktes rechtzeitig zu erkennen.

Diese Beobachtungen umfassen politische, demographische, wirtschaftliche, technologische und soziale Veränderungen. Insbesondere im Austausch mit dem WIFI Österreich und der Wirtschaftskammer als Eigentümerin stehen dem WIFI Kärnten erstklassige Unterlagen und

Prognoseinstrumente zur Verfügung. Zusätzlich werden Expert:innen, die sich mit Zukunftsthemen auseinandersetzen, bei Bedarf herangezogen.

Die Mitarbeiter:innen des WIFI Kärnten besuchen zu diesem Zweck auch Messen und einschlägige Informationsveranstaltungen. In Form von Kurzberichten und Präsentationen werden diese Erkenntnisse von den Mitarbeitenden aufbereitet. Österreichweit dient das Intranet des WIFI Österreich als nationaler Speicher zur Dokumentation der gewonnenen Erkenntnisse.

Die Identifikation eigener Kernkompetenzen und Potenziale erfolgt in Form von Stärken- und Schwächenanalysen unter Einsatz von Instrumenten wie SWOT, durch die Führungskräfte bzw. externe Expert:innen und wird im Rahmen der Strategieklausur, spätestens alle fünf Jahre vorgenommen.

In den vergangenen Jahren erfolgte ein verstärktes Einbeziehen von Außensichten (Beratung/Moderation der Strategieklausur, Interessengruppen, Expert:innen). Die möglichen Reaktionen auf unterschiedliche Szenarien, die sich auf Zweck, Vision und Strategie sowie die Ergebnisse der Organisation auswirken, werden zunächst in der Referentenbespre-

chung gesammelt und in intensiver Auseinandersetzung mit den jeweiligen Themen in der Strategieklausur aufgearbeitet. Gleiches erfolgt im Rahmen der Strategiearbeit der Wirtschaftskammer und der Strategiearbeit des WIFI Österreich.

Dazu dienen das Kennzahlensystem und die vorhandenen Benchmarks, die Prozessreviews mit den Prozessownern sowie die vom Aufsichtsrat definierten Schlüsselergebnisse, Gesprächsrunden des Institutsleiters mit verschiedenen Mitarbeiterrunden und Marktvergleiche. Bei einigen besonders relevanten Themen wird eine bilaterale Zusammenarbeit mit anderen Landes-WIFIs forciert.

1.4 Unsere Strategie entwickeln

Der Strategieprozess basiert auf der Strategie der Wirtschaftskammer Kärnten und der Strategie des WIFI Netzwerkes und liefert als Ergebnis ein Strategiepapier, das von allen Führungskräften gemeinsam erarbeitet wurde. Kommuniziert wird die Strategie über den Institutsleiter direkt in Richtung Mitarbeiter:innen, Eigentümer und wichtige Stakeholder, wobei ein eige-



ner Strategiefolder zum Einsatz kommt. Die Strategie wird vom Aufsichtsrat genehmigt und in Form von strategischen Projekten umgesetzt. Die Überwachung der Strategie obliegt den Führungskräften im operativen Bereich sowie dem Aufsichtsrat als Gremium der Eigentümerin. Die Projektfortschritte werden elektronisch dokumentiert.

Die Überprüfung und Aktualisierung der Strategie erfolgt in der Strategieklausur bzw. in der Referentenbesprechung. Die Kenntnis der Strategie und die Identifikation mit ihr werden in der Mitarbeiterbefragung erhoben. Der Wissensstand über die Strategie wird im Rahmen der Mitarbeiterinformation erhoben.

Qualität & Zweck, Vision und Strategie Erfolg

Die Umsetzung der Strategie in Richtung erfolgreicher Transformation in Geschäftsmodelle erfolgt überwiegend durch strategische Projekte, die in der Strategieklausur festgelegt werden und deren Umsetzung im Rahmen der Referentenbesprechung überwacht wird. Der Strategiefolder beschreibt unter anderem die geplanten Projekte und Maßnahmen, sowie die damit verbundenen strategischen Zielgrößen. Der Strategiefortschritt wird dem Aufsichtsrat kommuniziert und in jeder Aufsichtsratssitzung berichtet. Zu jedem strategischen Projekt werden nachvollziehbare Leistungsziele definiert.

1.5 Governance-Struktur und Steuerungssystem für unsere Leistungsfähigkeit entwickeln und implementieren

Produktmanager:innen sind für die Produktentwicklung im Fachbereich verantwortlich (Produkt, Preis, Kommunikation, Vertrieb). Prozessverantwortliche schulen Mitarbeitende bei Prozessänderungen persönlich ein und stellen ihre Kennzahlen ebenso wie ihre Anpassungen in der Referentenbesprechung vor. Investitionspläne werden von den Führungskräften für alle Dienststellen ausgearbeitet und nach Genehmigung

eigenverantwortlich umgesetzt. Mithilfe der ERP Systeme VAMA und SAP wird das Unternehmen sowohl organisatorisch als auch strategisch gesteuert.

Alle genannten Ordnungssysteme sind auf die Strategieumsetzung ausgerichtet und werden in diesem Sinne vom Institutsleiter überprüft. Technische Entwicklungen werden zur Hebung der Dienstleistungsqualität systematisch betrieben.

Die Wirksamkeit von allen Änderungen wird im Rahmen der Referentenbesprechung überprüft. So werden Prozesse z.B. ständig angepasst, abgeschafft bzw. neu eingeführt. Basis für diese Entscheidungen sind die Ergebnisse der Feedback-Instrumente aller Interessengruppen und der Fortschritt der Strategieumsetzung.

Alle wesentlichen Anweisungen, normativen Dokumente und Regeln werden im Intranet elektronisch dokumentiert und sind allen Mitarbeitenden zugänglich. Für spezielle Rechtsfragen werden von der Institutsleitung Dienst-anweisungen herausgegeben, die für alle Mitarbeitenden verpflichtend sind.

Für die Trainer:innen gibt es ein Partner-net als umfassende elektronische

Plattform. Auf diese können sie sowohl im Lehrsaa als auch von außerhalb des Trainingsgeschehens über jedes elektronische Endgerät zugreifen. Dort sind ebenfalls alle wesentlichen und relevanten Dokumente verfügbar. Im Bedarfsfall wird zusätzlich ein speziell gestalteter Trainernewsletter versandt.

Für Mitarbeitende und Trainer:innen gibt es in besonders sensiblen, beispielsweise rechtlichen Fragen eigene Schulungsmaßnahmen.

Dienstanweisungen werden ebenfalls im Intranet für alle Mitarbeitenden veröffentlicht und zur Verfügung gestellt.

Das Controlling sorgt für exakte und lückenlose Einhaltung der regulatorischen Anforderungen (z.B. Sozialversicherung, Steuern und Abgaben). In Bezug auf die Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen versteht sich das WIFI Kärnten als „Role Model“ in der österreichischen Bildungslandschaft.

Monatlich erscheint ein Managementbericht, der allen Mitarbeitenden, den Eigentümervertretern und dem Aufsichtsrat der WIFI Kärnten GmbH zukommt. Dieser Managementbericht



gibt Auskunft über die Strategie, Umsetzung und Strategieerreichung, den Realisierungsgrad der Schlüsselkennzahlen und enthält darüber hinaus die wesentlichsten Berichte, die über die Entwicklung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit und die qualitative Entwicklung Auskunft geben.

Die jährlich erscheinende Qualitätsbroschüre ist zugleich ein Jahresbericht, der allen Interessengruppen zukommt und die o.a. Informationen nochmals für das gesamte Wirtschaftsjahr darstellt.

Die Interessengruppen werden mindestens einmal jährlich gebeten, Vorschläge zum Informationsmanagement einzubringen.

Qualität & Erfolg

Organisationskultur und Organisationsführung



Qualität & Erfolg

Organisationskultur und Organisationsführung

KRITERIUM 2 – ORGANISATIONSKULTUR UND ORGANISATIONSFÜHRUNG

2.1 Organisationskultur lenken und unsere gemeinsamen Werte fördern

Zur Gestaltung von Kultur und Werten gibt es tiefgreifende Programme für Mitarbeitende und Trainer:innen.

Dazu gehören auf der Mitarbeiterseite:

- das Tutorsystem, der Einführungsworkshop mit dem Institutsleiter, die Führungsgrundsätze
- WIFI-Team Tage, die Anerkennungs- und Leistungsprämien, das Fitness Programm, das Schulungsprogramm, die abwechselnden Einladungen der Dienststellen für das gesamte Haus
- Auszeichnungen für Verbesserungen
- Sommerfest und Weihnachtsfeier, der WIFI-Wandertag

- 2021 hat sich eine Mitarbeitergruppe mit zusätzlichen Maßnahmen zur Hebung der Arbeitsplatzkultur beschäftigt. Eine Reihe von abgestimmten Vorschlägen wurde umgesetzt. Basis für das Maßnahmenpaket waren die bisher durchgeführten Great Place to Work Befragungen.

Wesentlich für die Ausgestaltung der Unternehmenskultur sind die Führungsgrundsätze des Hauses, die als Leitdokument für alle Führungskräfte verbindlich sind.

Diese Grundsätze stellen vor allem die gemeinsamen Ansprüche an die Werte

- Freundlichkeit
- Verlässlichkeit
- Umgang mit Fehlern
- Vorbildwirkung

dar. Die Grundsätze gibt es als schriftlichen Folder und als elektronisches Dokument im Intranet.

Generell sind das Führungsverständnis und die Verteilung von Verantwortung im WIFI Kärnten sehr breit aufgestellt. Die Mitarbeiter:innen haben eine hohe Entscheidungs- und Verantwortungsbreite. Die Führungsgrundsätze zielen



nicht nur auf die Führungskräfte ab, sondern sind eine allgemein gültige Verhaltensrichtlinie.

Für Trainer:innen gibt es einen eigenen Einführungsworkshop für die Trainertätigkeit am WIFI Kärnten, der zweimal jährlich vom Institutsleiter geleitet wird. Vorbildliche Trainerleistungen werden im Rahmen des WIFI Sommerfestes ausgezeichnet.

In einer eigenen Trainercharta wurde festgelegt, was hinsichtlich der gewünschten Verhaltensweisen gegenseitig erwartet wird. Einschlägige Trainerweiterbildungen fördern und unterstützen die Ausrichtung auf die Kultur und die Werte des WIFI Kärnten. Zusätzlich gibt es ein Bonuspunkteprogramm auf Basis der geleisteten Trainingseinheiten.

Das WIFI Kärnten betreibt im Rahmen des Intranets ein internes Verbesserungssystem, mit dem Vorschläge für ethisches Handeln, Fürsorge für die Umwelt und nachhaltiges Ressourcenmanagement gesammelt, dokumentiert und bewertet werden. Alle eingegangenen Vorschläge werden wöchentlich in der Referentenbesprechung behandelt und die besten werden



im Rahmen des Sommerfestes mit einem Preis ausgezeichnet.

Das WIFI hat 2022 das Österreichische Umweltgütezeichen sowie die Zertifizierung als „Green Location“ erreicht und das dazugehörige System eingeführt.

Wöchentlich werden interne Best Practice Beispiele zu den Unternehmenswerten vorgestellt und gelobt. Diese Beispiele werden dokumentiert und sind allen Mitarbeitenden zugänglich.

Im Rahmen der Qualitätsrunde werden Verbesserungen hinsichtlich des Anerkennungs- und Belohnungssystems überlegt.

Qualität & Erfolg

Organisationskultur und Organisationsführung

2.2 Rahmenbedingungen für erfolgreiche Veränderung gestalten

Proaktive Zukunftsgestaltung erfolgt im WIFI Kärnten in Abstimmung mit der Wirtschaftskammer (Generalversammlung, Aufsichtsrat), den Mitarbeitenden und den Trainer:innen. Veränderungen werden auch intensiv auf Ebene des WIFI-Netzwerkes abgestimmt. Wesentliche Veränderungen werden in geeigneter Form auch mit den öffentlichen Auftraggebern, insbesondere dem AMS, koordiniert.

Grundlage für Veränderungen sind Studien, Untersuchungen und Befragungen, die zukünftige Trends

und Entwicklungen erfassen. Diese werden in hoher Qualität von der Eigentümerin, vom WIFI-Netzwerk, aber auch vom größten Kunden des WIFI Kärnten, dem AMS, zur Verfügung gestellt. Im Rahmen der eigenen Strategieklausur und der Strategieklausur des WIFI-Netzwerkes werden mit den Führungskräften des Hauses, aber auch mit anderen Landes-WIFIs Ableitungen von diesen Untersuchungen und Zukunftsszenarien für das Ecosystem des Hauses getroffen. In einem kreativen und freien Prozess werden Strategiefelder und Strategieprojekte entwickelt. Diese werden den Mitarbeitenden vorgestellt und dem Aufsichtsrat zur vertiefenden Diskussion und Genehmigung vorgelegt.

Die Ideen und Vorschläge des internen Verbesserungssystems werden im gesamten Prozess wertgeschätzt und genutzt. Im Bereich der Produktpolitik herrschen für die verantwortlichen Mitarbeiter:innen weitgehende Freiheit und die Möglichkeit, Angebote und Innovationen zu erproben.

Im Bereich der Produktpolitik werden insbesondere die Vorschläge, Ideen und Wünsche der Eigentümerin (Fachgruppen, Sparten, Innungen),



der Trainer:innen, sowie des WIFI-Netzwerkes herangezogen.

Das WIFI Kärnten nutzt intensiv das erfolgreiche Kollaborationssystem „WIFI-Netzwerk“. Diese Zusammenarbeit führt zu einer Vielzahl von Best Practice Umsetzungen, deren Grundlagen und Ideen aus anderen Bundesländern übernommen werden. Daraus sind maßgebliche Erfolgsprojekte entstanden.

Trainer:innen werden intensiv in die Produktentwicklung und -innovation einbezogen.

Im Zuge strategischer Projekte werden Trainer:innen auch speziell geschult und etwa über österreichweit gestaltete Kreativitätswettbewerbe in die innovative Umsetzung strategisch relevanter Themen eingebunden.

Der Austausch im WIFI-Netzwerk erfolgt in den unterschiedlichsten Erfahrungs- und Arbeitsgruppen (Produktmanagement, IT-Management, Kommunikation, Infrastruktur, Rechnungswesen, Qualität) und ermöglicht so eine intensive Auseinandersetzung mit den eigenen Ideen und den Innovations- und Verbesserungsansätzen der gesamten WIFI-Landschaft.



Das interne Verbesserungssystem ermöglicht es allen Mitarbeitenden des Hauses, jederzeit ihre Vorschläge und Verbesserungsideen einzubringen. Die Rückmeldung dazu erfolgt spätestens im Rahmen der nächsten Referentenbesprechung.

Eine eigene Abteilung „Digitales Lernen“ wurde aufgebaut.

Nach jeder Veranstaltung werden nicht nur die Kund:innen, sondern auch die Trainer:innen nach ihren Verbesserungsvorschlägen und -wünschen befragt. Im WIFI Kärnten hat sich eine eigene Arbeitsgruppe mit den infrastrukturellen Möglichkeiten der „Zukunft des Lernens“ auseinandergesetzt. Daraus ist beispielsweise das

Qualität & Erfolg

Organisationskultur und Organisationsführung

richtungsweisende Konzept eines „White Rooms“ und das neue, top ausgestattete Videostudio entstanden.

2.3 Kreativität und Innovation ermöglichen

Im WIFI-Netzwerk sind alle Führungskräfte des Hauses in verschiedensten Fachkonferenzen und österreichweiten Arbeitsgruppen tätig. Damit wird eines der größten Kollaborationsnetzwerke mit Best Practice-Beispielen, Innovationen und neuen Ideen gebildet. Alle Mitarbeiter:innen sind im Rahmen des Strategieprozesses aufgefordert ihre Ideen und Vorstellungen einzubringen.

Zusätzlich gibt es im WIFI Arbeitsgruppen, die vollkommen frei über Zukunftsthemen nachdenken und Vorschläge dazu erarbeiten (z.B. Lernen 2030, WIR im WIFI Team). Auch das Format der jährlich stattfindenden Strategieklausur ist auf eine freie Betrachtung der Kreativität und Innovation ausgelegt. Das Prinzip Best Practice wird österreichweit im WIFI-Netzwerk konsequent angewandt. Verbesserungstechniken basieren vor allem auf Best Practice Konzepten die in der Qualitätsrunde vorbereitet werden.

Die Beteiligung an Austausch- und Entwicklungsforen mit Externen (Great Place to Work, Landesfeuerwehrschule) zum gegenseitigen Lernen, zur Kollaboration und zum Benchmarking sind Beispiele für dieses Vorgehen.

2.4 Gemeinsam und engagiert für Zweck, Vision und Strategie unserer Organisation eintreten

Im Rahmen der Strategieentwicklung werden vorläufige Ergebnisse verschiedenen Interessengruppen vorgestellt. In eigenen Terminen (z.B. Eigentümerin, Mitarbeitende, Trainer:innen) wird im Dialogformat



die Beurteilung und die Bewertung der Vorschläge zu Zweck, Strategie und Vision der Organisation eingeholt. Mögliche strategische Neuausrichtungen werden bereits in der strategischen Planung der Eigentümerin mit eingebracht und mit der Wirtschaftskammerführung abgestimmt.

Eigene Kommunikationsformate stellen sicher, dass Zweck und Vision sowie Strategie des WIFI bei den wichtigen Interessengruppen Mitarbeitende, Trainer:innen, Eigentümerin, aber auch Kund:innen, bekannt sind.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und insbesondere in sozialen Netzwerken wird in Richtung der Interessengruppe Gesellschaft die besondere Verantwortung des WIFI Kärnten als Non-Profit-Organisation im Bereich der beruflichen Aus- und Weiterbildung in Kärnten dargestellt.

Das Erreichen von strategischen Zielen, die Auszeichnungen, die das WIFI Kärnten erhält, und die Vielzahl an Highlights und Erfolgen werden im Haus in Richtung aller Interessengruppen ausführlich kommuniziert. Dazu dienen beispielsweise der Newsletter und die Trainer- bzw. Mitarbeiterinformationen des Instituts-



leiters sowie die sozialen Medien. Im Rahmen des Sommerfestes werden besondere Leistungen, Auszeichnungen und Erfolge gewürdigt und zur Verstärkung der Identifikation und des Engagements gefeiert. Zu diesen Veranstaltungen werden Vertreter:innen von allen Interessengruppen eingeladen.

Qualität & Erfolg

Interessengruppen einbinden



KRITERIUM 3 – INTERESSEGRUPPEN EINBINDEN

3.1 Unsere Kund:innen – Nachhaltige Beziehungen aufbauen

Das WIFI Kärnten kennt im Wesentlichen drei Kundengruppen:

- Privatkund:innen
- Firmenkund:innen
- öffentliche Auftraggeber

Sowohl in den Prozessen als auch in den Kennzahlen, aber insbesondere in der Betreuung dieser Kundengruppen, wird eine entsprechende Differenzierung vorgenommen. Aufgrund der strategischen Ziele rücken die Gruppen der Jungen Erwachsenen und der Fachkräfte zunehmend in den Vordergrund.

Kundenbeziehungen werden durch eigene Betreuer:innen je Kundengruppe gestaltet. Kundenrückmeldungen werden mit unterschiedlichsten Instrumenten erfasst.

