



Qualität & Erfolg

im WIFI Kärnten 2024

Qualität
&
Erfolg

Inhalt

Auszeichnungen	4
Vorwort	5
Vision, Leitbild, Zweck	6
<hr/>	
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
<hr/>	
Der Blick durch die Excellence-Brille	35
Zweck, Vision und Strategie	37
Organisationskultur und Organisationsführung	45
Interessengruppen einbinden	53
Nachhaltige Wertschöpfung erbringen	63
Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben	71
Wahrnehmungen der Interessengruppen	83
Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse	95
<hr/>	
Glossar	103
<hr/>	
Managementbericht	129
<hr/>	
Verzeichnis relevanter Dokumente	134
Impressum	135

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: Categoriesieger „Mittlere Unternehmen“**
- 2017: Categoriesieger „Non Profit Organisationen“**
- 2019: Categoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“**
- 2021: Categoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“**
- 2023: Categoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“**



GREAT PLACE TO WORK

Das WIFI Kärnten zählt wieder zu Österreichs Besten Arbeitgebern und wurde 2019, 2021 und 2023 im Rahmen

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

DAS WIFI IST ZERTIFIZIERT:



WIR HABEN VIEL ZU TUN!



Die Wirtschaft in unserem Bundesland kennt derzeit vor allem ein zentrales Problem: Fachkräftemangel. Eigentlich ist es mittlerweile ja bereits ein Arbeitskräftemangel, denn der Blick auf den Kärntner Arbeitsmarkt zeigt, dass fast 8.000 offene Stellen nicht besetzt werden können. Die demographische Prognose in unserem Heimatland ist ebenfalls nicht erfreulich und geht davon aus, dass wir in Kärnten einen dramatischen Rückgang der Erwerbsbevölkerung erleben werden.

Wer kann also für Nachschub bei den Kräften sorgen? Wir können es! Keine andere Institution ist so sehr in der Lage, sich gegen den immer stärker werdenden Fachkräftemangel zu stemmen wie das WIFI Kärnten.

Mit unserem neuen Testcenter Carinthia sind wir zusätzlich auch in der Lage, Kompetenzen der Menschen festzustellen und damit den Entwicklungsprozess von Fachkräften bestmöglich zu unterstützen.

Wir liefern Bildungsangebote für jede Phase des Berufslebens und werden als Bildungseinrichtung so sehr benötigt wie noch nie. Der Ruf nach den Leistungen des WIFI ist für uns Ansporn und Verpflichtung zugleich. Mit Hilfe unserer Qualitätsarbeit möchten wir diesen Ansprüchen bestmöglich gerecht werden.



Mag. Andreas Görgei

Geschäftsführer

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

Veränderungen 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

Das WIFI ist der größte und bekannteste Weiterbildungspartner für Österreichs Wirtschaft. Seit fast 80 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-WIFIs, 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 WIFIs 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 Lehrlingsausbildner des Landes. Bis zu 150 Jugendliche werden in bis zu 7 verschiedenen Lehrberufen gleichzeitig

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 WIFIs, 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.



Testangebote

Im neugebauten Testcenter Carinthia bietet das WIFI sowohl für Kinder als auch für Erwachsene umfangreiche Kompetenzfeststellungen. Bereits jetzt nutzen jährlich fast 4.000 Menschen dieses Angebot.

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 2023 konnte in der Kategorie „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“ abermals der erste Platz errungen werden.

DAS UNTERNEHMEN WIFI



Daten des Jahres 2022/2023	Kärnten	Österreich
Geschäftsstellen	10 Standorte	9 Landes-WIFIs 82 Standorte
Mitarbeitende der Landes-WIFIs	110 Personen	720 Personen
Mitarbeitende im WIFI Österreich		38 Personen
Teilnehmer:innen	21.690	337.402
Trainer:innen	1.080	12.000
Veranstaltungen	1.947	32.763
Abgenommene Prüfungen	4.400	71.900
Umsatz	17 Mio Euro	201 Mio Euro
Marktanteil	32%	27%
Kursbücher	16.000 Stück	210.000 Stück
Webnutzung www.wifi.at	220.700 Besucher:innen	3.901.199 Besucher:innen

Quellen:

WIFI-Webstatistik 2023

WIFI-Teilnehmerbefragung 2023

WIFI Österreich Managementbericht 2022/2023

AUFTEILUNG DER WIFI-GESCHÄFTSFELDER IN PROZENT

NACH TEILNEHMERSTUNDEN (ohne FIT)

Management/Unternehmensführung	7%
Persönlichkeit	6%
Sprachen	7%
Betriebswirtschaft.....	16%
EDV/IT	6%
Technik	6%
Branchen	26%
Berufsreifeprüfung	26%

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Die Weiterempfehlungsrates liegt bei 95%.

88% vergeben Top-Werte für den Nutzen der beanspruchten Weiterbildung.

72% sehen das WIFI als kompetenten Anbieter von akademischen Ausbildungen.

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

Quellen: WIFI-Werbetracking 2022

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

ALTERSDURCHSCHNITT 32 Jahre

GESCHLECHTSZUGEHÖRIGKEIT

Männer 52%

Frauen 48%

KURSDAUER

Durchschnittliche Kursdauer in Stunden 61

BERUFLICHE STELLUNG DER KUND:INNEN

Nichtleitende Angestellte inklusive Beamt:innen 37%

Facharbeiter:innen 22%

Leitende Angestellte/leitende Beamt: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 geht online.
- 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 Kategoriensieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“
- 2021** Zertifikat „Great Place to Work“ und Kategoriensieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“
- 2022** „Österreichisches Umweltgütesiegel“ und Zertifizierung als „Green Location“
- 2024** 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



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-Klösch
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 Hoegger
T 05 9434-916
E karin.hoegger@wifikaernten.at