Gesonderte Stammkundenprogramme bedienen die Kundenbedürfnisse der einzelnen Zielgruppen. Lehrgangssprecher:innen, Besucher:innen im Kurs, elektronische Frage- und Feedbackbögen gehen in dialogischer und möglichst unmittelbarer Form auf die Bedürfnisse der Kund:innen ein. Diese Instrumente werden durch österreichweite Befragungen und

Untersuchungen ergänzt. Zentrale Anlaufstelle für Beratungen und Fragen der Kund:innen ist das WIFI-Kundencenter. Sämtliche Kundenreaktionen werden systematisch erfasst und ausgewertet. Aus den daraus gewonnenen Erkenntnissen werden laufend Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Die Aufrechterhaltung des Kundenkontakts erfolgt über die Homepage www.wifikaernten.at, verschiedene Newsletter, Firmenbesuche, die Zusendung des jährlichen Kursbuchs und über die sozialen Medien.

Neben einem monatlichen Newsletter für alle Privatkund:innen werden Themennewsletter zu Spezialthemen versandt. Die Firmenkund:innen werden durch die Firmenkundenbetreuer regelmäßig kontaktiert und besucht. Für diese Kundengruppe gibt es einen eigenen vierteljährlichen Firmenkundennewsletter.

Die Blogbeiträge sind der zentrale Inhalt für unseren Auftritt in den sozialen Medien. Zusätzlich betreibt das WIFI Kärnten eigene Auftritte in den sozialen Medien (Facebook, Instagram). Seit Jänner 2023 betreibt das WIFI Kärnten auch einen eigenen TikTok – Kanal.

Sämtliche Kommunikationsinstrumente werden konsequent evaluiert und permanent an die Bedürfnisse der Kundengruppen angepasst.

3.2 Mitarbeitende – gewinnen, einbeziehen, entwickeln und halten

Die alle zwei Jahre stattfindenden Entwicklungsgespräche sind die Basis für die Erstellung der Personalplanung bei gleichzeitiger Abstimmung mit der Strategie des Hauses.

Dabei werden Entwicklungsmöglichkeiten, Veränderungswünsche, die Notwendigkeit zusätzlicher Personalressourcen und das Abstecken von langfristigen persönlichen Zielen zwischen dem Institutsleiter und allen Mitarbeitenden vereinbart.

Die zweijährig durchgeführte Mitarbeiterbefragung Great Place To Work liefert relevante Grundlagen für die Anpassung und Veränderung von Rahmenbedingungen und Motivationsprogrammen für Mitarbeiter:innen, unter Einbeziehung eines österreichweit erhobenen Benchmarkings im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit. Ergänzend führt die Wirtschafts-



kammer Befragungen über die Zufriedenheit mit den internen Dienstleistern durch. Diese Ergebnisse werden ebenfalls genutzt.

Mitarbeitende erhalten auf mehreren Ebenen Qualifikationsangebote um herausfordernde Veränderungen bewältigen zu können. Gemeinsam mit der Wirtschaftskammer wird jährlich ein umfangreiches Mitarbeiterschulungsprogramm entwickelt und angeboten.

Alle Mitarbeiter:innen können das gesamte WIFI Kursprogramm kostenlos nutzen. Einzelne Mitarbeitende absolvieren zur Vorbereitung auf ihre neuen Funktionen auch Ausbildungen außerhalb des Hauses.

Qualität & Erfolg

Interessengruppen einbinden

Über das WIFI Österreich wird eine österreichweite Produktmanagerausbildung angeboten.

Spezielle Mitarbeiterschulungsprogramme sowie der allgemeine, kostenlose Zugang zum gesamten Bildungsangebot des WIFI Kärnten sichern und fördern die individuelle Entwicklung der Mitarbeiter:innen. In den Mitarbeitergesprächen werden persönliche Ziele für den Zeitraum eines Jahres vereinbart. Die Nutzung und Wirkung des Schulungsprogrammes wird im Rahmen der Referentenbesprechung überprüft.

Wichtigstes operatives Entscheidungsgremium ist die wöchentlich stattfindende Referentenbesprechung. Die Teilnahme ist jedem Mitarbeitenden möglich, alle Protokolle sind allen Mitarbeitenden im Intranet frei zugänglich. Zu jeder wöchentlichen Referentenbesprechung findet eine nachlaufende Besprechung in den Dienststellen statt. Mindestens zweimal jährlich finden gesonderte Informationsveranstaltungen für alle Mitarbeiter:innen statt, die vom Institutsleiter abgehalten werden.

Zu allen wesentlichen Themen gibt es im WIFI Netzwerk österreichweite

Fachkonferenzen die einen regelmäßigen und strukturierten Erfahrungs- und Lernprozess garantieren.

Alle Mitarbeitenden werden damit über die wesentlichsten Veränderungen und die strategische Ausrichtung bestmöglich informiert. Der Institutsleiter führt zusätzlich mit unterschiedlichsten Funktionsgruppen gesonderte Gesprächsrunden. Für neue Mitarbeitende gibt es ein spezielles Einführungsprogramm mit Tutoresystem.

Die Zusammenarbeit wird durch gemeinsame Aktivitäten außerhalb des Arbeitsalltags unterstützt.

Mitarbeiter:innen bringen Vorschläge zur Veränderung und Verbesserung persönlich oder über die Intranet-Plattform ein. Die besten Verbesserungsvorschläge werden prämiert. Austauschformate wie das „WIR IM WIFI TEAM“, zur Aufarbeitung der Ergebnisse der GPTW- Befragung auf Ebene der Mitarbeitenden, oder das monatliche Kommunikationsangebot „Frühstück mit dem Chef“ wurden erfolgreich eingeführt.

Die Führungsgrundsätze des WIFI Kärnten werden als Unternehmensgrundsätze verstanden.

Es gibt eine Vielzahl von Vorteilen und Angeboten für die Mitarbeiter:innen. Diese wurden im Folder „Das WIFI Kärnten – einer der besten Arbeitgeber Österreichs“ aufgelistet. Die nachfolgenden Beispiele sind daher exemplarisch.

Wenn das WIFI Kärnten die Jahresziele zu 100% erreicht, gibt es für die Mitarbeiter:innen eine Anerkennungsprämie von derzeit € 400,- pro Person.

Das Kundenwohlgefühlprogramm steht allen Mitarbeitenden zur Verfügung. Räumlichkeiten und Infrastruktur können von den Mitarbeitenden für gemeinsame Aktivitäten genutzt werden. Mit besonderen Maßnahmen (z.B. Massageangebot) wird ein individuelles Gesundheitsprogramm ermöglicht. Für Mitarbeiter:innen, die von der Wirtschaftskammer Kärnten personalgestellt sind, gibt es ein eigenes Sozialprogramm des Betriebsrates.

Diese Maßnahmen werden auf Basis der Mitarbeiterbefragungen und der Verbesserungsvorschläge in der Referentenbesprechung überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt. Die Mitarbeitenden werden im Rahmen der Mitarbeiterinfos gebeten, ihre Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsatmosphäre einzubringen.



Um für aktuelle und zukünftige Mitarbeitende ein attraktiver Arbeitgeber zu sein, wurde auf Basis der Ergebnisse der Great Place to Work Befragungen außerdem ein umfassender Analyse- und Verbesserungsprozess mit externer Expertise und Unterstützung durch Great Place to Work gestartet.

Relevante Verbesserungsmöglichkeiten wurden von den Mitarbeiter:innen selbst entwickelt. Eine Vielzahl dieser Vorschläge wurde bereits umgesetzt.

Langfristig möchte sich das WIFI Kärnten zum Besten Arbeitgeber Österreichs entwickeln.

3.3 Unsere wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen – kontinuierliche Unterstützung sicherstellen

Die Führungskräfte des Hauses engagieren sich persönlich in unterschiedlichen Institutionen des Ecosystems des WIFI Kärnten. Dazu gehören insbesondere:

- das WIFI-Netzwerk (z.B. Institutsleiterkonferenz, Verbundkoordinatoren-Konferenz, Produktmanagertagungen, Fachkonferenzen etc.)
- die Eigentümerorgane (Wirtschaftsparlament, Wirtschaftskammer Präsidium, Aufsichtsrat, Generalversammlung, Spartenkonferenzen)
- das AMS (AMS-Landesdirektorium),
- das Land Kärnten (Kärntner Arbeitsstiftungen, Arbeitnehmerförderungsbeirat, Verein Bildungsland Kärnten, etc.), Partnerhochschulen (UNI Klagenfurt - Verein zur Förderung der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät)

Um die Beziehungen der wichtigen wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen strategisch für das WIFI Kärnten zu nutzen, engagieren sich die Führungskräfte persönlich in unterschiedlichen Funktionen in verschiedenen Entscheidungs- und Beratungsinstanzen dieser Interessengruppen.

Zu diesen Funktionen gehören:

- Vorstand des Arbeitnehmerförderungsbeirates des Landes Kärnten
- Direktorium des Arbeitsmarktservice Kärnten
- Vorstand Verein zur Förderung der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften der Alpen-Adria Universität Klagenfurt
- Vorstand Verein Kärntner Arbeitsstiftungen
- Vorstand Bildungsland Kärnten
- Vorstand Verein Bildungsberatung Kärnten
- Aufsichtsrat Gemeinnütziges Personalservice Kärnten

Die Zusammenarbeit mit den wichtigen wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen wird durch besondere Sorgfalt, hohe Verantwortung und verlässliche Übererfüllung der vorgegebenen Standards transparent und vertrauensvoll gestaltet. Seit Bestehen des WIFI Kärnten gibt es z.B. seitens der vorhandenen Kontrollinstanzen (Finanzamt, Sozialversicherung, Kontrollamt, Rechnungshof, Landesprüfstellen, etc.) keinerlei Prüfungen, die zu Beanstandungen oder gar zu Beschwerden geführt hätten. Bei der Umsetzung und Adaptierung von rechtlichen Standards versteht sich das WIFI als Vorbildinstitution.

3.4 Gesellschaft – unser Beitrag zu Entwicklung, Wohlergehen und Wohlstand

Als gemeinnützige Organisation formuliert das WIFI Kärnten Zweck, Vision und Strategie des Hauses so, dass der positive und nachhaltige Beitrag für die Gesellschaft und deren Entwicklung klar zum Ausdruck kommt.

Die wichtigsten Grundsätze des Selbstverständnisses sind im Leitbild festgehalten. Das WIFI Kärnten versteht sich als unverzichtbarer Motor einer positiven wirtschaftlichen, sozialen und gesellschaftlichen Entwicklung.

Die Sicherung der Nachhaltigkeit und der ökologischen Grundlagen ist dem WIFI ein besonderes Anliegen.

Das WIFI Kursangebot wurde verstärkt auf diese Zielsetzungen ausgerichtet. Auch die ökologischen Auswirkungen des Kursbetriebes auf die Umwelt wurden kritisch analysiert - entsprechende Projekte wurden abgeleitet.

Beispielsweise setzt das WIFI Kärnten besondere Schwerpunkte zur Behebung des Fachkräftemangels und zur Förderung der Zielgruppe Junger Erwachsener. In Bezug auf ökologische Nachhaltigkeit sehen wir uns als wichti-



gen Impulsgeber, auch wird hinsichtlich der Sensibilisierung unserer Mitarbeitenden, Trainer:innen und Kund:innen intensiv gearbeitet. Im Fokus stehen für uns derzeit die Themen Ressourcenschonung und Mobilität. Das WIFI pflegt eine Reihe von langjährigen Partnerschaften zu gesellschaftlich relevanten Non-Profit-Einrichtungen, die sich maßgeblich für gesellschaftliches Wohlergehen und Wohlstand einsetzen, und unterstützt diese auch mit Bildungsangeboten, Infrastruktur und organisatorischen Hilfen. Dazu gehören das AMS, die Kärntner Arbeitsstiftungen, das Stabsbataillon 7 des Bundesheeres, das SOS Kinderdorf, die Landesfeuerwehrschule und andere. Die Partnerschaften zu den einzelnen

Qualität & Erfolg

Interessengruppen einbinden

Organisationen werden hinsichtlich ihrer Inanspruchnahme und Nutzenstiftung regelmäßig evaluiert.

Das WIFI Kärnten nutzt soziale Medien (Blog, Instagram, Facebook, etc.) zur Unterstützung der eigenen Öffentlichkeitsarbeit sowie Pressegespräche und –aussendungen, um die gesellschaftliche Bedeutung und Zielsetzung des Hauses zu unterstreichen und systematisch zu kommunizieren.

Die Beziehungen zu jenen Interessengruppen, die einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft liefern, werden im WIFI Kärnten persönlich auf den Ebenen der Führungskräfte und Mitarbeitenden gestaltet. Ein wesentliches Ziel dabei ist die langfristige Zusammenarbeit und der gegenseitige Austausch mit diesen Stakeholdern.

3.5 Partner:innen und Lieferant:innen – Beziehungen aufbauen und unseren Beitrag für die Schaffung nachhaltigen Nutzens sicherstellen

Die wichtigste Partnergruppe sind die rund 1.700 Trainer:innen, von denen jährlich ca. 900 im Einsatz sind. Die Trainer:innen werden entsprechend ihren Einsätzen in drei Gruppen segmentiert.

Die Auswahl der Trainer:innen obliegt ausschließlich den Produktmanager:innen.

Die Einführung neuer Trainer:innen wird durch einen eigenen Prozess „Trainereinführung“ gesteuert und durch unterschiedliche Maßnahmen, wie Trainertasche, Welcome Day, Einführung in die technische Infrastruktur unterstützt.

Trainerkarrieren werden durch österreichweite Qualifikations- und Weiterbildungsangebote, insbesondere zur Schwerpunktsetzung LENA und Digitales Lernen, begleitet. Für die gesamte Trainertätigkeit gilt eine gemeinsam ausgearbeitete Trainer Charta. Mit dem Partnerbonus partizipieren Trainer:innen am gesamten Bildungsangebot des WIFI Kärnten. Die zentrale Plattform für das Management der Partnerbeziehung ist das Partnernet.

Die Leistungen der Trainer:innen werden in der laufenden Kundenbefragung permanent reflektiert. Ein Trainerfeedbacksystem wurde eingeführt. Um die Betreuung der Trainer:innen besser zu gestalten, wird eine Segmentierung (A-, B-, C-, N-Trainer:innen) vorgenommen. Die Kategorisierung erfolgt auf Basis der geleisteten Trai-

ningseinheiten bzw. der Bedeutung für den Kursbetrieb. Über 50% der Trainer:innen, die am WIFI Kärnten tätig sind, üben diese Tätigkeit bereits mehr als 15 Jahre aus.

Partnerschaften im WIFI Kärnten werden grundsätzlich langfristig gestaltet. Damit dies gelingt, gibt es die Einbeziehung von A-Trainer:innen bei der Produktentwicklung, das permanente und systematische Einholen von Verbesserungsvorschlägen seitens der Trainer:innen zur Gestaltung des Produktportfolios. Es gibt verschiedene Kommunikationsinstrumente, die über aktuelle Entwicklungen und Serviceangebote informieren. Es gibt ein Bonuspunktesystem, das auf den geleisteten Trainingseinheiten aufbaut und zusätzliches Engagement im Haus belohnt.

Trainer:innen werden aktiv in die Umsetzung strategisch relevanter Themen eingebunden und in ihrer Tätigkeit im Sinne der strategischen Zielsetzung durch Workshops unterstützt (z.B. Lehrgangsreihe Lebendiges und Nachhaltiges Lernen, Methodenworkshop Digitales Lernen).

Ein besonders erfolgreicher Teil der Beziehungsgestaltung zu Trainer:innen



ist die Personalstrategie: Offene Stellen werden nach Möglichkeit mit Trainer:innen aus dem Haus besetzt und diesen jedenfalls zur Bewerbung angeboten. So haben circa 20% der Mitarbeitenden als Trainer:innen am WIFI begonnen. Projektvergaben erfolgen bei vorhandener Expertise vorwiegend an die Trainer:innen des Hauses.

Wenn Dienstverhältnisse von Mitarbeitenden beendet werden (z.B. Pensionierungen), dann wird darauf geachtet, dass Know-how und Kompetenzen auch weiterhin der Organisation zur Verfügung stehen. So sind viele ehemalige Mitarbeitende weiter als Trainer:innen im Einsatz.

Qualität & Erfolg

Nachhaltigen Nutzen schaffen



KRITERIUM 4 – NACHHALTIGEN NUTZEN SCHAFFEN

4.1 Wir planen und entwickeln nachhaltigen Nutzen

Das WIFI ist die Bildungseinrichtung der Wirtschaft. Das Bildungsangebot ist auf die Bedürfnisse und Wünsche der Mitglieder der Wirtschaftskammer Kärnten ausgerichtet.

Die Neu- und Weiterentwicklung des Kursprogramms erfolgt überwiegend mit österreichweit gemeinsam gestalteten Produkten und Angeboten. Dabei werden vor allem auch die Wünsche und Anregungen der Fachgruppen und Innungen der Wirtschaftskammer umgesetzt. Ebenso werden auch die Anregungen der Trainer:innen berücksichtigt und umgesetzt. Das WIFI-Netzwerk liefert systematisch und grundlegend aufbereitete Untersuchungen und Studien zur Produkteinführung und Weiterentwicklung von Kursangeboten.

Aus der Partnerschaft und Zusammenarbeit mit Organisationen und Unternehmen entstehen maßgeschneiderte Angebote bis hin zu Firmenakademien bzw. Kurse und Lehrgänge, die auch den Erwerb von internationalen Zertifikaten ermöglichen.

Der gesamte Produktlebenszyklus ist durch entsprechende Prozesse ge-

leitet und liegt in der Verantwortung der Produktmanager:innen.

Die Einbeziehung der Interessengruppen im Entwicklungsprozess erfolgt im WIFI Kärnten vielfältig:

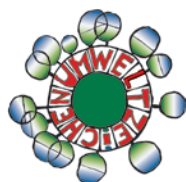
- die Sparten und Fachgruppen als Eigentümerversorger werden in den Entwicklungsprozess intensiv durch persönliche Gespräche und eigene Kundenkonferenzen einbezogen
- Mitarbeitende haben die Möglichkeit, Vorschläge zur Produktpolitik während des laufenden Jahres im Intranet einzubringen
- alle Anfragen von Privat- und Firmenkund:innen werden systematisch gesammelt und in einer Produktvorschlagsliste zur Nutzung gespeichert
- die Rückmeldungen der Firmen- und Privatkund:innen über die diversen Kommunikationskanäle und Veranstaltungen laufen direkt in die Produktentwicklung ein
- die österreichweite Zusammenarbeit mit den WIFIs im Netzwerk führt zu einer Reihe von gemeinsamen österreichweiten Produkten und neuen Produktideen, die von den Produktmanager:innen auf Landesebene umgesetzt werden
- die A-Trainer:innen werden systematisch und permanent in den Produktentwicklungsprozess eingebunden

- gesellschaftliche Trends und langfristige Entwicklungen werden auf der Führungsebene intensiv mit den Organisationen des Landes und des öffentlichen Lebens diskutiert und abgestimmt

Die Kennzahl „Durchführungsquote neuer Veranstaltungen“ zeigt für jedes einzelne Angebot den Erfolg oder Misserfolg der jeweils zugrundeliegenden Marktprognose. Die Evaluierung obliegt den Produktmanager:innen.