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



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



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



Florentin Blechl
T 05 9434-926
E florentin.blechl@wifikaernten.at



Gernot Mairitsch
T 05 9434-964
E gernot.mairitsch@wifikaernten.at



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

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



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



Christina Lerchbaumer
T 05 9434-907
E christina.lerchbaumer@wifikaernten.at



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

KUNDENCENTER



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



Sabine Senekowitsch
T 05 9434-955
E sabine.senekowitsch@wifikaernten.at

**GESUNDHEIT,
PERSÖNLICHKEIT**



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



Mag. Andrea Spitzer
T 05 9434-961
E andrea.spitzer@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



Adelheid Schultermandl
T 05 9434-975
E adelheid.schultermandl@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



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



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



Patrick Perdacher
(Schweißen)
M 0676 88 5868 937
E patrick.perdacher@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



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



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



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



Anja Schaffer
T 05 9434-945
E anja.schaffer@wifikaernten.at



Bernadette Schwarzfurtner
T 05 9434-946
E bernadette.schwarzfurtner@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



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



Mst. Pascal Werder (KFZ)
T 05 9434-941
M 0676 88 5868 946
E pascal.werder@wifikaernten.at

ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE



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



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



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



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



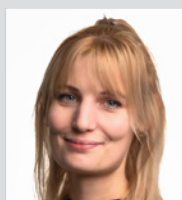
Borut Eigner
T 05 9434-986
E borut.eigner@wifikaernten.at



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



Nadia Deumić
T 05 9434-973
E nadia.deumic@wifikaernten.at



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



Tanja Udermann
T 05 9434-951
E tanja.undermann@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

TESTCENTER CARINTHIA (TCC)



Christa Draxler, MAS

T 05 9434-9090

M 0676 88 5866 990

E christa.draxler@wifikaernten.at



Peter Strugger

T 05 9434-9091

M 0676 88 5868 959

E peter.strugger@wifikaernten.at



Alexandra Lang

T 05 9434-9092

E alexandra.lang@wifikaernten.at



**Mag. (FH) Emanuel Wirnsberger,
BSc, MSc**

T 05 9434-9093

E emanuel.wirnsberger@wifikaernten.at

TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG



Christian Wedenig, MSc

T 05 9434-953

M 0676 88 5868 953

E christian.wedenig@wifikaernten.at



Theodor Jessernig

T 05 9434-989

M 0676 88 5868 989

E theodor.jessernig@wifikaernten.at



Karl Kramppl

Technikzentrum

M 0676 88 5868 968

E karl.kramppl@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



Siegfried Ferra
Testcenter Carinthia (TCC)
M 0676 88 5868 995
E siegfried.ferra@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



Günter Weber
M 0676 88 5868 981
E guenter.weber@wifikaernten.at

Qualität

& Unser Haus stellt sich vor

Erfolg

BEZIRKSSTELLEN

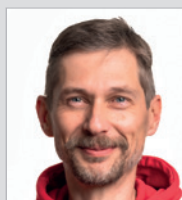


Günther Melcher

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

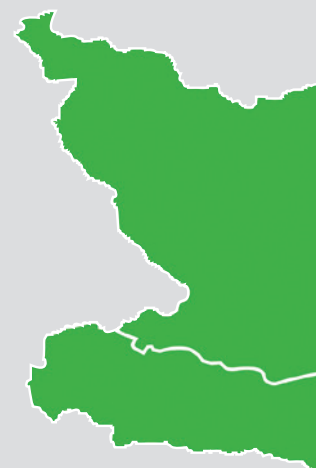


Helga Pretzmann

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 Gratzler
Hermagor
T 05 9434-536
E birgit.gratzler@wifikaernten.at



Claudia Prodingler
Feldkirchen
T 05 9434-531
E claudia.prodingler@wifikaernten.at



Qualität & Standortübersicht Erfolg

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-Lehrraum (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-Lehrraum (1)
 - CAD-Labor (2)
 - Elektroniklabor (1)
 - Hydraulik-Pneumatiklabor (1)
 - Gas-Wasser-Werkstätte (1)
 - Elektroniklabor (1)
 - Schneiderei (1)
 - Druckerei (1)
 - Jobwerkstatt (1)
-

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

TESTCENTER CARINTHIA, 1.500 m²



AUSSTATTUNG

- Testbereich Kinder (1)
- Testbereich Erwachsene (1)
- Simulatorzentrum (1)
- Podcast-Studio (1)
- Bildungspolitische Abteilung (1)
- Beratungszone (1)
- Vortragsraum (1)
- Chillzone (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 & Standortübersicht Erfolg

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

AUSSTATTUNG

SPITTAL, 780 m²



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

WOLFSBERG, 610 m²



Lehrraum (6)
EDV-Lehrraum (2)
Schweißwerkstätte (2)

HERMAGOR, 170 m²

Seminarraum (2)
EDV-Lehrraum (1)

FELDKIRCHEN, 140 m²

Seminarraum (2)

ST. VEIT, 380 m²

Seminarraum (3)

GESAMT: 17.584 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.

Unsere Verantwortung liegt darin, gesellschaftliche, technologische, wirtschaftliche und soziale Veränderungen mit geeigneten Bildungsangeboten bestmöglich zu begleiten.

Diese Angebote richten sich an die gesamte Kärntner Bevölkerung, sollen aber insbesondere bei den Unternehmer:innen besonderen Nutzen stiften.

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

In den letzten Jahren haben wir zusätzlich auch das Thema Nachhaltigkeit als besondere Verantwortung des WIFI Kärnten in

unser Leitbild aufgenommen. Dieser Transformation werden wir uns in den nächsten Jahren mit besonderer Energie widmen.

Das WIFI ist **der** Partner für lebenslanges Lernen! Unsere Vision ist daher perfekt mit dem Unternehmenszweck verknüpft.

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 WIFIs auf Bundesebene identifiziert. Diese Identifikationsarbeit erfolgt durch Trendanalysen, Analyse der Kundengruppen, Feedback durch Trainer:innen und Kund:innen sowie tiefgreifende Studien und Analysen, die von der Eigentümerin in Auftrag gegeben werden.

Die Kommunikation der Vision erfolgt durch besondere Vorstellungsformate und Leitdokumente für

- Neue Mitarbeiter:innen
- Neue Trainer:innen
- Funktionär:innen
- Interessierte

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. Darin werden die Erwartungen und Veränderungen innerhalb der Interessengruppen analysiert.