Das WIFI Kärnten ist sich seiner Rolle als Vorbild und Impulsgeber in Bezug auf gesamtgesellschaftliche Themen wie Gesundheit, Sicherheit und Lebenszyklus für die Umwelt sehr bewusst.

Daher bemüht sich das WIFI, ökologische Verantwortung zu übernehmen und hat 2022



das Österreichische Umweltgütezeichen sowie die Zertifizierung als „Green Location“ erreicht.

Es dürfen keine Ausbildungsinhalte ins Bildungsangebot aufgenommen werden, die hinsichtlich der Gesundheit, Sicherheit oder Umwelt bedenklich sind.



Das WIFI Kärnten wird 2023 Bildungspartner für den Joint Transition Fonds (Unterstützungsprogramm zum Green Deal der EU) für betroffene Unternehmen.

4.2 Wir kommunizieren und vermarkten nachhaltigen Nutzen

Zentrale Instrumente für die Vermarktung der Kursangebote sind das WIFI Kursbuch und der E-Shop. Zusätzlich zur WIFI Österreich Dachkampagne führt das WIFI Kärnten jährlich im Herbst eine ergänzende Werbekampagne durch. Der Schwerpunkt liegt dabei im Online-Marketing. Aktuelle Themen werden in Form von Blogbei-

Qualität & Erfolg

Nachhaltigen Nutzen schaffen

trägen beleuchtet. Für Stakeholder, interessierte Kund:innen und Meinungsbildner:innen wird die WIFI Qualitätsbroschüre aufgelegt.

Die Bewerbung der Aus- und Fortbildungsangebote umfasst alle klassischen und elektronischen Werbeformen. Eine Vielzahl von Informationsabenden für die wichtigsten Lehrgänge bildet die Vermarktungsbasis in Richtung der interessierten Kund:innen. Für die diversen Kundengruppen gibt es eigene Kundenbetreuer:innen. Zu Beginn des Wirtschaftsjahres sind die Buchungszahlen die wichtigste Messgröße für die Effektivität der Vermarktungsmaßnahmen. Der gesamte Vermarktungsprozess wird laufend gemessen und optimiert.

Das WIFI Kärnten verfolgt eine sehr konsequente Online Strategie. Im Mittelpunkt dieser Strategie steht der WIFI Kärnten Blog blog.wifikaernten.at, der auf narrativer Ebene Botschaften rund um das WIFI Kursangebot und die Nutzenversprechen bzw. Alleinstellungsmerkmale in Richtung der Zielgruppen transportiert. Diese Instrumente werden durch einen Facebook Auftritt, Instagram Seite und spezi-

fische Newsletter unterstützt. Der Bereich Video wird auf der Plattform VIMEO ausgebaut und verstärkt. Um den kommerziellen Erfolg sicherzustellen werden eigene Google AdWords Kampagnen eingesetzt und der von allen WIFIs gemeinsam betriebene E-Shop permanent optimiert und ausgebaut.

4.3 Wir liefern nachhaltigen Nutzen

Der Kernprozess „Veranstaltungen planen und durchführen“ stellt die elementare Basis der operativen Arbeit im WIFI Kärnten dar. Der prozessbegleitende Workflow mit allen erforderlichen Informationen ist vollständig im VAMA abgebildet und begleitet jede Phase der Veranstaltungsabwicklung. Die Ressourcenzuteilung erfolgt bedarfsorientiert entsprechend der definierten Prozessschritte.

Mit dem Softwaresystem VAMA wird jede Phase und jeder Status einer Veranstaltung organisiert und dokumentiert. Die administrativen Trainertätigkeiten werden durch das Partnernet abgewickelt. Ein Dokumentenmanagementsystem garantiert den systematischen Zugriff auf alle weiteren Geschäftsdokumente.

Die Prozessentwicklung wird im Rahmen der jährlichen Prozessreviews anhand der Prozesskennzahlen und Prozessleistungsindikatoren überprüft und angepasst.

Das WIFI Kärnten bemüht sich, ökologisch vorbildlich zu agieren und von den Führungskräften ausgehend die Mitarbeitenden, Trainer:innen und Kund:innen bewusst zu sensibilisieren. Alle Prozesse sind nachhaltig gestaltet und werden konsequent papierlos umgesetzt. Ausdruck dieser Bemühungen sind beispielsweise das Erlangen des Österreichischen Gütesiegels und die Zertifizierung als Green Location des WIFI Klagenfurt als zentralem Veranstaltungsort.

Ein Mobilitätsprojekt wird hausintern umgesetzt, an einer Ausweitung auf Trainer:innen und Kund:innen wird gearbeitet.

Entsprechende Beschaffungs- und Recyclingprozesse sind selbstverständlich. Negative soziale oder ökologische Auswirkungen in der Wertschöpfungskette des WIFI Kärnten werden konsequent bearbeitet.

Eine Vielzahl von Instrumenten stellt nachhaltigen Nutzen sicher.



Dazu gehören:

- Fachexpert:innen aus der Praxis als Trainer:innen
- von der Wirtschaft nachgefragte Qualifikationen
- anerkannte Abschlüsse und Zertifikate
- das umfangreichste berufliche Bildungsangebot
- das Pädagogikkonzept LENA (LEbendiges und NACHhaltiges Lernen)
- ein vertiefendes inhaltliches und methodisches Angebot über eine eigene elektronische Lernplattform
- modernste Lehrsaalausstattung und Infrastruktur
- Live Online Training für zeitgemäßes Distance Learning

Qualität & Nachhaltigen Nutzen schaffen Erfolg

- Hybridkurse „Du kannst kommen, musst aber nicht“
- eigene Unternehmensakademien
- Ratenzahlungsangebote und Beratung für Fördermöglichkeiten

Blended Learning und hybrides Lernen werden als ideale Kombinationen zwischen Online- und Präsenzlernen flächendeckend ausgebaut.

In den meisten Bereichen konnte das Kundenversprechen „Du kannst in den Kurs kommen, du musst aber nicht“ mit Streaming- und Videotechnologie bereits umgesetzt werden. Die Lernerfahrungen der Kund:innen im Bereich des digitalen Lernens werden systematisch erfasst und ausgewertet. Diese Erkenntnisse fließen unmittelbar in die permanente Verbesserung der Angebote ein.

Zentrale Beratungseinheit ist das WIFI Kundencenter, das für die Privatkund:innen die Erstberatung leistet und alle Anfragen beantwortet. Für Firmenkund:innen gibt es eigene Firmenkundenbetreuer, die über die Dienstleistungen und Lösungen des WIFI informieren und beraten, bzw. diese auch gemeinsam erarbeiten. Für den Bereich der öffentlichen Auftraggeber gibt es eine eigene Abteilung,

die sehr tief und intensiv mit dem größten Kunden des Hauses, dem AMS Kärnten, zusammenarbeitet. Die Beratungskonzepte werden ständig überprüft und mit allen Dienststellen im Haus gemeinsam überarbeitet.

Beratungswebinare werden für verschiedene Zielgruppen angeboten.

4.4 Wir definieren und verwirklichen ein Gesamterlebnis

Das WIFI Kärnten differenziert drei Kundengruppen:

- Privatkund:innen
- Firmenkund:innen
- öffentliche Auftraggeber

Für die Betreuung und Entwicklung der Dienstleistungsangebote der einzelnen Kundengruppen gibt es eigene Einheiten, die sich jeweils um die Erwartungen und Wünsche dieser Zielgruppen kümmern. So wurde ein WIFI Stammkundenprogramm entwickelt, das verschiedenste Wohlfühlvorteile enthält. Neben den speziellen Vorteilen für Stammkund:innen gibt es generelle Angebote und Einrichtungen, die das Gesamterlebnis aller Kund:innen heben.

Die Bewertung, Nutzung und Nutzenstiftung dieser Angebote für alle Kundengruppen wird analysiert, ständig erweitert und gegebenenfalls angepasst. Die Customer Experience ist Teil einer strategischen Schwerpunktsetzung.

Ein komplettes, durchgängiges Programm für die einzelnen Zielgruppen im Sinne einer Customer Journey wurde entwickelt. Zur Überprüfung und Weiterentwicklung der Servicequalität nimmt das WIFI Kärnten an der österreichweiten Kundenerhebung „Top Service Austria“ teil. Im Benchmark mit renommierten Dienstleistern wird die Position und das Verbesserungspotenzial der Dienstleistungen ermittelt. Bereits beim ersten Antreten hat es das WIFI Kärnten in die „Exzellenzgruppe“ der acht besten heimischen Unternehmen geschafft. Eine wesentliche strategische Zielsetzung ist das Handlungsfeld „unschlagbare Dienstleistungen“. Passende strategische Projekte wurden entwickelt. Insbesondere die Themen „Bildung ohne Risiko“ und Bildungsfinanzierung werden dabei adressiert.

Die Stellenbeschreibungen und speziellen Dienstanweisungen der letzten Jahre ermöglichen es den Mitarbei-



tenden, eigenständig den Kund:innen Vorteile anzubieten, die das Gesamterlebnis fördern. Dazu gehört beispielsweise die Möglichkeit für die Kundencentermitarbeiter:innen, bei Verspätung von Trainer:innen die Kund:innen zu einem Getränk einzuladen. Auch der Einsatz von Give-Aways wird von den zuständigen Produktmanager:innen eigenständig für jede einzelne Veranstaltung entschieden. Das Nachholen von Terminen und Prüfungen im Falle von Krankheitsausfällen oder sonstigen Verhinderungen wird ebenfalls ohne Rücksprache von den zuständigen Mitarbeitenden eigenständig ermöglicht. Gleiches gilt für Exkursionen und den Einsatz von besonderen Hilfs-

Qualität & Erfolg

Nachhaltigen Nutzen schaffen

mitteln. Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, ihre Verbesserungsvorschläge zum Kundenerlebnis im Intranet einzubringen.

Seit vielen Jahren betreibt das WIFI Kärnten ein elektronisches Feedbacksystem, das nicht nur nach Veranstaltungsende, sondern auch nach Absolvierung jedes Gegenstandes die Kundenmeinungen und -beurteilungen einholt. Bei länger dauernden Kursen werden „Besucher:innen“ im ersten Drittel der Veranstaltung in die Kurse entsandt, um die Stimmung einzufangen. Österreichweite Kundenbefragungen runden das Gesamtergebnis

ab. Auch alle Trainer:innen haben nach Ende der Veranstaltung die Möglichkeit, elektronisch eine Rückmeldung und eine Bewertung abzugeben. Die Erfassung von Feedback erfolgt ausschließlich über elektronische Instrumente.

Alle Erkenntnisse, Kommentare und Rückmeldungen werden im Rahmen der Qualitätsrunde intensiv analysiert, beraten und Empfehlungen zur Verbesserung werden in diesem Kreis erarbeitet. Weitreichende Maßnahmen, die auf Basis der Rückmeldesysteme zu Verbesserungen führen, werden in der Referentenbesprechung vorgestellt und entschieden.

Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben



Qualität & Erfolg

Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

KRITERIUM 5 – LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND TRANSFORMATION VORANTREIBEN

5.1 Unsere Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen

Die wichtigsten Daten zur Steuerung der Prozesse sind die Buchungszahlen, die abgegrenzten Umsätze und die Schlüsselkennzahlen aus dem Managementbericht (Betriebsergebnis, Absagequote und Kundenzufriedenheit). Generiert werden diese Daten aus den führenden Systemen VAMA und SAP.

Der Kernprozess „Veranstaltungen planen und durchführen“ stellt die elementare Basis der operativen Arbeit im WIFI Kärnten dar. Der prozessbegleitende Workflow mit allen erforderlichen Informationen ist vollständig im VAMA abgebildet und begleitet jede Phase der Veranstaltungsabwicklung. Die Ressourcenzuteilung erfolgt bedarfsorientiert entsprechend der definierten Prozessschritte.

Mit dem Softwaresystem VAMA wird jede Phase und jeder Status einer Veranstaltung organisiert und dokumentiert. Die administrativen Trainertätigkeiten werden durch das Partnernet und die in jedem Lehrsaal vorhandenen Trainerstationen abgewickelt. Ein Dokumentenmanagementsystem garantiert den systematischen Zugriff auf alle weiteren Geschäftsdokumente.

Das Gesamtsystem der einzelnen Prozesse wird im Rahmen der jährlichen Prozessreviews anhand der Prozesskennzahlen und Prozessleistungsindikatoren überprüft und angepasst.

Wirksame und faktenbasierte Verbesserungen werden im WIFI Kärnten über verschiedene Managementsysteme erzielt. Dazu gehören die Absagequote, Benchmarking, Zufriedenheitsanalysen, die systematische Erfassung von Produktvorschlägen von Mitarbeitenden, Kund:innen und Trainer:innen sowie die Auswertung der zahlreichen Qualitätssicherungsinstrumente.

Für Projekte wird ein eigener Projektauftrag mit Meilensteinen und Reportingverpflichtungen für die Projektleiter:innen definiert. Österreichweite Projekte sind ebenso wie die Projekte des WIFI Kärnten online dokumentiert. Über den Projektfortschritt, Abweichungen zum Projektplan und die Projektergebnisse wird in der Referentenbesprechung bzw. in der Institutsleiterkonferenz von den Projektverantwortlichen berichtet.

Sämtliche Prozesse werden von den Prozessverantwortlichen einmal jährlich im Prozessreview in Bezug auf ihre erreichten Kennzahlen und die Prozessleistungsindikatoren sowie den

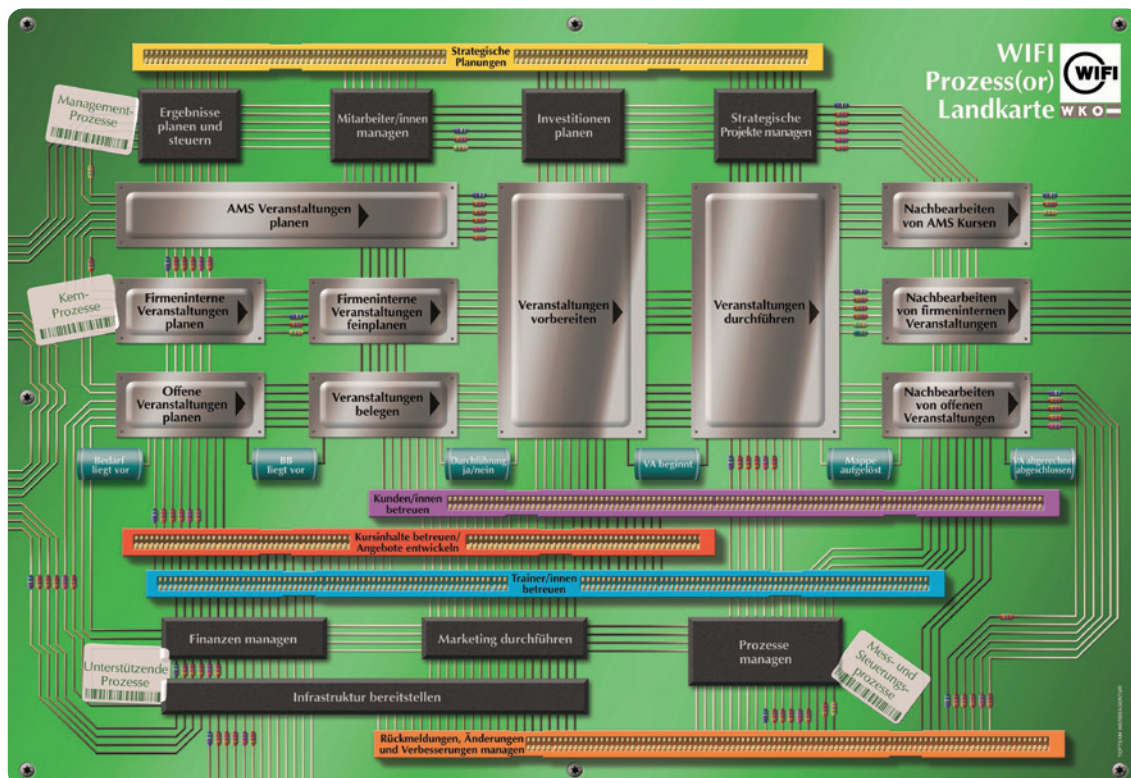
Anpassungsbedarf dem Institutsleiter und dem Qualitätsmanager in einer eigenen Präsentation vorgestellt.

Chancen und Risiken werden sowohl auf Ebene des WIFI Kärnten als auch im Rahmen des WIFI-Netzwerkes in der jährlich stattfindenden Strategieklausur identifiziert und bewertet. Es stehen vor allem die möglichen Aus-

wirkungen auf die Strategieerreichung im Vordergrund.

Daraus werden strategische Projekte abgeleitet, die auf die Auswirkungen der Chancen, Möglichkeiten und Bedrohungen reagieren sollen. Die Bewertung und Überprüfung geschieht jeweils innerhalb der Vorbereitung auf die nächste Strategieklausur.

WIFI PROZESS(OR) LANDKARTE



5.2 Wir transformieren unsere Organisation für die Zukunft

Der Transformations- und Veränderungsbedarf wird ebenfalls auf Landes- und auf nationaler Ebene im Rahmen der Strategieklausuren identifiziert.

Dabei werden insbesondere Studien und Untersuchungen hinsichtlich der Veränderungen im Bereich der bestehenden und der zukünftigen Kundengruppen, der technologischen und wirtschaftlichen Veränderungen berücksichtigt. Der so identifizierte Veränderungsbedarf wird in Form von strategischen Projekten und massiven Investitionen in den Aus- und Umbau der Organisationsstruktur gestaltet.

Die Strategie wird jeweils für den Gültigkeitszeitraum von fünf Jahren festgelegt, aber jährlich im Rahmen der Strategieklausur überprüft und bewertet. Daraus abgeleitet werden neue Geschäftsmodelle und Organisationsstrukturen sowohl im Bereich der Ablauf- als auch der Aufbauorganisation kreiert.

Um dabei zu validen Erkenntnissen zu gelangen, werden z.B. auch For-

schungsergebnisse von Partnerinstitutionen und Kund:innen mitberücksichtigt (z.B. Forschungsnetzwerk AMS).

Die Balance zwischen Stabilität und Agilität in der Wertschöpfungskette wird durch zwei wesentliche Organisationselemente sichergestellt:

- Die Entscheidungsfreiheit im Bereich der Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Vertriebspolitik der Produktmanager:innen (inkl. Trainerauswahl)
- die strukturierte und langfristig ausgerichtete Definition der Abläufe im WIFI Kärnten durch Kernprozesse, die meist über viele Jahre hinweg ihre Gültigkeit behalten.

Damit sind langfristig stabile Strukturen und kurzfristig notwendige Flexibilität gesichert.

5.3 Wir fördern Innovation und nutzen Technologie

Als Kreativitäts- und Innovationsquellen werden die Ideen und Vorschläge der Mitarbeitenden, der Trainer:innen, größerer Kundengruppen (z.B. AMS), des WIFI-Netzwerkes und vor allem auch der Eigentümerorganisationen (Fachgruppen, Innungen, Sparten) genutzt. Zum

Erfassen der Vorschläge gibt es mehrere Instrumente, wie z.B. die Kundenkonferenz, Kundenbesuche und die Innovationsliste „Vorschläge von Kund:innen“.

Mitarbeiter:innen werden auf Messen und Technologieveranstaltungen entsandt und tauschen sich österreichweit im WIFI-Netzwerk aus. Die Erkenntnisse und Ideen dieser Bemühungen werden in der Referentenbesprechung bzw. in der Strategieklausur von den betroffenen Mitarbeitenden präsentiert.

Die Auswirkungen dieser Aktivitäten können mit der Innovationsrate (Verhältnis neuer Produkte zu bestehenden Produkten) gemessen werden. Jährlich werden bis zu 100 neue Kurse und Veranstaltungen ins Programm aufgenommen.

Zentrale Technologiebasis für alle WIFIs ist das Veranstaltungsmanagementsystem VAMA. Dieses wurde auf das zukunftssichere und offene .net-Framework umgestellt. Im Schulungsbereich wird das Knowhow der Trainer:innen im Rahmen der Kursprogrammplanung sowie der Investitionsvorschläge für Technologieeinsätze intensiv genutzt.

Der Zugriff auf eine breite Basis an Experten in den Bereichen Technologie



und Technologiemanagement der Wirtschaftskammer liefert dem WIFI wichtige Impulse für Neuentwicklungen.

Durch das System Partnernet und die Trainerstationen in allen Lehrsälen und Funktionsräumen ist das WIFI Kärnten auf durchgängig papierlose Organisationsabwicklung und digitale Dokumentation ausgerichtet. Bedingt durch den strategischen Schwerpunkt der flächendeckenden Umstellung auf Blended Learning werden zum Thema „Streaming- und Videotechnologie“ massive Investitionen getätigt.

Eine neue Abteilung „Digitales Lernen“ wurde aufgebaut und die Lehrsäle und Funktionsräume wurden flächen-

Qualität & Erfolg

Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

deckend mit entsprechender Übertragungstechnik ausgestattet. Aufgrund der Rückmeldungen von Trainer:innen, Mitarbeitenden und Kund:innen werden die elektronischen Plattformen (VAMA, E-Shop, Partnernet, Lernplattform, MyWIFI etc.) österreichweit gemeinsam weiterentwickelt.

In der Verantwortlichkeit für alle notwendigen Investitionen, Wartungsarbeiten und Reparaturen wird gemeinsam mit der Wirtschaftskammer ein jährlicher Infrastruktur-Maßnahmenplan erstellt. Dies führt zu einem zentralen Infrastruktur-Monitoring. Die Basis dafür sind die regelmäßigen Verbesserungs-, Modernisierungs-, Investitions- sowie Instandsetzungsvorschläge der Mitarbeitenden des Veranstaltungsmanagements und der Trainer:innen.

Basis für die Ausstattung der WIFI-Lehrsäle und Funktionsräume sind die definierten Raumstandards. Mit gesonderten Investitionsprojekten, wie Ladestationen für Elektroautos, Photovoltaikanlagen, Bewegungsmeldern, etc., werden Energieeinsparungspotenziale und alternative Umweltschutzmaßnahmen aktiv gefördert und genutzt. Bei allen Investitionsmaßnahmen werden die höchstmöglichen Umweltstandards verlangt und eingehalten.

5.4 Wir setzen Daten, Information und Wissen wirksam ein

Zur Gewinnung relevanter Erkenntnisse und zum Treffen fundierter Entscheidungen werden u.a. Analysemethoden und Prognosemodelle der Statistik Austria und des AMS-Forschungsnetzwerkes oder des Instituts für Höhere Studien eingesetzt. Daraus werden vor allem Prognosen in Richtung Bevölkerungsentwicklung, Veränderung der Bildungslandschaft und demografischer Fragen gezogen.

Relevante Daten werden mittels Intranet und Partnernet den Interessengruppen „Mitarbeitende“ und „Trainer:innen“ zur Verfügung gestellt. Untersuchungen, Studien und Erfahrungen werden analysiert und im Kern präsentiert. Alle Internetauftritte werden permanent mit Hilfe der Analysetools von Google Analytics bewertet. Gleiches gilt für alle Online-marketing-Aktivitäten. Diese Aufbereitungen bilden die Basis für neue Entwicklungen von Produkten und Schulungsangeboten sowie Innovationen und Ideen. Ergebnis der Analyse von Daten ist das Planen und Einleiten von Aktivitäten.

Zentrale Wissensmanagementplattform ist das Veranstaltungsmanagementsystem VAMA gemeinsam mit

dem Intranet des WIFI Kärnten sowie dem Extranet des WIFI-Netzwerkes.

Alle relevanten Dokumente (z.B. Verträge) werden revisionssicher in einem Dokumentenmanagementsystem abgelegt. Alle Verbesserungsvorschläge werden über das elektronische Vorschlagswesen „Verbesserungen“ dokumentiert und wöchentlich bearbeitet. Die Projekte sind online österreichweit dokumentiert. Alle relevanten Informationen sind im Intranet des WIFI Kärnten und des WIFI-Netzwerkes zu finden. Jede kunden- und veranstaltungsbezogene Information kann elektronisch abgerufen werden. Für die Skriptenproduktion gibt es einen eigenen Skriptenserver mit Just-in-time-Technologie.

Das Partnernet ist Plattform und Träger für ein Wissensmanagementsystem der Trainer:innen im Lehrsaal - mit allen trainerrelevanten Informationen und Dokumenten. Für die gesamte elektronische Dokumentenverwaltung gibt es ein, an die jeweilige Funktion des Nutzers gebundenes, Rechtemanagement. Der Umgang mit sensiblen Daten ist in mehreren Dienstanweisungen geregelt.

In der Wirtschaftskammer Kärnten gibt es einen internen Datenschutzbeirat



der sich, mit externer fachlicher Unterstützung, mit allen wichtigen Praxisfragen des Datenschutzes beschäftigt und entsprechendes Vorgehen vorschlägt. Das WIFI ist darin vertreten.

Alle relevanten Daten des WIFI Kärnten liegen auf Servern (Datenbank- und Webserver) im Raiffeisen Rechenzentrum. Damit ist auf Bankenniveau die höchstmögliche Ausfallsicherheit gewährleistet.

Für die Verwendung und den Zugriff auf die Daten gibt es eigene Richtlinien und ein Berechtigungskonzept. Durch entsprechende Dienstanweisungen wurde der Umgang mit Daten, Information und Wissen der Interes-

Qualität & Erfolg

Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

sengruppen geregelt. Dadurch wird vorbeugend Missbrauch vermieden.

Die Urheberrechte der Unterlagen, die meist von Trainer:innen hergestellt wurden, werden umfassend geschützt. Im Falle von komplexen und häufig benötigten Vorgängen werden eigene Anleitungen verfasst (z.B. Partnernetz, Reisekostenabrechnung, etc.).

Für die zentrale Arbeitssoftware VAMA wurde ein eigenes österreichweites Wiki-System aufgebaut und mit Beiträgen befüllt. Die Dokumentation im Bereich des E-Shops erfolgt ausschließlich über dieses Wiki-System.

5.5 Vermögenswerte und Ressourcen managen

Finanzen werden von den Veranstaltungen weg in einer Bottom-up-Planung bis zu einem Gesamtplanungsergebnis der WIFI Kärnten GmbH aufbauend geplant.

Nach einer Planungsrevision durch den Institutsleiter wird diese Gesamtplanung dem Aufsichtsrat zur Genehmigung und Festlegung von daraus abgeleiteten Zielvorgaben sowie Schlüsselergebnissen vorgelegt. Mit umfassenden Controlling-Instrumenten, wie Ergebnisbericht, Buchungsstatistik, Veranstaltungsstatistik und Abgrenzung von Umsätzen wird die wirtschaftliche Entwicklung des Hauses überwacht. Für die gesamten Investitionen wird ein gesonderter Investitionsplan erarbeitet, zusammengefasst und dem Aufsichtsrat zur Genehmigung vorgelegt.

In dieser Aufstellung sind auch die Umsetzungszuständigkeiten und die Zeithorizonte ersichtlich. Da jede Investition zu einer Erhöhung der Mietbelastung führt, muss dem Aufsichtsrat die langfristige wirtschaftliche und bildungspolitische Auswirkung von Investitionen exakt erläutert



werden. Dazu werden gesonderte Return on Investment-Rechnungen aufgestellt. Der Aufsichtsrat erteilt der Wirtschaftsprüfung jährlich spezielle Aufträge zur vertieften Prüfung von finanztechnischen Abläufen zur Gebarung der GmbH.

Grundsätzlich ist die WIFI Kärnten GmbH als Betriebs-GmbH nicht mit Anlagevermögen ausgestattet. Dieses gehört ausschließlich der Wirtschaftskammer Kärnten. Das WIFI Kärnten fühlt sich jedoch für das gesamte gemietete Betriebsvermögen verantwortlich. Ausgemusterte Hardware wird gemeinnützigen Einrichtungen im EDV-Bereich kostenlos zur Verfügung gestellt. Dazu wurde ein entsprechender Kooperationsvertrag abgeschlossen. Höherwertige Maschinen und Geräte, die noch einen Marktpreis erzielen können, werden ausgeschrieben und nach dem Bestbieterverfahren verkauft. Maschinen und Geräte, die am Markt keinen Preis mehr erzielen können, werden unter Beauftragung entsprechender Fachunternehmen entsorgt. Die Entscheidung über das Ausscheiden von Vermögenswerten und Ressourcen erfolgt im Rahmen der jährlichen Investitionsplanung und obliegt den zuständigen Dienststellen.



Qualität & Erfolg

Wahrnehmungen der Interessengruppen



KRITERIUM 6 – WAHRNEHMUNGEN DER INTERESSENGRUPPEN

Die hier gezeigten Ergebnisse stammen aus unterschiedlichen Quellen: Befragungen, Feedbackgruppen, Bewertungen, Pressemeldungen, Auswertungen sozialer

Medien, kritische Rückmeldungen bzw. Beschwerden, Anerkennungen. Diese persönlichen Wahrnehmungen werden für die wichtigen Interessengruppen dargelegt.

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	1,32	1,35	1,34	1,35
Plan/Ziel	1,38	1,32	1,34	1,36
Vergleiche: (WIFI Tirol)	1,36	1,36	1,31	1,29

Segmentierung: Kundengruppen, Standorte, Referate, Geschäftsfelder. Wird bei der laufenden Kundenbefragung erhoben.

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrate			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	95%	95%	94%	94%
Plan/Ziel	94%	95%	95%	95%
Vergleiche (WIFI Tirol)	96%	95%	94%	94%

Segmentierung: Kundengruppen, Standorte, Referate, Geschäftsfelder.

AUSWERTUNG BESUCHERSYSTEM

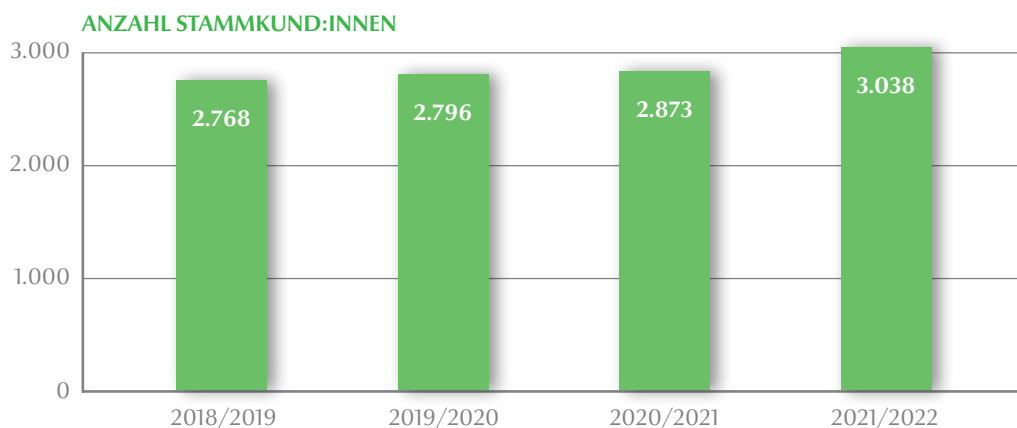
Bezeichnung der Kennzahl	Auswertung Besuchersystem			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	1,07	1,18	1,09	1,11
Plan/Ziel	1,14	1,07	1,07	1,09

Segmentierung: Besucher:innen, bei Bedarf auch nach Referat bzw. Geschäftsfeld. Gewichtetes Mittel der Gesamtergebnisse der Besuche.

6.1 Wahrnehmungen unserer Kund:innen

Die persönlichen Wahrnehmungen unserer Kund:innen werden laufend gemessen und in den nachfolgenden Kennzahlen dargestellt. Weitere Kennzahlen zur Wahrnehmung aus

Kundensicht, die gemessen werden und mit denen wir arbeiten: Kundenzufriedenheit mit dem VA-Ort, dem Ablauf, den Trainer:innen und den Inhalten sowie detaillierte Auswertung der Textantworten aus den laufenden Kundenbefragungen und Besucherprotokollen.



KUNDENZUFRIEDENHEIT MIT DEM LIVE ONLINE TRAINING

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit mit dem Live Online Training			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	-	-	1,57	1,57
Plan/Ziel	-	-	1,38	1,57

Anmerkung zu Plan/Ziel: Die Kundenzufriedenheit mit dem Live Online Training sollte zumindest gleich hoch sein wie mit dem physischen Veranstaltungsort

Qualität & Erfolg

Wahrnehmungen der Interessengruppen



6.2 Wahrnehmungen unserer Mitarbeitenden

Die Wahrnehmung der Mitarbeitenden werden in Kategorien „Glaubwürdigkeit“, „Respekt“, „Fairness“, „Stolz“ und „Teamgeist“ im Vergleich zu den 50 besten Arbeitgebern Österreichs beschrieben.

Glaubwürdigkeit	WIFI Kärnten 2021	WIFI Kärnten 2023	ÖBA 2022* (50+)
Führungskräfte halten auf dem Laufenden	79%	75%	82%
Führungskräfte machen Erwartungen klar/deutlich	77%	72%	84%
Bei Fragen direkte und offene Antwort	74%	75%	88%
Gute Erreichbarkeit/Ansprechbarkeit	78%	81%	89%
Kompetente Führungskräfte	74%	65%	89%
Führungskräfte stellen passende Mitarbeitende ein	65%	66%	86%
Gute Aufgabenzuweisung/Koordination	66%	61%	81%
Vertrauen auf gute Arbeit ohne ständige Kontrolle	95%	91%	91%
Mitarbeitenden wird viel Verantwortung übertragen	86%	84%	90%
Klare Vorstellungen von Zielen und Zielerreichung	86%	82%	84%
Führungskräfte halten Versprechen	69%	68%	86%
Worten folgen Taten	64%	61%	84%
Kündigungen nur als letzten Ausweg	93%	91%	92%
Obere Führungskräfte leben die besten Eigenschaften vor	69%	74%	83%
Ehrliche/ethische Geschäftspraktiken	79%	80%	92%

Respekt	WIFI Kärnten 2021	WIFI Kärnten 2023	ÖBA 2022* (50+)
Angebote berufl. Weiterbildung & Entwicklung	96%	93%	83%
Mittel und Ausstattung für gute Arbeit	88%	92%	93%
Optimaler Einsatz meiner Fähigkeiten ¹⁾	73%	75%	85%
Anerkennung für gute Arbeitsleistungen	69%	71%	82%
Offenes und ehrliches Feedback ist selbstverständlich ¹⁾	71%	71%	85%
Akzeptanz, dass Fehler passieren können	82%	87%	90%
Wertschätzung, Versuch Dinge neu oder besser zu machen	75%	70%	81%
Vorschläge/Ideen ernsthaft gesucht und beantwortet	73%	78%	84%
Einbeziehung der Mitarbeitenden in Entscheidungen	68%	70%	75%
Körperliche Sicherheit ist gewährleistet	96%	98%	97%
Psychische und emotionale Gesundheit ¹⁾	73%	80%	82%
Gutes Arbeitsumfeld durch Gebäude/Einrichtungen	84%	86%	88%
Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit	81%	72%	82%
Möglichkeit, Zeit frei zunehmen, wenn notwendig	89%	88%	89%
Ermutigung zu Work-Life-Balance	67%	72%	81%
Interesse an Person, nicht nur als Arbeitskraft	67%	72%	84%
Besondere und attraktive Sozialleistungen	64%	80%	78%

Fairness	WIFI Kärnten 2021	WIFI Kärnten 2023	ÖBA 2022* (50+)
Angemessene Bezahlung	52%	41%	75%
Angemessene Beteiligung am Erfolg	67%	70%	71%
Aufmerksamkeit/Anerkennung für jeden	73%	67%	82%
Vollwertiges Mitglied unabhängig von der Position	81%	84%	93%
Beförderung für diejenigen, die es verdienen	49%	26%	72%
Keine Bevorzugung einzelner Mitarbeitender	67%	57%	81%
Keine Machenschaften und Intrigen der Mitarbeitenden	52%	64%	86%
Faire Behandlung unabhängig vom Alter	77%	80%	93%
Faire Behandlung unabhängig von Nationalität/ ethnischer Herkunft	96%	92%	98%
Faire Behandlung unabhängig vom Geschlecht	81%	80%	94%
Faire Behandlung unabhängig von sex. Orientierung	97%	96%	98%
Fairer Umgang mit Beschwerden	68%	66%	86%

Qualität & Erfolg

Wahrnehmungen der Interessengruppen

Stolz	WIFI Kärnten 2021	WIFI Kärnten 2023	ÖBA 2022* (50+)
Eigene Arbeit wichtiger Beitrag	93%	90%	90%
Besondere Bedeutung und Sinn der Arbeit für einen selbst	86%	80%	79%
Stolz auf gemeinsame Leistung	89%	88%	90%
Mitarbeitende sind zu zusätzlichem Einsatz bereit	75%	66%	86%
Mitarbeitende stellen sich schnell auf Veränderungen ein	81%	67%	83%
Ich möchte hier noch lange arbeiten	90%	85%	87%
Bin stolz, hier zu arbeiten	89%	85%	90%
Mitarbeitende kommen gerne zur Arbeit	74%	73%	86%
Zufriedenheit mit Leistung des Unternehmens für Gesellschaft	92%	90%	87%
Freunden/Familie würde ich Arbeitgeber weiterempfehlen	78%	88%	88%
Kunden finden Dienstleistungen und Produkte exzellent	88%	94%	87%

Teamgeist	WIFI Kärnten 2021	WIFI Kärnten 2023	ÖBA 2022* (50+)
Kann „ich selbst sein“	82%	83%	91%
Besondere Ereignisse werden gefeiert	66%	68%	85%
Mitarbeitende kümmern sich umeinander	64%	69%	90%
Wir haben hier Spaß bei der Arbeit	77%	78%	86%
Neue Mitarbeitende fühlen sich willkommen	85%	84%	94%
Mitarbeitende werden bei Wechsel innerhalb des Unternehmens gut aufgenommen	79%	72%	90%
Gefühl von „Familie“ bzw. gutem Teamgeist ¹⁾	66%	66%	85%
Alle ziehen an einem Strang ¹⁾	70%	61%	84%
Verlass, dass Mitarbeitende zusammenarbeiten	64%	65%	85%

Zusatzfragen	WIFI Kärnten 2021	WIFI Kärnten 2023	ÖBA 2022* (50+)
Ich kenne die Strategie des WIFI Kärnten	-	98%	*
Ich bin mit der Home-Office Regelung im Haus zufrieden	-	71%	*

	WIFI Kärnten 2021	WIFI Kärnten 2023	ÖBA 2022* (50+)
Alles in allem kann ich sagen, dies hier ist ein sehr guter Arbeitsplatz.	89%	88%	92%
Trust - Index	77%	77%	86%

* ÖBA = Österreichs Beste Arbeitgeber

Legende: < 60% 60 - 80% > 80%

Datenerhebung 2022; 1) fließt nicht ins Endergebnis der Benchmarkstudie „Österreichs Beste Arbeitgeber“ ein

Qualität & Erfolg

Wahrnehmungen der Interessengruppen

Die Mitarbeiterbefragung findet seit 2018 auf Basis von „Great Place To Work[®]“ statt.