Die aktuellen Mitarbeiterbefragungen haben einen besonderen Handlungsbedarf für diese Interessengruppe ergeben. Mitarbeiterstruktur, Bedürfnisse und Erwartungen wurden intensiv analysiert. Insbesondere das Thema „Fairness“ wird in den nächsten Jahren mit den Mitarbeitenden besonders intensiv bearbeitet werden.

Es hat sich gezeigt, dass neben einer effizienten Identifikation und Priorisierung der Interessengruppen eine wirkungsvolle Differenzierung innerhalb einer Interessengruppe notwendig sein kann. So werden etwa Trainer:innen in die Kategorien A, B, C und N eingeteilt um einen wirkungsgerechten Umgang mit dieser Interessengruppe zu erreichen.

Die Bedürfnisse aller 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.

In den vergangenen Jahren lag der Fokus der Überlegungen und Maßnahmen ganz stark bei den Mitarbeiter:innen, Kundengruppen und Trainer:innen. In den nächsten Jahren werden die Interessengruppen „Öffentliche Auftraggeber“, „interne Auftraggeber“ (Fachgruppen, Innungen) und die Gesellschaft (Bildungsfinanzierung) massiv an Bedeutung gewinnen.

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.

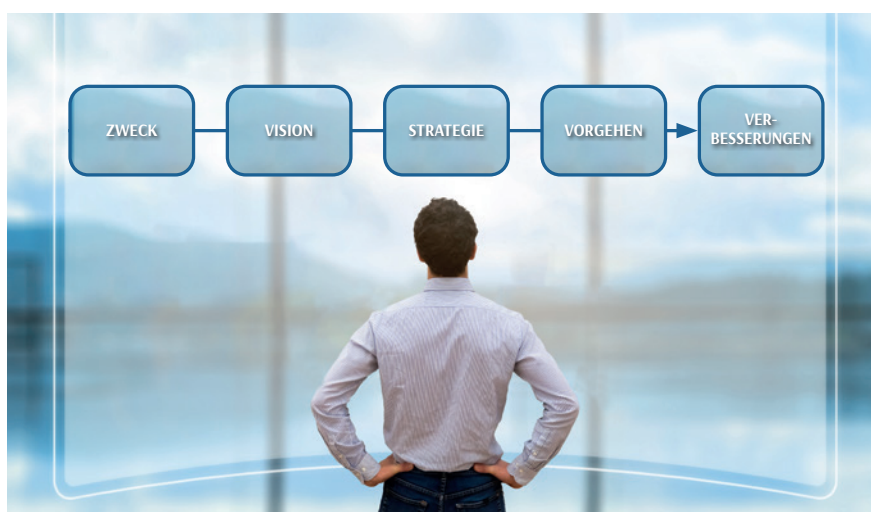
Diese Beobachtungen umfassen politische, demographische, wirtschaftliche, technologische und soziale Veränderungen. Insbesondere im Austausch mit dem WIFI Österreich und der Wirtschaftskammer als Eigentümerin stehen dem WIFI Kärnten erstklassige Unterlagen und Prognoseinstrumente zum Verstehen

des Ecosystems 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. So entstand beispielsweise das strategische Projekt „Testcenter Carinthia“ aus einer tiefgreifenden Analyse der demographischen Entwicklung.

Auf Basis der durchgeführten Kundenanalysen wird sich das WIFI Kärnten zukünftig intensiv um die Zielgruppe Junge Erwachsene, sowie Schüler:innen bemühen.

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 Außen-sichten (Beratung/Moderation der Strategieklausur, Interessengruppen, Fokusgruppen, 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 Referentenbesprechung 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 wird. Kommuniziert wird die Strategie über den Institutsleiter direkt in Richtung Mitarbeiter:innen, Eigentümer und wichtige Stakeholder, wobei ein eigener 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. Der Strategieschwerpunkt wurde im letzten Jahr auf das nicht vorgesehene Thema „Mitarbeitende“ verschoben.

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.

Die Themenlage „Lernen ohne Risiko“ wurde bereits mit einigen zusätzlichen Leistungsversprechen in das Geschäftsmodell aufgenommen.

Durch die hohen Preissteigerungen wird zukünftig auch das Thema „Finanzierungen“ Teil des Geschäftsmodells werden.

1.5 Unser Kontroll- und Steuerungssystem 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. 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. Bei allen Corporate Governance – Themen richtet



sich das WIFI Kärnten nach den Vorgaben der Wirtschaftskammer Kärnten. Technische Entwicklungen werden zur Hebung der Dienstleistungsqualität systematisch betrieben.

Mittels der Systeme VAMA, SAP, Docuware und dem Workflow-Management erfolgt die Lenkung und das Controlling sämtlicher Leistungsbereiche.

Alle wesentlichen Anweisungen, normativen Dokumente und Regeln werden im Intranet elektronisch dokumentiert und sind allen Mitarbeitenden zugänglich. Für spezielle Rechtsfragen werden von der Institutsleitung Dienstanweisungen 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 Lehrsaal 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.

Im Docuware sind alle relevanten Verträge elektronisch archiviert. Auf der Intranet-plattform des WIFI Netzwerkes werden alle rechtlichen Anforderungen für die Arbeit in der Erwachsenenbildung aufbereitet.

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.

In der über 75jährigen Geschichte des WIFI wurden die relevanten Rechtsnormen stets verlässlich eingehalten. Die Wirtschaftskammer Kärnten als Mutter des WIFI Kärnten legt größten Wert darauf, dass regulatorische Vorgaben penibel eingehalten werden.

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 zur Verbesserung des Informationsmanagements einzubringen.

Organisationskultur und Organisationsführung



KRITERIUM 2 – ORGANISATIONSKULTUR UND ORGANISATIONSFÜHRUNG

2.1 Organisationskultur lenken und unsere gemeinsamen Werte fördern

Wesentlich für die Ausgestaltung der Unternehmenskultur sind die Organisationsgrundsätze des Hauses, die als Leitdokument für alle Führungskräfte und Mitarbeitenden 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.

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

Dazu gehören auf der Mitarbeiterseite:

- das Tutorensystem, der Einführungsworkshop mit dem Institutsleiter, die Organisationsgrundsätze
- 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

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

Für Trainer:innen gibt es einen eigenen Einführungsworkshop für die Trainertätigkeit am WIFI Kärnten, der zweimal jährlich vom Institutsleiter geleitet wird.

In einer eigenen Trainercharta wurde festgelegt, was hinsichtlich der gewünschten Verhaltensweisen gegenseitig erwartet wird.



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.



Für Mitarbeitende gibt es ein internes Postfach mit dem mitarbeiterbezogene Anliegen und Verbesserungsvorschläge – auch anonym – deponiert werden können.

Das WIFI hat 2022 das Österreichische Umweltgütezeichen sowie die Zertifizierung als „Green Location“ erreicht und das dazugehörige System eingeführt. Diese Zertifizierung hat auch dazu beigetragen, das Bewusstsein der Mitarbeiter:innen in Bezug auf Ressourchenschonung und Nachhaltigkeit zu stärken.

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. Beispielsweise wurde eine Evaluation der Führungskräfte und der Abteilungszusammenarbeit realisiert und zur weiterführenden Verbesserung genutzt.

Zu folgenden Themen wurden Maßnahmenpakete entwickelt:

- Employerbranding
- Auswahl- und Onboarding Prozess
- Sicherung von Arbeitskräftepotenzialen
- Offboarding
- Verbesserung der Führungsqualität

Im Rahmen der Referentenbesprechung werden interne Best Practice Beispiele zu den Unternehmenswerten vorgestellt

und gelobt. Diese Beispiele werden dokumentiert und sind allen Mitarbeitenden zugänglich.

Vorbildliche Trainerleistungen werden im Rahmen des WIFI Sommerfestes ausgezeichnet. 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. Im Rahmen der Qualitätsrunde werden Verbesserungen hinsichtlich des Anerkennungs- und Belohnungssystems überlegt.

Mehr Transparenz wurde durch die Evaluation der Führungskräfte und der Abteilungszusammenarbeit erreicht.

Ein kontinuierlicher Austausch der Mitarbeiter:innen wurde durch die Einführung der Plattform „Anliegen“ erreicht.

Im Rahmen der Mitarbeitergespräche werden seit diesem Jahr die Organisationsgrundsätze im wechselseitigen Feedback zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden thematisiert.

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 gestaltet. 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.

Im Wertesystem des WIFI Kärnten werden drei Grundprinzipien adressiert: Freundlichkeit, Verlässlichkeit und Umgang mit Fehlern.

Insbesondere die Fehlerkultur soll sicherstellen, dass Neues probiert und Innovationen vorangetrieben werden. Dabei wird ein Klima geschaffen, das Mitarbeiter:innen dazu motiviert, als Pionier:innen zu agieren.

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.

Mitarbeiterseitig wurde die Plattform „Anliegen“ zur konstruktiven Weiterentwicklung des Arbeitsumfeldes und der Zusammenarbeit ins Leben gerufen. Trainer:innen wurden erfolgreich als Produzent:innen für benötigte Lernstrecken gewonnen.

Qualität & Erfolg

Organisationskultur und Organisationsführung

Eine Auszeichnung für den besten kundenorientierten Verbesserungsvorschlag wurde vergeben.

Das offene Gespräch hinsichtlich der Organisationskultur, insbesondere auch zum Thema Fehlerkultur, wird durch das neue Mitarbeitergespräch unterstützt und bekommt einen zentralen Stellenwert.

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.

Insbesondere die Auseinandersetzung mit dem Lernen von morgen wird intensiv betrieben. Dabei werden alle Interessengruppen mit eingebunden. Die Ergebnisse dieser Auseinandersetzung fanden in der Strategie Einzug, die auf einen Zyklus von 5 Jahren ausgelegt ist. Beispielsweise ist die Zielsetzung eines durchgängigen „Blended Learning“-Angebots bis 2025 aus dieser Vorgangsweise entstanden. 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 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, Landesfeuerweherschule) zum gegenseitigen Lernen, zur Kollaboration und zum Benchmarking sind Beispiele für dieses Vorgehen.

2024 wurde das europaweit einzigartige Testcenter Carinthia eröffnet.

Die Nutzung von KI für die Gestaltung des Lernens von morgen wird in den nächsten Jahren im Mittelpunkt der Kreativitätsprozesse stehen.

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.

Aus dem Kreis der Eigentümer werden unterschiedlichste Gruppen, wie Sparten, Innungen, Fachgruppen oder wahlwerbende Organisationen über strategische Pläne informiert und eingebunden.

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 Institutsleiters 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.

Zu den Aufsichtsratssitzungen werden nacheinander alle Spartenobleute und Spartengeschäftsführer:innen eingeladen. Damit soll eine besondere Tiefe des gegenseitigen Verständnisses, des Engagements und der Verbundenheit geschaffen werden.

Die Strategie des WIFI Kärnten sieht vor, die Kooperation mit den Dienststellen der Wirtschaftskammer zu intensivieren und auszubauen.

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. Diese Segmentierung wird in sämtlichen Auswertungen angewandt. Aufgrund der strategischen Ziele rückte die Gruppe 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:innen 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. Sollten sich die Nutzungsdaten einzelner Kommunikationskanäle in sozialen Medien stark verändern werden diese eingestellt oder verstärkt bedient.

Grundsätzlich gilt, dass sämtliche Kommunikationsinstrumente konsequent evaluiert und permanent an die Bedürfnisse der Kundengruppen angepasst werden.

3.2 Mitarbeitende – gewinnen, einbeziehen, entwickeln und halten

Eine Personalbedarfsanalyse zeigt, dass in den nächsten fünf Jahren 40% der Mitarbeitende in den Ruhestand gehen werden. Mindestens 40 Mitarbeitende sind daher mittelfristig jedenfalls zu finden, zu gewinnen und in die Organisation zu integrieren.