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit übergreifenden Abteilungen bzw. mit der Abteilungszusammenarbeit wird ebenfalls erhoben.

6.3 Wahrnehmung wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen

Die Wahrnehmung wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen konzentriert sich auf den Eigentümer und diverse Kontrollinstanzen (ÖGK, Finanzamt, Kontrollamt der WK).

GESAMTZIELERREICHUNG (VORGABE AUFSICHTSRAT)

Bezeichnung der Kennzahl	Gesamtzielerreichung (Vorgabe Aufsichtsrat)			
Jahr	2018/2019	2019/2020*	2020/2021	2021/2022
Ist	113%	33%	106%	103%
Plan/Ziel	100%	100%	100%	100%

Segmentierung: Betriebsergebnis EGT, Deckungsgrad, Absagequote, Teilnehmerergebnis, AMS Umsatzanteil, Qualität. Die oben angeführten Teilziele werden gewichtet und nach oben bzw. unten im Erreichungsgrad begrenzt (z.B. max. 120% und >80% = 0%). Die Summe der gewichteten Teilziele ergeben so die Gesamtzielerreichung.

* Ursache für die Zielabweichung 2020: Coronakrise

GENEHMIGTE INVESTITIONSANTRÄGE DES WIFI IM WIRTSCHAFTSPARLAMENT UND IM PRÄSIDIUM DER WIRTSCHAFTSKAMMER

Bezeichnung der Kennzahl	Genehmigte Investitionsanträge des WIFI im Wirtschaftsparlament und im Präsidium der Wirtschaftskammer			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	100%	100%	100%	100%
Plan/Ziel	100%	100%	100%	100%

Keine weitere Segmentierung

NEGATIVE PRÜFUNGSERGEBNISSE ODER KRITISCHE ANMERKUNGEN DURCH PRÜFUNGSINSTANZEN

Bezeichnung der Kennzahl	Negative Prüfungsergebnisse oder kritische Anmerkungen durch Prüfungsinstanzen			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

Prüfungsergebnisse durch: Finanzamt, ÖGK, Wirtschaftsprüfer und Kontrollamt. Im Zeitraum 2016 – 2022 wurde das WIFI von den oben angeführten Instanzen 13 Mal geprüft.

6.4 Wahrnehmung der Gesellschaft

Die Wahrnehmung der Gesellschaft wird mit den Kennzahlen „Auszeichnungen“ und „Bekanntheit“ reflektiert.

BISHERIGE ERREICHTE, NATIONALE AUSZEICHNUNGEN

Bezeichnung der Kennzahl	Bisherige erreichte, nationale Auszeichnungen			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	12	14	15	18

Vergebende Organisationen: Quality Austria, Superbrand Organisation, Industriemagazin, Great Place To Work, Top Service Austria, Ministerien. Erhaltene Auszeichnungen: Jury Preis Staatspreis (2010), Staatspreis (2013), Kategorie Sieger Staatspreis (2015, 2017, 2019), Seminaranbieter des Jahres (2014, 2016, 2018, 2020), Superbrand (2016, 2017, 2018), Great Place To Work „Österreichs Beste Arbeitgeber 50+“ (2019, 2021) und Zertifizierung 2023, Top Service Austria „Exzellenzgruppe“, Platz 7 in der Kategorie „Mittlere Unternehmen“ und „Bester Einsteiger des Jahres“, „Österreichisches Umweltgütesiegel“ und die Zertifizierung als „Green Location“ (2022)

SPONTANE BEKANNTHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Spontane Bekanntheit			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	73%	Keine Befragung	72%	Keine Befragung
Plan/Ziel	70%		73%	
Vergleiche	44%		40%	

Gallup: Österreichweite Befragung, 2000 Personen ab 14 Jahren wird alle zwei Jahre durchgeführt

GESTÜTZTE BEKANNTHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Gestützte Bekanntheit			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	94%	Keine Befragung	93%	Keine Befragung
Plan/Ziel	93%		94%	
Vergleiche	89%		88%	

Gallup: Österreichweite Befragung, 2000 Personen ab 14 Jahren wird alle zwei Jahre durchgeführt

Qualität & Erfolg

Wahrnehmungen der Interessengruppen

6.5 Wahrnehmungen unserer Partner:innen und Lieferant:innen

Die wichtigsten Partner:innen sind unsere Trainer:innen. Daher konzentrieren sich die Kennzahlen auf ihre Wahrnehmungen und Bedürfnisse.

Weitere Kennzahlen kommen aus der Auswertung der laufenden veranstaltungsbezogenen Partnerbefragung und Analyse der Textmeldungen durch die Referate und die Qualitätsrunde.

VERBUNDENHEIT MIT DEM WIFI

Bezeichnung der Kennzahl	Verbundenheit mit dem WIFI			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	1,52	1,47	1,45	1,55
Plan/Ziel	1,5	1,52	1,47	1,45

Segmentierung: nach Schulungsreferaten. Es ist der Mittelwert der Commitment-Fragen der jährlichen Partnerbefragung

ZUSAMMENARBEIT MIT DEM WIFI

Bezeichnung der Kennzahl	Zusammenarbeit mit dem WIFI			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	1,8	1,78	1,74	1,79
Plan/Ziel	1,8	1,8	1,78	1,74

Segmentierung: nach Schulungsreferaten. Mittelwert der Fragen zur Zusammenarbeit (Informiertheit, Weiterbildungsmöglichkeiten, Kontakt zum WIFI und anderen Trainer:innen, Kommunikation)

ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERANSTALTUNGSABWICKLUNG

Bezeichnung der Kennzahl	Zufriedenheit mit der Veranstaltungsabwicklung			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	1,43	1,39	1,36	1,32
Plan/Ziel	1,4	1,43	1,39	1,36

Segmentierung: alle Dienststellen. Erweiterung der jährlichen Partnerbefragung ab Kursjahr 17/18. Mittelwert der Antworten zur Zufriedenheit mit den Referaten, den Unterlagen, der räumlichen und technischen Infrastruktur, der Betreuung während der Veranstaltung und der finanztechnischen Abwicklung. Weitere Kennzahlen kommen aus der Auswertung der laufenden veranstaltungsbezogenen Partnerbefragung und Analyse der Textmeldungen durch die Referate und die Qualitätsrunde.

Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse



KRITERIUM 7 – STRATEGIE- UND LEISTUNGSBEZOGENE ERGEBNISSE

7.1 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Kund:innen

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrate			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	95%	95%	94%	94%
Plan/Ziel	94%	95%	95%	95%
Vergleich (WIFI Tirol)	96%	95%	94%	94%

Segmentierung: Kundengruppen, Standorte, Referate, Geschäftsfelder. Vergleich: WIFI Tirol.
Wird bei der laufenden Kundenbefragung erhoben.

ABSAGEQUOTE

Bezeichnung der Kennzahl	Absagequote			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	4,1%	7,12%	8,08%	6,9%
Plan/Ziel	4,6%	4,1%	5%	6%

Segmentierung: Referate, Geschäftsfelder. Berechnung: Verhältnis der Kund:innen, die eine Absage erhalten,
zu allen Teilnehmer:innen

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	1,32	1,35	1,34	1,35
Plan/Ziel	1,38	1,32	1,34	1,36
Vergleiche: (WIFI Tirol)	1,36	1,36	1,31	1,29

Segmentierung: Kundenzufriedenheit mit dem VA-Ort, dem Ablauf, den Trainer:innen und den Inhalten

Weitere Kennzahlen zu strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen zu Kunden, die gemessen werden:

- Auswertung des Besuchersystems

7.2 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Mitarbeitenden

„GREAT PLACE TO WORK®“ – TRUST INDEX

Bezeichnung der Kennzahl	„Great Place To Work®“ – Trust Index			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	Keine Teilnahme	77%	Keine Teilnahme	77%
Plan/Ziel		82%		77%
Vergleiche ÖBA 2018 (50+)		84%		86%

Anmerkung zur Kennzahl: Siehe Tabelle Kriterium 6.2: Wahrnehmung der Mitarbeitenden

WEITERBILDUNGSTEILNAHMEN VON MITARBEITENDEN

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterbildungsteilnahmen von Mitarbeitenden			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	125	128	69	97
Plan/Ziel	52	125	128	69

Anmerkung zur Kennzahl: zeigt die Teilnahmen an Bildungsveranstaltungen aus dem WIFI-Kursbuch und den internen Weiterbildungsprogrammen

DIENSTNEHMERORIENTIERTE FLUKTUATION

Bezeichnung der Kennzahl	Dienstnehmerorientierte Fluktuation			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	0	9,8%	1,5%	5,9%
Plan/Ziel				

Anmerkung zur Kennzahl: Ungewollte, von den Dienstnehmer:innen selbst veranlasste Fluktuation.

Qualität & Erfolg

Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

7.3 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen

PROGNOSTIZIERTER KAPITALBEDARF

Bezeichnung der Kennzahl	Prognostizierter Kapitalbedarf			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

NEGATIVE PRÜFUNGSERGEBNISSE ODER KRITISCHE ANMERKUNGEN DURCH PRÜFUNGSINSTANZEN

Bezeichnung der Kennzahl	Negative Prüfungsergebnisse oder kritische Anmerkungen durch Prüfungsinstanzen			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

z.B.: Finanzamt, ÖGK, Kontrollamt

7.4 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zur Gesellschaft

TESTS UND PRÜFUNGEN

Bezeichnung der Kennzahl	Tests und Prüfungen			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	7.599	7.145	8.409	8.499

Segmentierung: Meisterprüfungen, Befähigungsprüfungen, Lehrabschlussprüfungen, Tests für Jugendliche im Test- und Ausbildungszentrum

NUTZERZAHLEN BLOGS (SITZUNGEN)

Bezeichnung der Kennzahl	Nutzerzahlen Blogs (Sitzungen)			
Jahr	2018/2019*	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	19.576	57.942	61.325	76.325
Vergleiche (WIFI Stmk**)		61.508**	70.986**	73.123**

Segmentierung: Gesamtzahl der Seitenaufrufe, die während des Betrachtungszeitraums getätigt wurden. Ebenso wird die Zahl der Nutzer:innen evaluiert.

Anmerkung zur Kennzahl:

* blog.wifikaernten.at: Der Blog wurde im Jänner 2019 online gestellt.

** korrigiert auf Basis der 2,22 mal größeren Bevölkerung der Steiermark

Qualität & Erfolg

Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

7.5 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Partner:innen und Lieferant:innen

INANSPRUCHNAHME PARTNERBONUS

Bezeichnung der Kennzahl	Inanspruchnahme Partnerbonus			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	20,28%	33,77%	18,49%	4,38%

Für jeweils zehn Stunden Trainingstätigkeit erhalten die Trainer:innen je einen Bonuspunkt. Die Bonuspunkte können als Rabattsystem für individuelle Weiterbildung genutzt werden. Wenn z.B. 20 Trainerbonuspunkte für eine WIFI Ausbildung eingesetzt werden, die 40 Stunden dauert, dann reduziert sich für Trainer:innen der Preis um 50%. Die Kennzahl beschreibt die Anzahl der Trainer:innen, die Bonuspunkte einlösen, im Verhältnis zu jenen Trainer:innen, die über Bonuspunkte verfügen.

TEILNEHMERZUFRIEDENHEIT MIT TRAINER:INNEN

Bezeichnung der Kennzahl	Teilnehmerzufriedenheit mit Trainer:innen			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	1,23	1,26	1,28	1,26
Plan/Ziel	1,28	1,23	1,26	1,28

Segmentierung: Die Daten werden nach verschiedensten Kriterien segmentiert. Z.B. nach Produktbereich, Art der Veranstaltung, Ort der Veranstaltung, Ausbildungsniveau der Trainer:innen, usw.

TEXTKOMMENTARE ZU TRAINER:INNEN

Bezeichnung der Kennzahl	Textkommentare zu Trainer:innen			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	6:1	7:1	6:1	5:1

Verhältnis positiver zu negativer Textkommentare zu den Trainer:innen

7.6 Übergreifende strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

Hier werden wichtige strategie- und leistungsbezogene Kennzahlen angeführt, die übergrei-

fend bzw. keiner Interessen- gruppe direkt zugeordnet sind. Nachfolgend werden die je- weils drei wichtigsten strate- gischen und operativen Kenn- zahlen dargestellt.

MARKTANTEIL

Bezeichnung der Kennzahl	Marktanteil			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	43%	43%	42%	42%
Plan/Ziel	43%	43%	43%	42%
Vergleiche (WIFIs Österreich gesamt)		22%	21%	22%

TEILNEHMERERGEBNIS

Bezeichnung der Kennzahl	Teilnehmerergebnis			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	8,7%	7,7%	10%	10,9%
Plan/Ziel	10,6%	10%	8%	10%

Berechnung: Verhältnis der Teilnehmerzahlen zur Erwerbsbevölkerung in Kärnten

BETRIEBSERGEBNIS EGT

Bezeichnung der Kennzahl	Betriebsergebnis EGT			
Jahr	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ist	841.478	-24.178	2.449.275	1.985.051
Plan/Ziel	169.443	173.175	184.625	792.848

Betriebsergebnis ohne Verrechnung der Dienstleistungen durch WK oder für die WK

Weitere übergreifende Kennzahlen zu Strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen, die gemessen werden:

- Innovationsrate
- Teilnehmerstunden
- Umsatz

Qualität & Erfolg

Glossar

Anforderungsprofil

Für jede zu besetzende Stelle im WIFI Kärnten wird ein Anforderungsprofil erstellt. Alle Bewerbungen werden nach diesem Anforderungsprofil bewertet.

Beispiel für ein Anforderungsprofil:

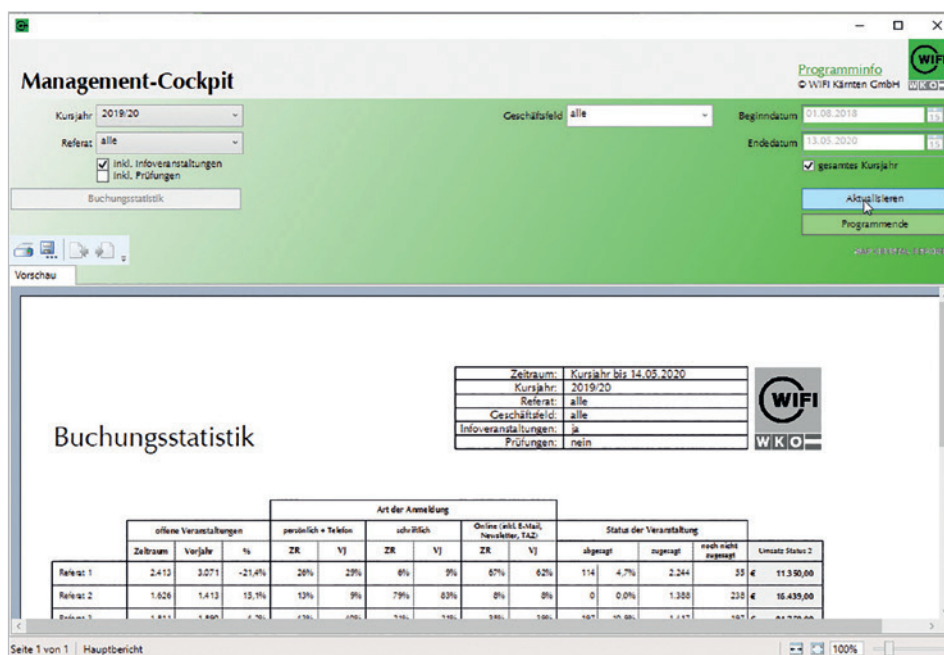
Mitarbeiter:in der Technischen Betriebsleitung im WIFI Kärnten							
Kriterium	Gewicht	Bewertung 1	Bewertung 2	Gesamt	Gewichtet	Optimum	Profil
Freundlichkeit	30%	6	6	12	3,6	6	60%
Belastbarkeit	20%	5	5	11	2,2	4	55%
Flexibilität	20%	9	9	18	3,6	4	90%
EDV-Kenntnisse	20%	10	9	19	3,8	4	95%
EB-Kenntnisse	5%	1	2	3	0,15	1	15%
Erscheinungsbild	5%	4	4	8	0,4	1	40%
Gesamtbeurteilung					13,75	20	69%

Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat der WIFI Kärnten GmbH wurde freiwillig eingerichtet und besteht aus drei Personen. Die derzeitigen Mitglieder des Aufsichtsrates sind Ing. Mag. Dieter Wagner, DI Dr. Heinz Günther Paar, Cornelia Mack, MBA.

Buchungsstatistik

Die Buchungsstatistik ist ein Auswertungstool und zeigt den tagesaktuellen Stand der Buchungen nach Schulungsreferaten in einem beliebigen Jahresvergleich. Zusätzlich kann die Anmeldeart (Internet, Persönlich, E-Mail, schriftlich) ausgewertet werden.



Cambridge

Das WIFI ist Kärntens autorisiertes Prüfungscenter für Cambridge Certificates Sprachdiplome. Die Sprachdiplome der Universität Cambridge sind die bedeutendsten Sprachdiplome weltweit. Über zwei Millionen Menschen in 130 verschiedenen Ländern erwerben Jahr für Jahr ein Cambridge Sprachdiplom. Das WIFI Kärnten bietet alle relevanten Kurse und Prüfungen dafür an.