Eine besondere Willkommenskultur muss dafür geschaffen werden. Das Knowhow und die außergewöhnlich hohe Identifikation der vor der Pensionierung stehenden Mitarbeiter:innen muss auf die neuen Mitarbeitenden übergehen.

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

Qualität & Interessengruppen einbinden Erfolg

eines österreichweit erhobenen Benchmarkings im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit. Ergänzend führt die Wirtschaftskammer 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. 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 wer-

den persönliche Ziele für den Zeitraum eines Jahres vereinbart. Die Nutzung und Wirkung des Schulungsprogrammes wird im Rahmen der Referentenbesprechung überprüft.

Neue Mitarbeiter:innen-Potenziale werden erschlossen. Das Employer Branding wird geschärft und neugestaltet. Der Onboarding-Prozess wird grundlegend überarbeitet.

Die verschriftlichten Organisationsgrundsätze sind wesentliche Basis der Kommunikation. 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 Tutorensystem.

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 Format „Abteilungstreffen mit dem Chef“ wurden erfolgreich eingeführt.

Für die Kernapplikation „VAMA“ wird es aufgrund der hohen Zahl an neuen Mitarbeitenden spezielle Schulungs- und Erfahrungsformate brauchen.

Die Organisationsgrundsätze sind die Basis für den gemeinsamen Umgang miteinander.



Für alle Standardanwendungen gibt es einheitliche Schulungsprogramme um ein gutes Niveau an Nutzerkompetenzen sicherzustellen.

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.

Qualität & Interessengruppen einbinden Erfolg

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.

Das WIR im WIFI-Team wurde neu positioniert. Ausgehend von den

Mitarbeiterbefragungen wird das Thema Führung bearbeitet. Ein Führungskräftecoaching ist geplant. Erstmals werden interne HR-Prozesse an einer zentralen Stelle entwickelt und gesteuert. Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten werden insbesondere für neue Mitarbeitende transparent gemacht. Langfristig möchte sich das WIFI Kärnten zum Besten Arbeitgeber Österreichs entwickeln!

3.3 Eigentümer – kontinuierliche Unterstützung sicherstellen

Die Führungskräfte des Hauses engagieren sich persönlich in unterschiedlichen Gremien.

Dazu gehören insbesondere:

- das WIFI-Netzwerk (z.B. Institutsleiterkonferenz, Verbundkoordinatoren-Konferenz, Produktmanagertagungen, Fachkonferenzen etc.)
- die Eigentümerorgane (Wirtschaftsparlament, Wirtschaftskammer Präsidium, Aufsichtsrat, Generalversammlung, Spartenkonferenzen)

Führungskräfte präsentieren dem Aufsichtsrat in eigenen Terminen ihre Aufgabengebiete, Leistungskennzahlen und die Herausforderungen der jeweiligen Marktsegmente.

Der Geschäftsführer hat ohne weitere formale Voraussetzung die Möglichkeit, die Anliegen und Projekte des WIFI Kärnten der Kammerleitung, dem Präsidium oder dem Wirtschaftsparlament vorzutragen. Bis zum heutigen Tag wurde kein strategisches Projekt von den angesprochenen Gremien abgelehnt.

3.4 Unseren Beitrag für die Gesellschaft sicherstellen

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

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. Beispielsweise setzt das WIFI Kärnten besondere Schwerpunkte zur

Qualität & Interessengruppen einbinden Erfolg

Behebung des Fachkräftemangels und der Zielgruppe Junger Erwachsener.

Die Sicherung der Nachhaltigkeit und der ökologischen Grundlagen ist dem WIFI ein besonderes Anliegen. Das WIFI Kursangebot wurde verstärkt auf diese Zielsetzungen ausgerichtet. Ein eigenes Kursprogramm wurde dazu entwickelt (JTF) und kommuniziert. Auch die ökologischen Auswirkungen des Kursbetriebes auf die Umwelt wurden kritisch analysiert - entsprechende Projekte wurden abgeleitet.

In Bezug auf ökologische Nachhaltigkeit sehen wir uns als wichtigen 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 (Landesdirektorium), das Land Kärnten (Kärntner Arbeitsstiftungen, Arbeitnehmerförderungsbeirat, Verein Bildungsland Kärnten, etc.), Partnerhochschulen (UNI

Klagenfurt - Verein zur Förderung der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät), die Kärntner Arbeitsstiftungen, das Stabsbataillon 7 des Bundesheeres, das SOS Kinderdorf, die Landesfeuerwehrschule und andere. Die Partnerschaften zu den einzelnen Organisationen werden hinsichtlich ihrer Inanspruchnahme und Nutzenstiftung regelmäßig evaluiert.

Die Zusammenarbeit mit den wichtigen wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen wird durch besondere Sorgfalt, hohe Verantwortung und permanente 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 zu Beschwerden geführt hätten.

Bei der Umsetzung und Adaptierung von rechtlichen Standards versteht sich das WIFI als Vorbildinstitution.

Das WIFI Kärnten nutzt soziale Medien (Blog, Instagram, Facebook, TikTok, etc.) zur Unterstützung der eigenen Öffentlichkeitsarbeit sowie Pressegespräche und -aussendungen, um die gesellschaft-

liche 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. Häufig werden interessierten Gruppen (beispielsweise Bürgermeister:innen, Rotary-Club, Landtagsabgeordnete, nationale und internationale Delegationen etc.) die Leistungen des WIFI im Rahmen von Führungen vorgestellt. Mit Unterstützung der Wirtschaftskammer wird dieses Programm ausgebaut.

3.5 Partner:innen und Lieferant:innen – Beziehungen aufbauen und deren Beitrag 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. 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 Trainingseinheiten bzw. der Bedeutung für den Kursbetrieb. Bei der Auswahl der Lieferant:innen setzt das WIFI Kärnten stark auf Regionalität.

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

Qualität & Interessengruppen einbinden Erfolg

Einholen von Verbesserungsvorschlägen seitens der Trainer:innen zur Gestaltung des Produktportfolios.

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. Mit diesem Bonuspunktesystem wird auch zusätzliches Engagement im Haus belohnt. Die zentrale Plattform für das Management der Partnerbeziehung ist das Partnernet. Österreichweit wird für die Trainer:innen ein eigenes, regelmäßig erscheinendes Magazin gestaltet. 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. Die Leistungen der Trainer:innen werden in der laufenden Kundenbefragung permanent reflektiert. Ein Trainerfeedbacksystem wurde eingeführt.

Über 50% der Trainer:innen die am WIFI Kärnten tätig sind üben diese Tätigkeit bereits mehr als 15 Jahre aus. Der Prozess Einführung und Betreuung neuer Trainer wurde komplett überarbeitet und zentralisiert.

Der demographische Wandel betrifft auch die Trainer:innen des WIFI Kärnten und daher werden auch dazu entsprechende Konzepte entwickelt.

Nachhaltige Wertschöpfung erbringen



KRITERIUM 4 – NACHHALTIGE WERTSCHÖPFUNG ERBRINGEN

4.1 Wir entwickeln unsere Produkte und Dienstleistungen nachhaltig

Das WIFI ist die Bildungseinrichtung der Wirtschaft. Durch die Eigentümerschaft der Wirtschaftskammer ist das Bildungsangebot im Kern 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.

Die Einbeziehung der Interessengruppen im Entwicklungsprozess

erfolgt im WIFI Kärnten vielfältig:

- die Sparten und Fachgruppen als Eigentümervertreter 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 WIFI 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

In den letzten Jahren wurden wichtige neue Dienstleistungen entwickelt:

- Lernen ohne Risiko
- Abschlussgarantie
- optionale Hybridteilnahme wird bei Kursen umgesetzt
- Testcenter Carinthia wurde entwickelt und errichtet und dient der Kompetenzfeststellung
- Online Förderberatungen für Privat- und Firmenkunden
- Lerncoach

In den nächsten Jahren wird das Kundenversprechen „Du kannst kommen, musst aber nicht“ verstärkt kommuniziert und ausgebaut.

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 ist seit 2023 Bildungspartner für den Just Transition Fonds. Dieses Programm ist die operative Umsetzung des Green Deals der EU. Ein eigenes Beratungs- und Bildungsangebot stehen zur Verfügung.

4.2 Wir kommunizieren unsere Produkte und Dienstleistungen nachhaltig

Das WIFI verfügt über eine Vielzahl von einzigartigen Infrastruktureinrichtungen, die ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal darstellen. Als 100%ige Tochter der Wirtschaftskammer Kärnten besteht direkter und unmittelbarer Zugang zu allen zukunftsrelevanten Untersuchungen und Studien. Die Funktionär:innen sowie die

Mitarbeiter:innen der Wirtschaftskammer Kärnten liefern wichtige Inputs für zukünftige Entwicklungen. Damit kann der Bedarf der Wirtschaft frühzeitig erkannt und bedient werden. Bei der Umsetzung der Bildungsangebote kommen fast ausschließlich Praktiker:innen zum Einsatz. Zur Vermittlung dieser Alleinstellungsmerkmale dient vor allem das jährlich erscheinende Kursbuch.

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 Blogbeiträgen 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. 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 spezifische 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. Die Serviceangebote des WIFI Kärnten stehen allen Kärntner:innen unabhängig von einer möglichen Kaufentscheidung zur Verfügung.

Das neue Testcenter Carinthia erschließt mit 3.600 Testungen für Kinder und Jugendliche pro Jahr frühzeitig eine wichtige Zielgruppe. Die Zusammenarbeit mit vielen Schulen ist dabei ein wesentlicher Faktor. Für Junge Erwachsene wird ein TIKTOK Kanal betrieben. Mit Ö3 erfolgt eine jährlich stattfindende Kooperation. Produktbewerbungen auf Facebook werden bei Bedarf eingesetzt, zielgerichtete Newsletterbewerbungen werden versandt. Eine erfolgreiche Blogseite wurde eingerichtet.

4.3 Wir produzieren und liefern Nutzen nachhaltig

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 Partnernetzwerk 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.

Zur Umsetzung der Digitalstrategie wurde insbesondere die interne Kapazität zur Entwicklung und Umsetzung von eLearning Content konsolidiert und als Prozess implementiert. Alle Möglichkeiten der Entwicklung von digitalem Content werden forciert.



Die Wertschöpfungskette des WIFI Kärnten ist in ihrer Konzeption darauf ausgerichtet maximale, positive soziale Auswirkungen zu produzieren.

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.

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

Ein Mobilitätsprojekt wird hausintern umgesetzt, an einer Ausweitung auf Trainer:innen und Kund:innen wird gearbeitet. Kurse mit breiterer regionaler Nutzung werden verstärkt als Blended Learning angeboten. Bis 2025 sollen alle Kurse im Blended Learning Format angeboten werden.

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

- 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.

Ein besonderes Bedürfnis unserer Kund:innen ist die individuelle Beratung zur Finanzierung ihrer Bildungsvorhaben. Um diesem Bedürfnis zu entsprechen hat das WIFI Kärnten die Online Förderberatung entwickelt. Private und Firmenkund:innen können online individuelle Beratungstermine buchen, die in Form von Videokonferenzen abgehalten werden.

Mit einem vergleichbaren System wird das Zusatzangebot „Lerncoach“ umgesetzt.

Weitere Themen und besondere Serviceangebote sind die Wiederholungsgarantie und der Themenblock „Lernen ohne Risiko“.

In den nächsten Jahren werden die Lerntechnologien rund um die Themen hybrides Lernen und Künstliche Intelligenz im Mittelpunkt der Weiterentwicklungen stehen.

4.4 Wir definieren und verwirklichen ein Gesamterlebnis

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:innen, 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.

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.

Das Erarbeiten einer detaillierten Customer Journey Beschreibung mit klar definierten Messpunkten wird in Angriff genommen.

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.