Weitere Informationen: www.cambridgeenglish.org/de/

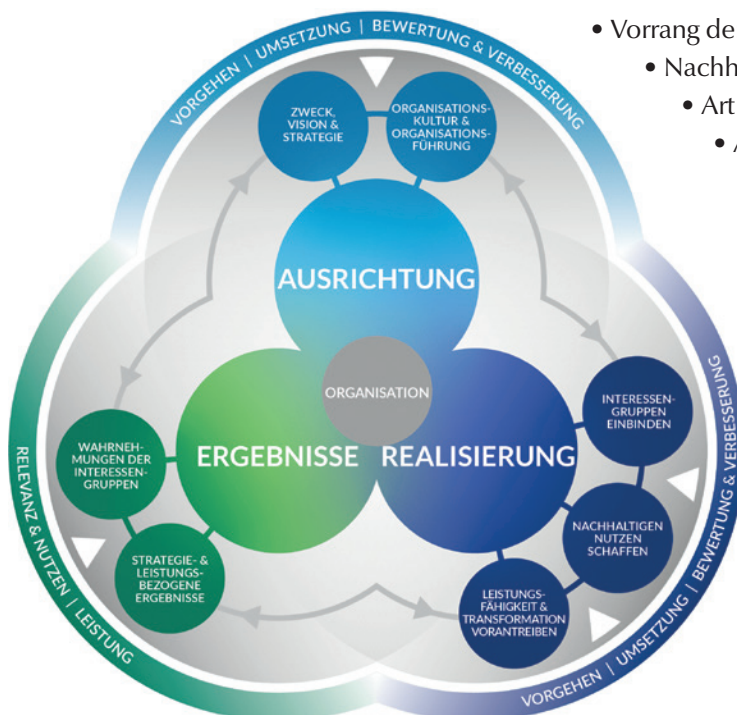
Ecosystem

Das Ecosystem ist das wirtschaftliche und gesellschaftliche Umfeld einer Organisation. Im Falle des WIFI Kärnten beschreibt der Begriff „Ecosystem“ die enge Vernetzung des WIFI Kärnten mit unterschiedlichen Organisationen und Interessengruppen. In das Ecosystem miteinbezogen sind rahmengebende gesetzliche und finanzierende Institutionen sowie gesamtgesellschaftliche Anforderungen. Durch die Schaffung nachhaltigen Nutzens und die ständige Transformation des WIFI Kärnten entsteht der Mehrwert für das gesamte Netzwerk.

EFQM Modell

Das EFQM Modell ist ein Qualitätsmanagement-System, das darauf abzielt, Leistungsverbesserungen, Transformationen und Vorteile für wichtige Interessengruppen zu erreichen. Die Prinzipien des Modells sind:

- Vorrang der Kund:innen und deren Bedürfnisse
- Nachhaltiger Nutzen für alle Interessengruppen
- Art und Weise, wie Ergebnisse erzielt werden
- Ausrichtung auf Vision und Strategie



Im Rahmen des „Staatspreises für Unternehmensqualität“ stellt sich das WIFI Kärnten regelmäßig einem international anerkannten Assessment, um seine ständigen Bemühungen um Verbesserung und Weiterentwicklung zu evaluieren.

Weitere Informationen: www.efqm.org

Ergebnisbericht

Der Ergebnisbericht wird monatlich aus SAP generiert. Die Ergebnisse werden kumuliert dargestellt. Als Beispiel für einen Ergebnisbericht des WIFI Kärnten siehe Anhang 2. Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Ergebnisberichte

Generalversammlung

Die Generalversammlung ist die Eigentümerversammlung der WIFI Kärnten GmbH. Der Eigentümer wird durch den Präsidenten der Wirtschaftskammer Kärnten vertreten.

Gesamtplanung

Jede Veranstaltung im WIFI Kursbuch wird zunächst in VAMA geplant. Die Planung umfasst die Teilnehmerzahlen (Minimum, Planung, Maximum), den Veranstaltungspreis, die direkten Kosten, die Veranstaltungsdauer, etc. Diese Grunddaten werden an SAP übergeben. In SAP werden die Gemeinkosten und Erlöse der Bildungsbausteine, Sachgebiete und Referate geplant. Zusätzlich wird auch die Overheadplanung und die Planung der Kostenstellen in SAP erledigt. Nachdem das erste Planungsergebnis feststeht wird, falls notwendig, eine Planungsrevision durchgeführt. Die wirtschaftliche Planung wird abschließend um die Investitionsplanung ergänzt.

Great Place To Work®

Great Place to Work® arbeitet seit 30 Jahren mit führenden Unternehmen aller Branchen auf der ganzen Welt zusammen, um vertrauensbasierte, leistungsfähige Arbeitsplatzkulturen zu identifizieren, aufzubauen und sichtbar zu machen. Über die Trust Index® Befragung und Culture Audit® Evaluierung wird Organisationen ermöglicht, ihre Kulturen zu bewerten und zu verbessern. Mit den Zertifizierungsprogrammen werden herausragende Arbeitsplatzkulturen anerkannt und jährlich die Besten Arbeitgeber sowie Great Place to Work® zertifizierte Betriebe in Österreich und mehr als 50 anderen Ländern ausgezeichnet. <https://www.greatplacetowork.at/>



Green Location

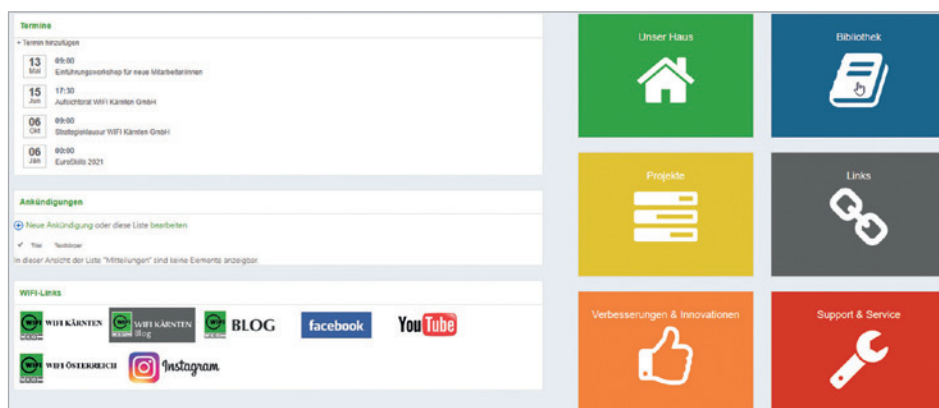
Das WIFI Kärnten hat 2022 das Österreichische Umweltzeichen des Bundesministeriums und die Zertifizierung als „Green Location“ erreicht. Das österreichische Umweltzeichen zertifiziert die besonders nachhaltige Organisation und das hohe Engagement des WIFI Kärnten um umfassende Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit. <https://www.wifikaernten.at/artikel/1751-nachhaltigkeit>



Intranet

Das Intranet ist die zentrale Wissensplattform der WIFI Kärnten GmbH. Sie ermöglicht schnellstmöglichen Zugriff auf alle wichtigen Dokumente (Stichwort- oder Struktursuche), Archivierung, Projektdokumentation und Projektverfolgung, Online Diskussionen, Bildarchive, Online Vorschlagswesen, Verwaltung von Listen (Termine, Aufgaben, Links) und bietet zusätzlich den Überblick über alle elektronischen Arbeitsinstrumente.

Für Mitarbeitende: Siehe <http://wifintranet/Seiten/Startseite.aspx>



Investitionsplanung

Die vorerst dezentrale Sammlung von Investitionsvorschlägen aller Dienststellenleiter:innen wird zu einem genehmigten Jahresinvestitions- und Investitionsumsetzungsplan verdichtet. Die Investitionspläne stehen allen Mitarbeitenden über das Intranet zur Verfügung.

Kodex

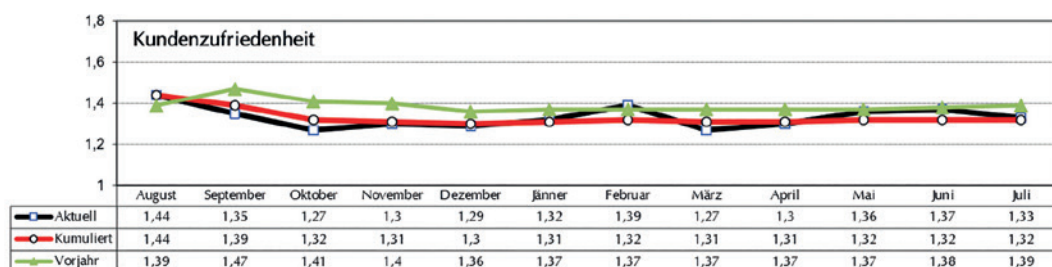
Regelt die Finanzierung gemeinsamer Projekte und definiert die Regeln der Zusammenarbeit im WIFI Netzwerk sowie die Kompetenzen der österreichweiten Arbeitsgruppen. Für Mitarbeitende: Siehe <http://intranet.wifi.at>

Kundenbeurteilung

Diesen Fragebogen erhalten alle WIFI Kund:innen elektronisch am Ende jedes Gegenstandes und jeder Veranstaltung.

Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit ist eine der wichtigsten Qualitätskennzahlen und gibt die Gesamtbeurteilung der Kund:innen im Schulnotensystem wieder. Der monatliche Qualitätsbericht zeigt die unterjährige Entwicklung der Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr.



Lernplattform

Die Lernplattform ermöglicht

- Stundenpläne und Curricula
- die begleitende kursbezogene Kommunikation und Information
- ein breites Spektrum an E-Learning Kursen und digitalen Lerninhalten
- das Ablegen veranstaltungsbezogener Dateien und Lernunterlagen
- das Durchführen von Lernüberprüfungen, Zwischentests und Abschlussprüfungen
- den Einstieg in das Live-Online-Training

In Zusammenarbeit mit LinkedIn steht darüber hinaus eine große Auswahl hochwertiger Lernvideos zur Verfügung. Die Lernplattform und das E-Learning System werden vom WIFI-Netzwerk entwickelt und betrieben. Die WIFI sind die größten Anbieter im Bereich des E-Learnings in Österreich. Siehe [Lernplattform.wifi.at](https://lernplattform.wifi.at)



Live-Online-Training

Unterrichtseinheiten die synchron im virtuellen Seminarraum stattfinden werden als Live-Online-Training bezeichnet. Der/die Trainer:in und die Teilnehmer:innen befinden sich zur gleichen Zeit in einem virtuellen Seminarraum. In diesem können sie live mittels Kamera und Mikrofon kommunizieren oder sich über Chat austauschen. Eine Sonderform des Live-Online-Trainings sind Hybridkurse. Dabei werden die Unterrichtseinheiten aus den WIFI Lehrsälen übertragen; ein Teil der WIFI Teilnehmer:innen befindet sich vor Ort, während die übrigen Teilnehmer:innen die Veranstaltung als Live-Online-Training konsumieren. Das Online-Lernangebot des WIFI Kärnten spannt sich über alle Bereiche. Das WIFI Kärnten ist in der Lage, jeden Kurs als Live-Online-Training abzuhalten. Alle Lehrsäle wurden mit der entsprechenden Video- und Audiotechnik ausgestattet.

Mitarbeitergespräch

Wird jährlich durchgeführt und beinhaltet unter anderem die Zielvorgabe für das nächste Kursjahr. Das Protokoll des Mitarbeitergespräches wird nicht weitergegeben und bleibt eine verbindliche Grundlage zwischen den Führungskräften und den jeweiligen Mitarbeitenden.

Mitarbeiterschulungsprogramm

Auszug aus dem Mitarbeiterschulungsprogramm mit Online Anmeldung.

Für Mitarbeitende: Siehe <https://wkkintranet/websites/wkkwfi/Seiten/WKK-Schulungsangebote.aspx>






Inhalt

Vorwort der Kammerdirektion
WKK-Schulungsangebote
WKO-Schulungsangebote
WIFI-Kursangebote
LinkedIn Learning: Online-Video-Kursangebote
BUSBU - Online - Sprachkurse
Sonstige Schulungsangebote
Anmeldeprozedere
Handbücher

Bildungspfade

Für Neuenrtritte
Für Junior-Botschafter
Für Nachwuchs-Führungskräfte
Für aktive Führungskräfte
Für Soziale Kompetenz
Für Digitale Kompetenz
Für Wirtschaftspolitische Kompetenz

WKK Schulungsprogramm

Fachkompetenz
Digitale Kompetenz
Wirtschaftspolitische Kompetenz
Soziale Kompetenz
Führungskompetenz
Erfahrungsaufenthalte
Prüfungen

WKK SCHULUNGSANGEBOTE inkl. Rahmenbedingungen

Etwas später als gewohnt freut es uns, Ihnen mit den neuen Aus- und Fortbildungsangeboten 2022 auch in Zeiten der anhaltenden COVID-19-Pandemie eine Auswahl an Seminaren und Veranstaltungen zur Verfügung stellen zu können. Da die COVID-19-Pandemie noch nicht ausgestanden ist, führen wir die Strategie des letzten Jahres in leicht adaptierter Form fort.

Zur leichteren Orientierung haben wir das Angebot wie gehabt folgenden Kategorien zugeordnet:

- Fachkompetenz
- Digitale Kompetenz
- Wirtschaftspolitische Kompetenz
- Soziale Kompetenz
- Führungskompetenz
- Erfahrungsaufenthalte
- Prüfungen

Die Weiterbildung liegt im Verantwortungsbereich von jedem einzelnen Mitarbeiter und dessen Führungskraft. Besprechen Sie deshalb Ihre Entwicklungspläne, z.B. im Rahmen des Mitarbeitergespräches mit Ihrer Führungskraft. Nur so können eine langfristig passende Aus- und Weiterbildung und eine Karriereplanung gelingen. Sollten Fragen auftauchen bzw. Unterstützung benötigt werden, wenden Sie sich bitte an Frau Angela Fleischer (DfW 358).

Für einen reibungslosen Ablauf haben wir Ihnen nun die wichtigsten Punkte zusammengefasst:

Anmeldung / Anmeldefrist:
Sie können sich **ab sofort** - im Einvernehmen mit Ihrem Dienststellenleiter - **bis zum 02. Mai 2022** zu allen Seminarangeboten der WKK anmelden. Die Anmeldung hierfür hat über das Intranet zu erfolgen. Diese verkürzte Anmeldefrist hilft Ihnen und Ihren Kollegen, ihre Termine leichter zu koordinieren und verbessert somit die Personaleinsatzplanung der jeweiligen Dienststelle. Spätere Anmeldungen können nur bei Vorhandensein von Restplätzen berücksichtigt werden. Sollten noch keine Termine fixiert worden sein, so bitten wir Sie sich trotzdem anzumelden, um eine Durchführbarkeit prüfen zu können. Der Termin wird Ihnen rechtzeitig bekanntgegeben.

Rahmenbedingungen:

- **Kosten/Budget:** Die Kurskosten trägt die jeweilige Dienststelle und diese fallen somit in das jeweilige Dienststellenbudget. Die Verrechnung der Kosten erfolgt direkt mit der jeweiligen Kostenstelle, welcher der Mitarbeiter zugeordnet ist.
- **Kurszeiten/Zeiterfassung:** Sofern der Kurs im dienstlichen Interesse liegt, ist ein Kursbesuch im Rahmen der derzeit geltenden GLAZ-Verordnung durchzuführen. Die Einteilung der Arbeitszeit an den Kursagen obliegt dem jeweiligen zuständigen Vorgesetzten.
- **Sternebedingungen:** Für alle WKK-Schulungen wurden mit den jeweiligen Trainern Sternedaten vereinbart. Wenn Sie ein Seminar, für das Sie sich angemeldet haben, doch nicht besuchen können, werden die allquoten Veranstaltungskosten Ihrer Dienststelle weiterverrechnet. Kostenlose Abmeldungen von WKK-Veranstaltungen sind nur bis zum in der jeweiligen Ausschreibung angegebenen Stichtag, in schriftlicher Form bei Frau Kerstin Voldner (kerstin.voldner@wiffkaernten.at) möglich. Auch im Krankheitsfall werden die Seminarkosten weiterverrechnet. Es besteht allerdings die Möglichkeit, eine Vertretung zu entsenden.

Newsletter

Der Newsletter wird (monatlich) an rund 30.000 Kund:innen, Trainer:innen und Mitarbeiter:innen versandt. Zusätzlich gibt es Themennewsletters die bedarfsorientiert an spezielle Zielgruppen versandt werden.



Keine Chance dem Lampenfieber
Mit diesen Tipps gelingt Ihr Auftritt!

Sehr geehrte Frau Karoline Eglau,

jeder kennt es, keiner mag es. Die Rede ist vom Lampenfieber. Ob bei einem wichtigen Meeting, einer Präsentation oder einem Auftritt auf der Bühne - trotz guter Vorbereitung werden viele von uns von großer Aufregung geplagt. **Im Blog** verrät WIFI-Rhetoriktrainerin Claudia Darnhofer wieso Lampenfieber eigentlich auftritt und wie Sie am besten damit umgehen. Außerdem stellen wir in diesem Newsletter wieder einige aktuelle Kurse vor, mit denen Sie Ihre Fähigkeiten erweitern und Ihre berufliche sowie persönliche Entwicklung vorantreiben können. Wie wäre es zum Beispiel mit einem **Kommunikationstraining mit Pferden und Alpakas** oder einem **Kunstschmiedekurs**?

Viel Spaß beim Lesen!

Ihr WIFI Kärnten-Team



Akademische Ausbildungen

Die Ansprüche in der Arbeitswelt steigen permanent. Werden Sie diesen gerecht und holen Sie sich in nur vier Semestern berufsbegleitend Ihren Master!

[mehr erfahren](#)



Kunstschmieden

Mit jahrhundertealten Techniken und modernen Werkzeugen einzigartige Kunstwerke erschaffen - das gelingt in diesem Kurs. Lernen Sie die kreativen Gestaltungsformen des Kunstschmiedens kennen!

Online Kursbuch

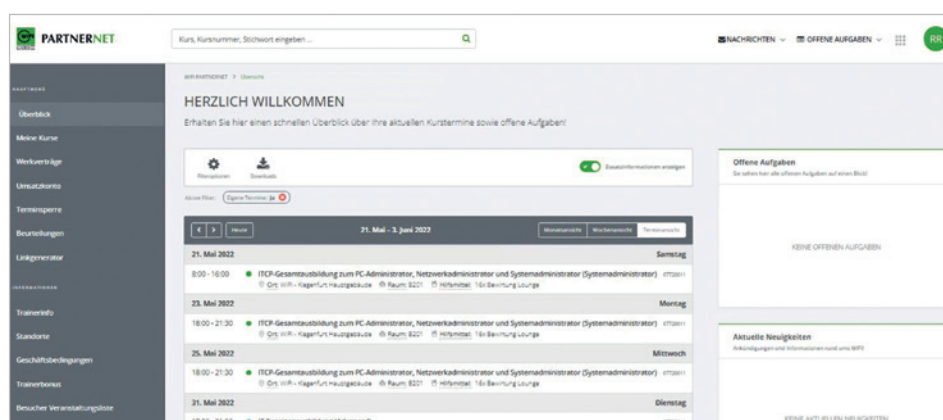
Das Online Kursbuch ist die Buchungs- und Rechercheplattform für alle WIFI-Kurse im Internet. Unter der Adresse www.wifi.at bietet sie den einfachsten Zugriff auf alle Kursangebote und arbeitet mit tagesaktuellen Echtdateien aus VAMA.



The screenshot shows the homepage of the WIFI Kärnten online course catalog. The header features the WIFI Kärnten logo, navigation links for 'KURSE & MEHR', 'SERVICE', and 'ÜBER UNS', and a search bar. A large banner image shows a person browsing a physical course catalog, with the text 'JETZT GRATIS BESTELLEN' and 'Holen Sie sich das WIFI-Kursbuch!'. Below the banner, a section titled 'WIFI. Wissen Ist Für Immer.' includes a brief description of the platform's offerings. To the right, a grid of green buttons lists various course categories: Management, Sprachen, IT / EDV / Informatik, Branchen, Gesundheit und Wellness, Online lernen, Persönlichkeit, Betriebswirtschaft / Recht, Technik, Berufsaufreifeprüfung / Werkmeistersch..., and Spezielle Angebote.

Partnernet

Das Partnernet ist die zentrale Kommunikationsschnittstelle zwischen dem WIFI Kärnten und seinen Trainer:innen. Über diese Plattform erfolgt die Abwicklung der Werkverträge und Honorarabrechnungen, die Bereitstellung aller veranstaltungsbezogenen relevanten Informationen, wie z.B. Terminlisten und Kunden-Feedbacks, sowie das Trainer-Feedback zur Veranstaltung.



Perugia

Das WIFI Kärnten ist autorisiertes Prüfungszentrum für das italienische Sprachdiplom „Celi“ (Certificazione della Conoscenza della Lingua Italiana) der Università per Stranieri di Perugia. Alle relevanten Prüfungen und Vorbereitungskurse zu „Celi“ werden im WIFI Kärnten angeboten.

Weitere Informationen: www.unistrapg.it/node/457

Qualitätsbericht

Der monatliche Qualitätsbericht fasst die wichtigsten Qualitätsparameter des WIFI Kärnten zusammen. Als Beispiel siehe Anhang 2.

Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Qualitätsberichte

Qualitätsrunde

Die Qualitätsrunde behandelt die Verbesserungsvorschläge, die von den Mitarbeitenden in die Plattform „Verbesserungen“ eingetragen werden. Jeder Eintrag wird hinsichtlich der Relevanz, Wirkung und Umsetzbarkeit geprüft und die daraus notwendigen Maßnahmen werden abgeleitet. Die Umsetzung wird kontinuierlich überwacht. Jährlich werden so ca. 100 Vorschläge behandelt. Jeder Vorschlag wird durch die Qualitätsrunde beantwortet. Eine Rückmeldung ist garantiert. Eine wesentliche Aufgabe der Qualitätsrunde besteht darin, die 5 bis 6.000 Rückmeldungen unserer Kund:innen und Trainer:innen zu kategorisieren, auszuwerten und daraus Vorschläge für das Qualitätsmanagement zu entwickeln.

Die Qualitätsrunde tagt vier bis 6 Mal jährlich und setzt sich aus folgenden Funktionsträgern zusammen:

- Institutsleiter
- Qualitätsmanager
- Leiter des Kundencenters
- Leiter der Technischen Betriebsleitung
- Ein:e Mitarbeiter:in aus den Schulungsreferaten (jeweils für ein halbes Jahr)
- Ein:e Leiter:in eines Schulungsreferates (jeweils für ein halbes Jahr)
- Ein:e Vertreter:in der Bezirksstellen



Auch die Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitenden werden in der Qualitätsrunde behandelt. Der beste Vorschlag wird im Rahmen des jährlichen Sommerfestes prämiert. Die Qualitätsrunde wählt den besten Beitrag aus den Einträgen in der Kategorie „Verbesserungen“.

Referentenbesprechung

Wöchentliche Besprechung aller Dienststellenleiter:innen:

- Schulungsreferate
- Firmenkundenservice
- Technische Betriebsleitung
- Kundencenter
- Rechnungswesen
- IT-Management
- Marketing
- Testcenter Carinthia

jeweils am Donnerstag von 9 bis 11 Uhr mit folgender Struktur der Besprechung:

- Highlights und Erfolge der letzten Woche
- Personelle Angelegenheiten
- Nachbesprechung von wichtigen Terminen der letzten Woche (siehe Intranet)
- Vorschau auf Termine der nächsten Woche (siehe Intranet)
- Umsetzungsberichte laufender interner Projekte
- Vorstellung einzelner Projekte und Themen durch den Institutsleiter
- Bericht des Verbund-Koordinators
- Anliegen, Vorschläge und Problemstellungen aus den Schulungsreferaten und Dienststellen
- Diskussion und Festlegung der gemeinsamen Vorgangsweise
- Agenda für die nächste Referentenbesprechung



Das Protokoll zu jeder Referentenbesprechung steht im WIFI Intranet allen Mitarbeitenden zur Verfügung.

Schlüsselergebnisse

- **EGT:** Betriebsergebnis ohne Verrechnung der externen Dienstleistungen durch oder für die Wirtschaftskammer
- **Deckungsgrad:** Verhältnis des Deckungsbeitrages zu den Fixkosten
- **Absagequote:** Verhältnis der Kund:innen, die vom WIFI eine Absage erhalten, zu allen Kund:innen
- **Teilnehmerergebnis:** Die Anzahl der Teilnehmer:innen im Wirtschaftsjahr/Erwerbsbevölkerung
- **Qualität:** Die aus den Erfolgskontrollbögen ermittelte „Kundenzufriedenheit“

Für Mitarbeitende: siehe WIFI-Intranet – Schlüsselergebnisse

Zielbeschreibung					Zielvorgaben			Zielerreichung		
Auftrag	Gewichtung		Schlüsselergebnis	Vorjahr		Zielwerte	Zielwertung	Erreichter Wert	Teilziel- erreichung	Gewichtete Zielerreichung
Wirtschaftlicher Auftrag der WK	50%	30%	Betriebsergebnis EGT	503.670	Max. Ziel Min.	250.000 169.443 120.000	130% 100% 80%	841.477,91	130,0%	39,0%
		20%	Deckungsgrad	108,81%	Max. Ziel Min.	110% 100% 96%	130% 100% 80%	116,39%	130,0%	26,0%
Bildungs- politischer Auftrag der WK	50%	12%	Absagequote	4,56%	Max. Ziel Min.	4,50% 4,55% 6,00%	30% 100% 80%	4,09%	130,0%	15,6%
		8%	Teilnehmerergebnis	10,52%	Max. Ziel Min.	12,00% 10,60% 10,00%	120% 100% 90%	8,71%	0,0%	0,0%
		10%	Neu: AMS Umsatzanteil (bisher AMS Marktanteil)	52,00%	Max. Ziel Min.	45,00% 50,00% 52,00%	120% 100% 80%	51,27%	87,3%	8,7%
		10%	Neu: Budgetausnutzungsgrad TAZ und TAK	89,25%	Max. Ziel Min.	80% 100% 105%	120% 100% 80%	94,10%	105,9%	10,6%
		10%	Qualität / Kundenzufriedenheit	1,39	Max. Ziel Min.	1,35 1,38 1,42	130% 100% 80%	1,32%	130,0%	13,0%
Gesamtzielerreichung									112,9%	

SOS Kinderdorf

Kindern ein liebevolles Zuhause in Würde und Wärme zu ermöglichen, sie und ihre Familien in schwierigen Lebenslagen zu unterstützen, gemeinsam mit ihnen Wege aus der Krise zu suchen – das ist die zentrale Aufgabe von SOS-Kinderdorf. Die Kompetenz als internationale Organisation wird auf vielfältige Weise eingebracht, z.B. in Krisenwohngruppen, in Beratungsstellen, Ambulatorien sowie in der Nachbetreuung, wo Kinder, Jugendliche und Familien das finden, was sie so dringend brauchen: Entlastung, Unterstützung und die Chance auf eine neue Perspektive. Siehe www.sos-kinderdorf.at/

Stabsbataillon 7

Das Stabsbataillon 7 ist die „Logistik Einheit“ der 7. Jägerbrigade. Seit dem Jahr 2000 besteht zwischen dem WIFI Kärnten und dem StabsBat 7 eine zivile Partnerschaft. Siehe: <https://www.bundesheer.at/sk/lask/brigaden/jgbrig7/baon/stbb7.shtml>

Stammkund:innen

Für Stammkund:innen wurde ein eigenes Vorteilsprogramm mit zusätzlichen Dienstleistungen eingeführt. Als Stammkundin oder Stammkunde gilt, wer mehr als 100 Lehreinheiten oder 5 Kurse in zwei Jahren besucht hat. Derzeit hat das WIFI Kärnten ca. 3.000 Stammkund:innen.



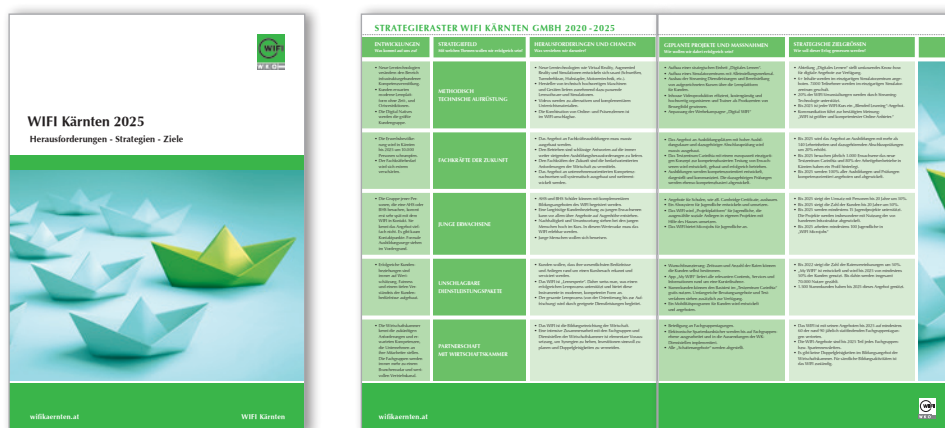
Stellenbeschreibung

Stellenbeschreibungen und spezifische Dienstleistungsanweisungen bilden gemeinsam den Rahmen der Entscheidungs- und Handlungsspielräume von Mitarbeitenden. Dem Freiraum für selbstverantwortliches, situationsspezifisches Entscheiden und Handeln wird große Bedeutung zugemessen.

Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Stellenbeschreibungen

Strategiefolder

Der Strategiefolder enthält die Vision, das Leitbild, die Mission sowie die strategischen Positionen des WIFI Kärnten. Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Strategie



WIFI Netzwerk Strategie 2025

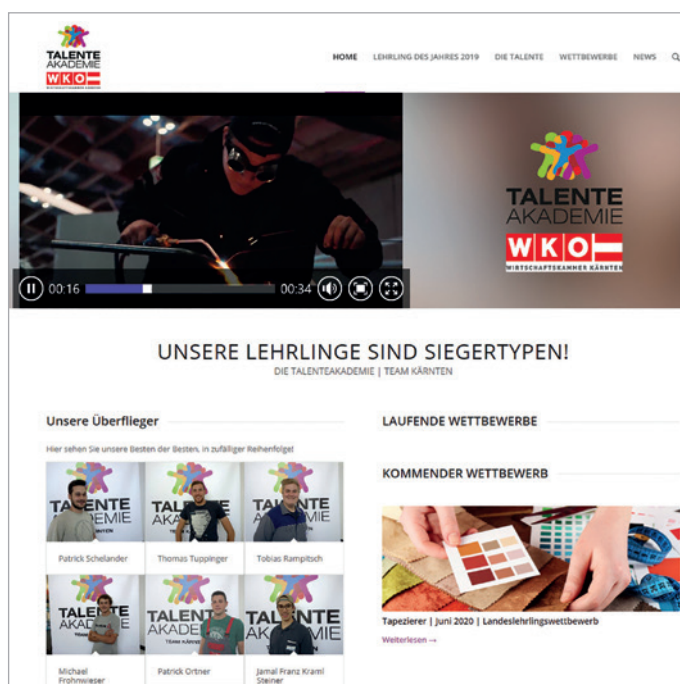
Gemeinsames Strategiepapier aller Landes WiFi's und des WIFI Österreich.

Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Strategie

Talenteakademie

Das WIFI Kärnten betreibt die Talenteakademie als bildungspolitischen Auftrag der Wirtschaftskammer Kärnten. Diese Einrichtung konzentriert sich auf Spitzenlehrlinge und begleitet diese auf dem Weg zu ihren beruflichen Bestleistungen und Teilnahmen an nationalen und internationalen Berufsmeisterschaften (Euroskills, Worldskills). Vorbild für die Talenteakademie sind Fördereinrichtungen des Spitzensports.

Siehe <http://www.talenteakademie.at>



Testcenter Carinthia

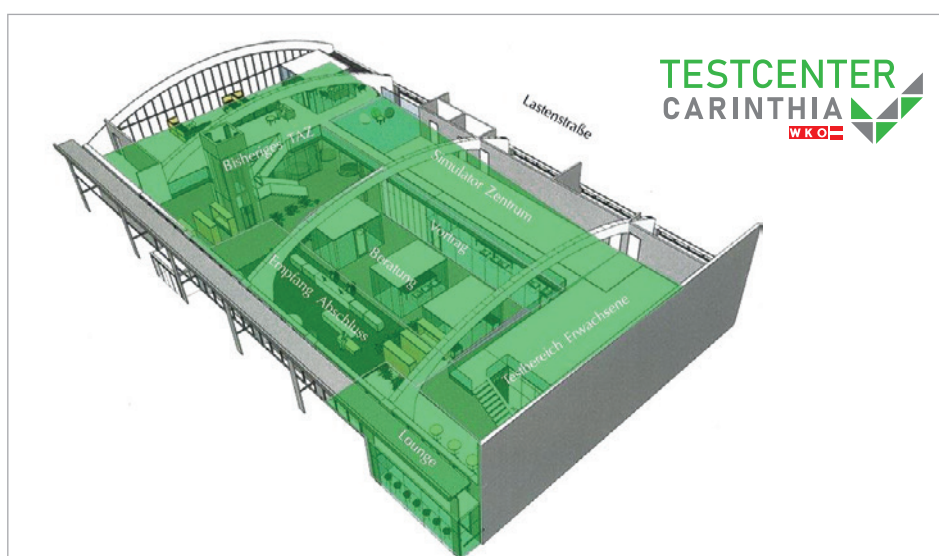
Die Wirtschaftskammer Kärnten eröffnet 2023 am WIFI Standort Klagenfurt/Postgarage ein Testzentrum für Erwachsene, basierend auf dem höchst erfolgreichen Konzept des bereits seit zehn Jahren bestehenden Testzentrums für Jugendliche (TAZ www.taz.at, 35.000 Jugendliche getestet, 80% Reichweite).

Die Besonderheit des neuen Testzentrums ist, dass zu allen angebotenen Kompetenzfeldern die Erwartungen von Unternehmen in Form von Profilen hinterlegt werden. Ein Übertreffen der hinterlegten Erwartungsprofile durch Testkandidat:innen führt zu einer sofortigen Verständigung von Unternehmen und Kandidat:innen. Das ist europaweit einzigartig! Die Testergebnisse werden ausschließlich als Vergleich, mit allen anderen Kandidat:innen der letzten zwölf Monate, dargestellt.

Insgesamt werden 4 Millionen Euro durch die WK Kärnten investiert. Der laufende Betrieb wird von der WIFI GmbH getragen und ist nicht gewinnorientiert.

Zielgruppen des Testzentrums sind: Alle Arbeitgeber:innen, das AMS und Privatpersonen. Mitglieder der Wirtschaftskammer können das Testcenter auch für Assessments nutzen. Das Anlegen von Unternehmens- oder Organisationsprofilen ist gratis.

Der Testbetrieb des bisherigen TAZ wird in das Testzentrum integriert. Ein Simulatorzentrum und weitreichende Beratungsangebote werden das Angebot ergänzen.



Top Service Österreich

Top Service Österreich erfasst, bewertet und vergleicht exzellenten Service und konsequente Kundenorientierung von Dienstleistungsunternehmen. Alle zwei

Jahre stellt sich das WIFI Kärnten mit seinen Kund:innen und Mitarbeiter:innen dieser Befragung. Die resultierenden Impulse ermöglichen eine optimale Weiterentwicklung der Servicequalität.

Als anerkanntes Qualitätssiegel für herausragende Leistungen in der Kundenorientierung schafft Top Service Österreich hochwertige Vergleichsmöglichkeiten mit heimischen Benchmarks. Die "Exzellenzgruppe" der acht besten heimischen Service-Unternehmen, der das WIFI Kärnten zugehört, zeichnet die kundenorientiertesten Unternehmen Österreichs aus.

Weitere Informationen: www.top-service-oesterreich.at



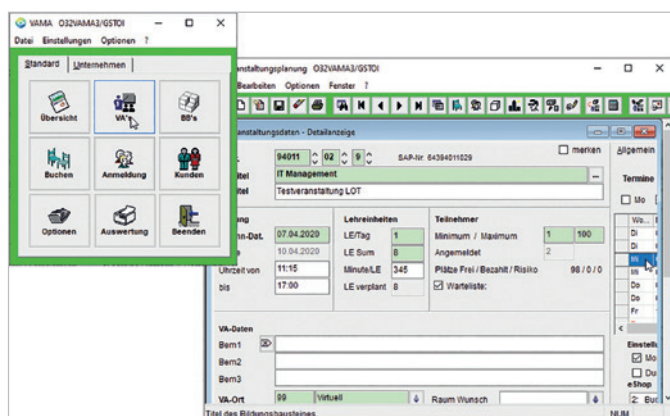
Trainerarbeitsplatz

Ein Medienturm in jedem Lehr- und Funktionsraum ersetzt Geräte wie Overheadprojektor, Fernseher, CD-Player, Videorekorder, Radio, etc. Zusätzlich können Dokumente leicht und einfach eingescannt werden. Dieser ist mit der Veranstaltungssoftware VAMA verknüpft und inkludiert einen Internetzugang. Die gesamte Administration für Trainer:innen erfolgt über das Partnernet. Anwesenheitslisten und Arbeitsberichte werden ausschließlich über das Partnernet geführt.

VAMA

VAMA steht für „Veranstaltungsmanagement“ und ist die zentrale Software für die Planung, Organisation, Abwicklung und Evaluierung von WIFI Veranstaltungen.

Für Mitarbeitende: VAMA online Kurs siehe WIFI-Intranet – „VAMA eLearning“



Veranstaltungsstatistik

Zeigt die monatliche Entwicklung der Veranstaltungen und der damit zusammenhängenden Mengendaten. Als Beispiel siehe Anhang 2.

Für Mitarbeitende: Siehe Intranet – Mengenstatistiken

WIFI International GmbH

Das WIFI International ist mit Franchisepartnern in insgesamt 10 osteuropäischen Ländern tätig. Die WIFI International GmbH steht im Eigentum der Wirtschaftskammer Österreich.

Weitere Informationen: www.wifi.eu

WIFI Netzwerk

Bezeichnet die Zusammenarbeit und die Kooperation aller 9 Landes WIFI, dem WIFI Österreich und dem WIFI International. Die Zusammenarbeit findet vor allem auf folgenden Gebieten statt:

- Produktentwicklung
- Marketing/Werbung
- Einkauf
- Schulung von Mitarbeiter:innen und Trainer:innen
- Rechtliche Aspekte und Lobbying

Grundlage für das WIFI Netzwerk ist der Kodex der Zusammenarbeit.

WIFI Netzwerk Intranet

Gemeinsame elektronische Wissensplattform aller Landes WIFI.

Für Mitarbeitende: siehe <http://intranet.wifi.at>

The screenshot shows the 'INTRANET WIFI Österreich' interface. The user is logged in as 'Gerald Stoiser'. The dashboard includes a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Arbeitsbereiche', 'Termine', 'Kontakte', 'Todos', and 'Content Sharing'. The main area displays a welcome message, a list of favorites, and a calendar view for 'Sitzungstermine'.