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. Eine besondere Form der Individualisie-

Die Teilnahme besteht in der Möglichkeit der Teilnahme. Für Kund:innen besteht bereits jetzt die grundsätzliche Möglichkeit zu entscheiden, ob sie in Präsenz oder mittels Streaming teilnehmen möchten.

Die Stellenbeschreibungen und speziellen Dienstanweisungen der letzten Jahre ermöglichen es den Mitarbeitenden, 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 Hilfsmitteln. 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. Ein neues, individualisierteres elektronisches Feedbacksystem wird eingeführt.

Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben



KRITERIUM 5 – LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND TRANSFORMATION VORANTREIBEN

5.1 Unsere Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen

Ein papierloses Steuerungssystem stellt die Durchgängigkeit zwischen Ausrichtung, Realisierung und Ergebnissen sicher. Zentral sind dabei vor allem die Veranstaltungssoftware VAMA mit Anknüpfung an SAP und das durchgängige Prozessmanagement. Die starke Ausrichtung des gesamten Ablauf- und Prozessmanagements an EFQM ist eine besondere Kernkompetenz. Das WIFI Kärnten versteht sich dabei in der Bildungslandschaft der beruflichen Aus- und Weiterbildung als Role Model.

Prozessorientierung ist wesentlicher Teil der Qualitätskultur. Das Prozesswesen wird unter Einbeziehung des gesamten Hauses getragen, dokumentiert und weiterentwickelt. Alle wesentlichen Vorgehensweisen sind in jährlich reviewten Prozessbeschreibungen, bzw. in einer Prozesslandkarte dokumentiert.

Ein, mit der Eigentümerin abgestimmter Budgetprozess und das Budgetcontrolling, steuern die Leistungsfähigkeit auf finanzieller Ebene. Die Investitionsplanung wird strikt auf die aktuelle Strategie ausgerichtet.

Die Erreichung strategischer Ziele wird primär über Projekte erreicht. In der wöchentlich stattfindenden Referenten-

besprechung wird dieser Projektfortschritt einem intensiven Monitoring unterzogen.

Finanzen werden von den Veranstaltungen weg in einer Bottom-up-Planung bis zu einem Gesamtplanungsergebnis des WIFI Kärnten kalkuliert.

Nach erfolgten Planungsrevisionen durch den Institutsleiter wird die Jahresplanung dem Aufsichtsrat zur Genehmigung vorgelegt. Mit umfassenden Controlling-Instrumenten, wie Buchungsstatistik, Veranstaltungsstatistik und Abgrenzung von Umsätzen wird die wirtschaftliche Entwicklung des Hauses überwacht.

Für die gesamten Investitionen wird ein gesonderter Investitionsplan erarbeitet und dem Aufsichtsrat zur Genehmigung vorgelegt. In diesem Plan sind auch die Umsetzungszuständigkeiten und die Zeithorizonte ersichtlich.

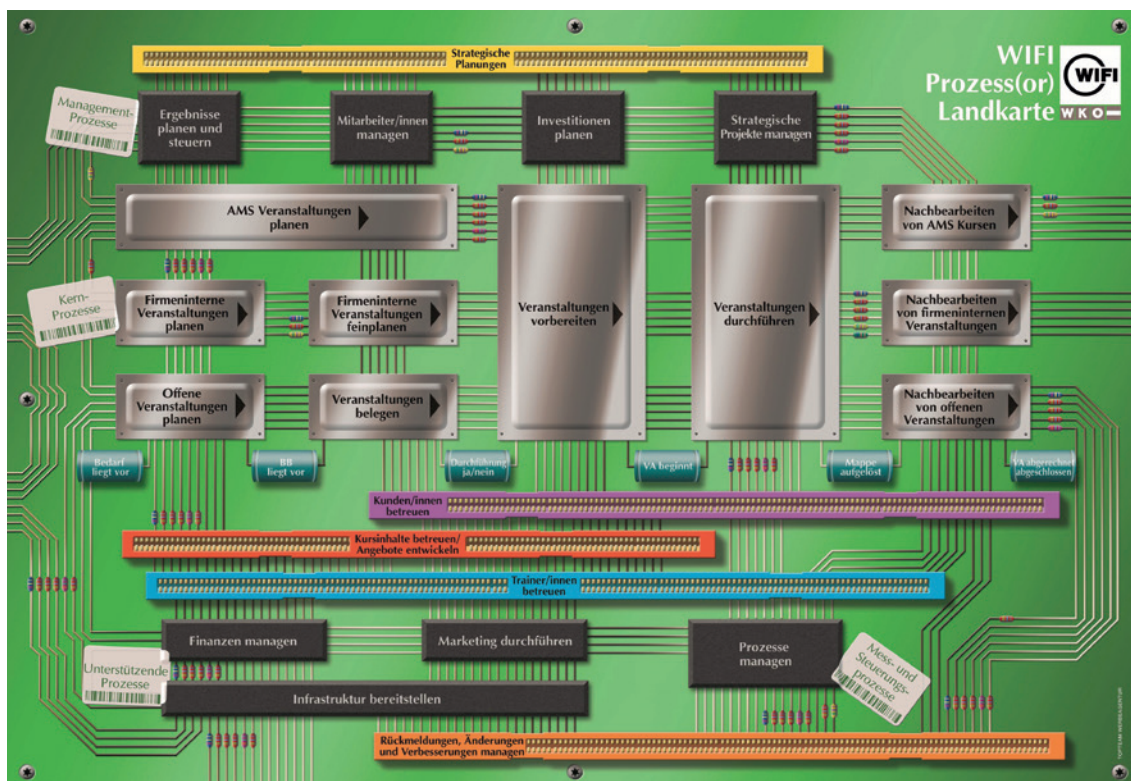
Da jede Investition zu einer Erhöhung der Mietbelastung führt, muss dem Aufsichtsrat die langfristige wirtschaftliche und bildungspolitische Auswirkung von Investitionen exakt erläutert werden. Dazu werden gesonderte Return on Investment-Rechnungen aufgestellt.

Der Aufsichtsrat erteilt den Wirtschaftsprüfern jährlich spezielle Aufträge zur

vertieften Prüfung von finanztechnischen Abläufen und der Gebarung der GmbH. 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.