Typ	Name	Datum
Folder	Lernplattform	16.01.2017
Folder	VAMA	09.12.2016
File	Zukunftsreport-MatthiasHorx-2016	10.02.2016

Anfang	Ende	Protokoll	Termin
18.05.2020 10:00	18.05.2020 12:00	200518 54_VKK	54_VKK
18.05.2020 13:30	18.05.2020 14:30	20200518 Skype Jour-fixe	Skype Jour-fixe

WIFI Österreich

Ist als Abteilung der Wirtschaftskammer Österreich beauftragt, die Agenden der Landes WIFI in den Bereichen Produktentwicklung, Marketing/Werbung, Einkauf, Schulung von Mitarbeitenden und Trainer:innen sowie rechtliche Aspekte zu betreuen. Das WIFI Österreich ist zentrale Projektmanagementstelle für gemeinsame Projekte und setzt sich auf Bundesebene für die Interessen aller WIFI ein.

Siehe: www.wifi.at



The screenshot shows the homepage of the WIFI Österreich website. The header features the WIFI WKO logo, navigation links for 'KURSE UND MEHR', 'SERVICE', and 'ÜBER UNS', a search bar with 'Alle Bundesländer' selected, and a 'Finden' button. The main banner area has a background image of hands typing on a laptop keyboard, with a play button icon and the text 'LERN DICH GANZ FLEXIBEL WEITER. Weiterbilden im WIFI oder online'. Below the banner, there is a section titled 'WIFI. Lern dich weiter.' with a subtext: 'Nur wer immer weiter lernt, kann seine Ziele erreichen. Die WIFI bieten mehr als 32.000 Kurse, Seminare und Lehrgänge in ganz Österreich. Weiterbildung für alle Branchen - praxisnah und auf den Punkt.' To the right of this text is a grid of 14 green buttons, each with an icon and a category name: Akademische Ausbildungen, Gesundheit, Wellness, Handwerk, weitere Gewerbe, Management, Unternehmen, Persönlichkeit, Technik, technische Gewerbe, Online Lernen, Betriebswirtschaft, Recht, Handel, Verkehr, IT, Medien, Matura, Werkmeister, Schulen, Sprachen, and Tourismus.

Wirtschaftskammer Kärnten

Die Wirtschaftskammern sind die gesetzliche Interessenvertretung der Unternehmerinnen und Unternehmer in Österreich. Die Wirtschaftskammer Kärnten vertritt als Körperschaft Öffentlichen Rechts über 38.000 Mitgliedsbetriebe. Sie ist die 100%ige Eigentümerin der gemeinnützigen WIFI Kärnten GmbH.

Neben den neun Landeskammern gibt es übergeordnet die Wirtschaftskammer Österreich, die über die Koordination und bundesweite Interessenvertretung die im Ausland tätigen Unternehmen mit ihrer Außenwirtschaftsabteilung unterstützt. Das föderalistische System der Wirtschaftskammern sieht keinen direkten Durchgriff der WKÖ auf die Landeskammern vor. Diese handeln vollkommen autonom.

In diesem Kontext sind die WIFIs als Bildungseinrichtung der Wirtschaft eingebettet. Auch hier gibt es neben den neun Landes-WIFIs ein WIFI-Österreich, das für Bildungsprojekte im Ausland und vor allem die Koordination und Förderung der gemeinsamen Zusammenarbeit der Landes-WIFIs zuständig ist. Jedes Landes-WIFI ist entweder als Abteilung oder Tochtergesellschaft (Oberösterreich, Kärnten) vollkommen eigenständig für das Ausbildungsprogramm im jeweiligen Land zuständig. Auch hier gibt es kein Durchgriffsrecht der Wirtschaftskammer Österreich oder ihrer Abteilung WIFI-Österreich). Siehe: www.wko.at/ktn



Management- bericht

Ergebnisbericht	126
Veranstaltungsstatistik	128
Qualitätsbericht	129

Qualität & Ergebnisbericht Erfolg

August 2021 - Juli 2022						
	WIFI Kärnten GmbH			Test- und Ausbildungszentrum		
	PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
Erl. OFF Privatkd.	4.632.775,21	5.060.994,18	428.218,97	0,00	0,00	0,00
Erl. OFF Firmenkd.	2.551.512,79	2.912.304,36	360.791,57	0,00	0,00	0,00
Erlöse FIT	585.500,00	711.909,02	126.409,02	0,00	0,00	0,00
Erlöse AMS	8.625.000,00	10.318.154,83	1.693.154,83	0,00	0,00	0,00
Sonstige Erlöse	20.000,00	19.016,35	-983,65	94.944,40	82.953,30	-11.991,10
Summe Nettoerlöse	16.414.788,00	19.022.378,74	2.607.590,74	94.944,40	82.953,30	-11.991,10
Werbung/Schulung	153.189,55	94.695,14	-58.494,41	0,00	0,00	0,00
Material	590.110,42	481.025,01	-109.085,41	19.721,07	20.970,09	1.249,02
Honorare	5.279.431,18	6.220.739,88	941.308,70	0,00	0,00	0,00
Bewirtung	84.789,61	71.464,01	-13.325,60	3.253,75	0,00	-3.253,75
Skripten	349.792,72	381.506,41	31.713,69	0,00	0,00	0,00
Raummiete	118.314,10	165.919,05	47.604,95	0,00	0,00	0,00
Ausb. Beihilfen	418.507,66	289.059,23	-129.448,43	0,00	0,00	0,00
Sonstige Kosten	685.235,77	1.000.050,77	314.815,00	56.050,00	47.365,49	-8.684,51
Summe direkte Kosten	7.679.371,01	8.704.459,50	1.025.088,49	79.024,82	68.335,58	-10.689,24
VA-Service SaKo+PK	577.785,37	454.436,94	-123.348,43	9.381,84	9.723,57	341,73
SV-Bearbeit. SaKo+PK	103.907,13	148.659,17	44.752,04	665,18	0,00	-665,18
Buch./Rewe SaKo+PK	106.243,69	83.252,76	-22.990,93	0,00	9.784,86	9.784,86
Mahnwesens SaKo+PK	38.058,20	46.901,10	8.842,90	8.699,50	7.531,10	-1.168,40
Kundenserv. SaKo+PK	352.902,72	442.975,35	90.072,63	82.165,75	71.130,35	-11.035,40
Raumkosten SaKo+PK	2.853.483,76	2.399.862,58	-453.621,18	53.660,40	51.024,00	-2.636,40
Summe GK d. Verant.	4.032.380,87	3.576.087,90	-456.292,97	154.572,67	149.193,88	-5.378,79
DB (Verant.basis)	4.703.036,12	6.741.831,34	2.038.795,22	-138.653,09	-134.576,16	4.076,93
Kosten Referate	2.515.948,56	2.505.953,97	-9.994,59	204.846,91	225.447,13	20.600,22
DB Referatsbasis	2.187.087,56	4.235.877,37	2.048.789,81	-343.500,00	-360.023,29	-16.523,29
Ü/U-Hilfs-KST	0,00	584.702,24	584.702,24	0,00	-7.539,33	-7.539,33
Marketingkosten	582.467,93	686.234,85	103.766,92			
DB WIFI	1.604.619,63	2.964.940,28	1.360.320,65	-343.500,00	-352.483,96	-8.983,96
Institutsleitung	608.336,19	709.926,97	101.590,78			
EDV SaKo+PK	205.083,44	242.850,75	37.767,31			
Pensionen	90.632,00	83.926,23	-6.705,77			
Förderungen	92.280,00	56.814,72	-35.465,28			
BE WIFI (EGT) v. Ext	792.848,00	1.985.051,05	1.192.203,05	-343.500,00	-352.483,96	-8.983,96
Verr.DL WKK	192.848,00	191.331,91	-1.516,09			
BE WIFI v.Steu.n.Ext	600.000,00	1.793.719,14	1.193.719,14	-343.500,00	-352.483,96	-8.983,96
kalkulatorische Kosten	0,00	-17.959,34	-17.959,34			
WIFI FI-Ergebnis	600.000,00	1.811.678,48	1.211.678,48	-343.500,00	-352.483,96	-8.983,96

Talenteakademie			WIFI (inkl. TAZ und TAK)		
PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
0,00	0,00	0,00	4.632.775,21	5.060.994,18	428.218,97
0,00	0,00	0,00	2.551.512,79	2.912.304,36	360.791,57
0,00	0,00	0,00	585.500,00	711.909,02	126.409,02
0,00	0,00	0,00	8.625.000,00	10.318.154,83	1.693.154,83
0,00	0,00	0,00	114.944,40	101.969,65	-12.974,75
0,00	0,00	0,00	16.509.732,40	19.105.332,04	2.595.599,64
0,00	0,00	0,00	153.189,55	94.695,14	-58.494,41
0,00	0,00	0,00	609.831,49	501.995,10	-107.836,39
0,00	0,00	0,00	5.279.431,18	6.220.739,88	941.308,70
0,00	0,00	0,00	88.043,36	71.464,01	-16.579,35
0,00	0,00	0,00	349.792,72	381.506,41	31.713,69
0,00	0,00	0,00	118.314,10	165.919,05	47.604,95
0,00	0,00	0,00	418.507,66	289.059,23	-129.448,43
0,00	0,00	0,00	741.285,77	1.047.416,26	306.130,49
0,00	0,00	0,00	7.758.395,83	8.772.795,08	1.014.399,25
0,00	76,68	76,68	587.167,21	464.237,19	-122.930,02
0,00	0,00	0,00	104.572,31	148.659,17	44.086,86
0,00	0,00	0,00	106.243,69	93.037,62	-13.206,07
0,00	0,00	0,00	46.757,70	54.432,20	7.674,50
0,00	0,00	0,00	435.068,47	514.105,70	79.037,23
0,00	432,00	432,00	2.907.144,16	2.451.318,58	-455.825,58
0,00	508,68	508,68	4.186.953,54	3.725.790,46	-461.163,08
0,00	-508,68	-508,68	4.564.383,03	6.606.746,50	2.042.363,47
265.000,00	375.801,33	110.801,33	2.985.795,47	3.107.202,43	121.406,96
-265.000,00	-376.310,01	-111.310,01	1.578.587,56	3.499.544,07	1.920.956,51
			0,00	577.162,91	577.162,91
			582.467,93	686.234,85	103.766,92
-265.000,00	-376.310,01	-111.310,01	996.119,63	2.236.146,31	1.240.026,68
			608.336,19	709.926,97	101.590,78
			205.083,44	242.850,75	37.767,31
			90.632,00	83.926,23	-6.705,77
			92.280,00	56.814,72	-35.465,28
-265.000,00	-376.310,01	-111.310,01	184.348,00	1.256.257,08	1.071.909,08
			192.848,00	191.331,91	-1.516,09
-265.000,00	-376.310,01	-111.310,01	-8.500,00	1.064.925,17	1.073.425,17
			0,00	-17.959,34	-17.959,34
-265.000,00	-376.310,01	-111.310,01	-8.500,00	1.082.884,51	1.091.384,51

Veranstaltungsstatistik (auf Basis der Terminliste) August 2021 bis Juli 2022

Veranstaltungsbeginn					Vorjahr				Änderung TN Std
	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	
begonnene Veranstaltungen	1.912	20.881	132.271	1.361.485	1.693	18.981	128.407	1.531.778	-11%
Absagen (offene VAs)	VA	TN			VA	TN			
abgesagte Veranstaltungen	680	1.065			758	1.153			
Absagequote	35,11%	7,15%			39,69%	8,06%			
Referate	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
Management, BWL, Sekretariat, QM	144	2.302	6.820	119.675	153	2.589	7.725	139.785	-14%
BRP, LmM	130	1.881	11.439	151.086	123	1.834	11.100	145.655	4%
Metall, Schweißen, Elektronik	287	2.198	10.537	134.289	283	2.049	11.564	132.363	1%
Gewerbe, Verkehr, Bau	383	4.763	19.927	268.162	372	4.444	20.847	302.085	-11%
Sprachen, Tourismus, Trainerwb.	348	2.407	27.383	123.502	226	1.642	7.054	99.152	25%
Gesundheit, Schönheit	102	1.102	6.939	98.770	108	1.313	7.393	109.518	-10%
Recht, Marketing, IT	227	1.891	7.468	99.743	224	1.974	7.601	97.961	2%
öffentliche Aufträge	145	1.578	67.073	1.120.742	143	1.640	59.637	858.750	31%
TAZ	183	2.965	2.283	37.336	131	2.020	1.595	24.648	51%
sonst	48	460	325	2.847	20	167	72	596	378%
gesamt	1.997	21.547	160.194	2.156.152	1.783	19.672	134.586	1.910.513	13%
Bereiche	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
offene Veranstaltungen	1.557	17.771	79.044	889.437	1.391	16.038	58.563	840.541	6%
Firmeninterntaining	247	1.814	4.641	36.031	213	1.623	5.864	54.078	-33%
AMS	193	1.962	76.509	1.230.684	179	2.011	70.160	1.015.894	21%
gesamt	1.997	21.547	160.194	2.156.152	1.783	19.672	134.586	1.910.513	13%
Veranstaltungsort	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
WIFI - Hauptgebäude	516	6.108	29.936	371.575	439	5.159	26.457	381.733	-3%
Technikzentrum	392	4.170	24.981	333.735	377	3.854	23.801	339.921	-2%
Bauakademie Lehrbauhof	148	2.067	9.308	130.505	157	2.155	10.247	161.829	-19%
TAZ	200	3.130	4.495	65.995	150	2.286	3.445	60.912	8%
Villach	188	2.300	20.654	547.043	178	2.210	17.173	233.112	135%
Wolfsberg	92	603	5.976	70.352	98	645	6.657	75.641	-7%
Spittal	59	529	7.197	71.204	55	640	6.708	76.238	-7%
virtuell (Live Online Training)	340	4.670	16.291	264.111	446	6.010	23.855	362.986	-27%
sonst	640	6.012	41.357	301.632	472	5.103	16.243	218.141	38%
gesamt	2.575	29.589	160.194	2.156.152	2.372	28.063	134.586	1.910.513	13%

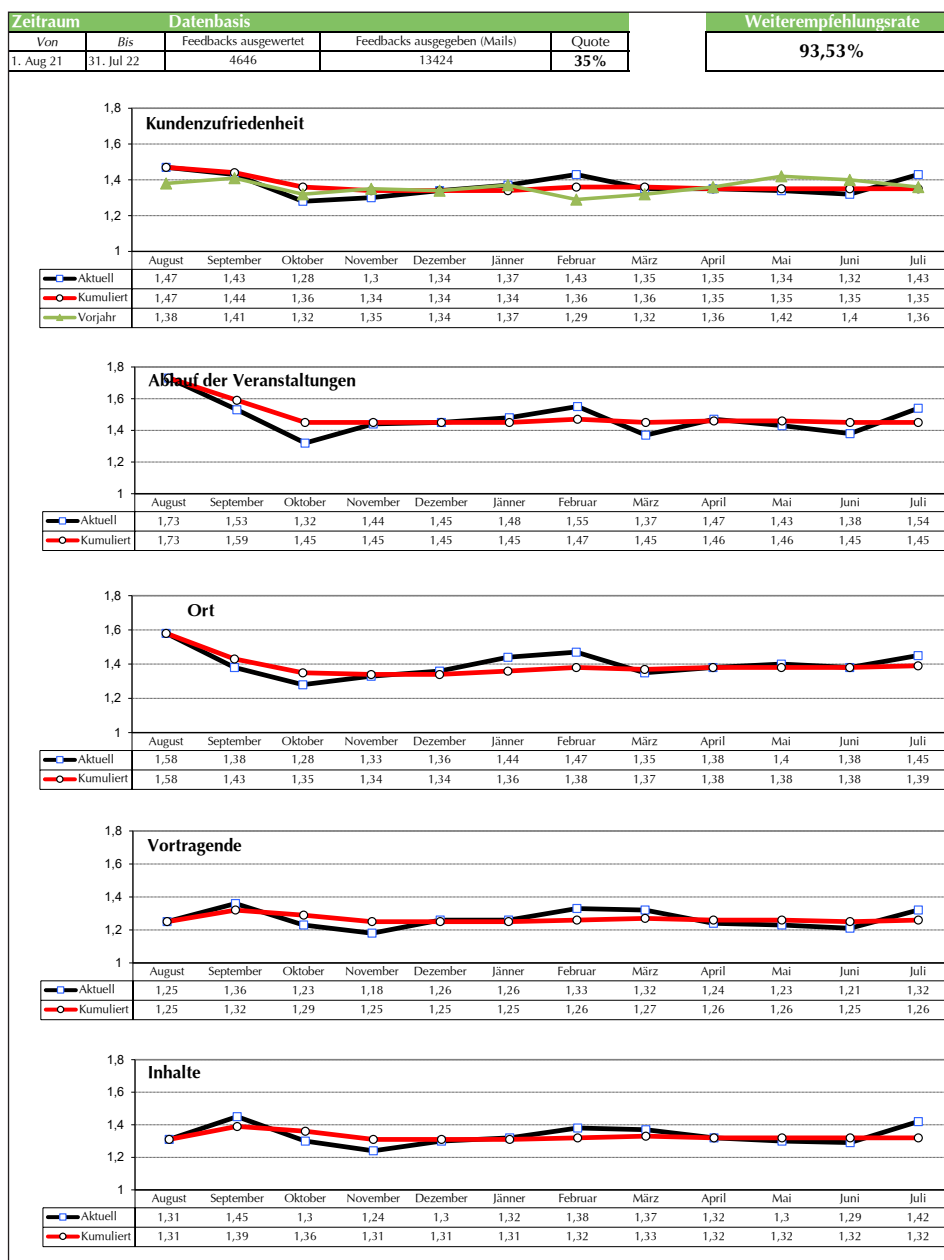
Qualitätsbericht



WIFI Kärnten GmbH.
Juli 2022

Erstellt von

Michaela Hobel, BSc



TITEL

VERFASSER

WIFI Kärnten 2025 Strategie, Vision & Leitbild	Mag. Andreas Görgei
WIFI 2025 Gemeinsame Strategie der Wirtschaftsförderungsinstitute der Wirtschaftskammern Österreichs	WIFI Österreich
Kodex Version 4.0 für die Zusammenarbeit im WIFI-Verbund	WIFI Österreich
Markenverfassung	WIFI Österreich
WIFI-Trainercharta	WIFI Kärnten
Der genetische Code der Marke WIFI	Institut für Markentechnik Genf
EFQM – Feedbackreport (Assessment 2021)	Assessorenteam EFQM
WIFI Kursbuch 2021/2022	WIFI Kärnten
WIFI Österreich Managementbericht 2021/2022	WIFI Österreich
Bericht der Wirtschaftsprüfer über das Geschäftsjahr 2021/2022 der WIFI Kärnten GmbH (inkl. Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz und Lagebericht)	

Impressum



WIFI Kärnten GmbH
Europaplatz 1
9021 Klagenfurt am Wörthersee
T 05 9434
E wifi@wifikaernten.at
www.wifikaernten.at

Vorbehaltlich Irrtümer und Druckfehler

Für den Inhalt verantwortlich:

Autorenteam: Mag. Andreas Görgei
Mag. René Pogrietz

Layout & Satz: Beate Riepl

Druck: Kreiner Druck- und Verlagsgesellschaft m.b.H. & Co. KG



© **Fotos:** Titelbild und Kapitelaufmacher: Adobe Stock;
andere: WIFI Kärnten, Adobe Stock, Fritzpress, Daniel Waschnig,
Roland Scharf, STUDIOHORST, marygoodfoto, Sabine Watl

Qualität
&
Erfolg