WIFI PROZESS(OR) LANDKARTE



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

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.

Um das Controlling in allen Bereichen zu optimieren wurden in den letzten Jahren alle Abläufe und Prozesse vollständig digitalisiert.

Um die enormen Prozessdatensmengen idealer analysieren zu können wird in Zukunft auch KI zum Einsatz kommen.

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 Auswirkungen 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. Im Rahmen der letzten Strategieklausur wurden insbesondere die Risiken um den immer schwerer werdenden Arbeitsmarkt beleuchtet. Ein mehrjähriges Arbeitspaket wurde erarbeitet.

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 Forschungsergebnisse von Partnerinstitutionen und Kund:innen mitberücksichtigt (z.B. Forschungsnetzwerk AMS). Als Antwort auf den sich dramatisch verändernden Arbeitsmarkt wurde als neues Geschäftsfeld das Testcenter Carinthia in Betrieb genommen.



Kund:innen wollen kurzfristig zwischen verschiedenen Lernformen wählen und das Risiko der Finanzierung von teuren Weiterbildungsvorhaben minimieren. Entsprechende Serviceangebote werden dazu entwickelt.

Die Aufbauorganisation erfolgt analog zu den Sparten der Wirtschaftskammer und den Strukturen der WIFI in den Bundesländern, um dadurch bestmögliche Synergien zu erreichen. Die Ablauforganisation wird über das Prozessmanagement gesteuert, das jährlich angepasst wird. Die Abteilung Digitales Lernen wurde in die Aufbauorganisation integriert.

Jährlich werden Prozesse umgestaltet, abgeschafft und neue Prozesse aufgesetzt.

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. Der Ausgleich zwischen Stabilität und agilen Arbeitsweisen wird insbesondere durch das praktizierte Managementprinzip „Management by Objectives“ deutlich.

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. Zukünftig wird KI im Bereich der Lernplattform und zur Unterstützung des Marketing bei der Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote eingesetzt.

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 Expert:innen in den Bereichen Technologie

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

Bedingt durch den strategischen Schwerpunkt der flächendeckenden Umstellung auf Blended Learning wurden zum Thema „Streaming- und Videotechnologie“ zeitgerecht massive Investitionen getätigt.

Eine neue Abteilung „Digitales Lernen“ wurde aufgebaut und die Lehrsäle und Funktionsräume wurden flächendeckend 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. Auch das digitale Klassenzimmer wird so kontinuierlich angepasst.

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-Lehrräume und Funktionsräume sind die definierten Raumstandards. Bei allen Investitionsmaßnahmen werden die höchstmöglichen Umweltstandards verlangt und eingehalten. Mit gesonderten Investitionsprojekten, wie Photovoltaikanlagen, Bewegungsmeldern, etc., werden Energieeinsparungspotenziale und alternative Umweltschutzmaßnahmen aktiv gefördert und genutzt. Besonders ressourcenschonend agiert das WIFI bei der Nutzung der EDV-Ausstattung. Die durchschnittliche Nutzung von EDV-Geräten liegt bei mehr als fünf Jahren. Reparatur hat gegenüber dem Austausch Vorrang. Ausgemusterte Geräte werden dem Sozialökonomischen Betrieb AFP zur Aufbereitung überlassen.

5.4 Wir setzen Daten, Information und Wissen wirksam ein

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 im Lehrsaal; mit allen trainerrelevanten Informationen und Dokumenten.

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. Kundenrückmeldungen werden auf allen Ebenen genauestens analysiert und ausgewertet. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse werden in neue Produkte, Dienstleistungen und damit verbundene Services transformiert.

Die Interessengruppen Wirtschaftskammer (mit all ihren Sparten, Fachgruppen und Fachabteilungen), das WIFI Netzwerk sowie das AMS liefern dem WIFI Kärnten eine umfangreiche Wissensbasis zu den unterschiedlichsten

Marktentwicklungen und zukünftigen Veränderungen von Rahmenbedingungen in der beruflichen Erwachsenenbildung.

Alle relevanten Daten des WIFI Kärnten liegen auf Servern (Datenbank- und Webserver) im Raiffeisen Rechenzentrum. Damit ist auf Bankenniveau die höchstmögliche Ausfallssicherheit 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 Interessengruppen geregelt. Dadurch wird vorbeugend Missbrauch vermieden. Ein tiefgreifendes Dokumentenmanagementsystem wird zur Verwaltung aller Verträge, Belege und wesentlichen Dokumente eingesetzt. Höchstmögliche Revisions-sicherheit ist dabei selbstverständlich.

Die Urheberrechte der Unterlagen, die meist von Trainer:innen hergestellt wurden, werden über den Werkvertrag geregelt. Im Falle von komplexen und häufig benötigten Vorgängen werden eigene Anleitungen verfasst (z.B. Skripten, Partnernet, Reisekostenabrechnung, etc.).

Für die zentrale Arbeitssoftware VAMA wurde ein eigenes österreichweites Wiki-System aufgebaut und mit Beiträ-



gen befüllt. Die Dokumentation im Bereich des E-Shops erfolgt ausschließlich über dieses Wiki-System. 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.

Wenn Online-Kurstermine aufgezeichnet werden, stehen sie ausschließlich den Teilnehmer:innen und Vortragenden des jeweiligen Kurses als Mehrwertangebot im geschützten Benutzerbereich auf der Lernplattform zur Verfügung.

Unabhängig davon werden diese Aufzeichnungen nach einem Jahr gelöscht. Um die digitalen Plattformen nutzen zu können, ist zur Authentifizierung die Anlage eines Benutzerkontos erforderlich. Diese Benutzerkonten werden von der Wirtschaftskammer Österreich unter Einhaltung höchstmöglicher Sicherheitsstandards verwaltet. Für die Abwehr von Cyberattacken wurde ein schlüssiges Sicherheitskonzept entwickelt und umgesetzt.

Die zunehmende Nutzung von KI bei der Erstellung von Unterrichtsmaterialien wird umfangreiche Sorgfaltsmaßnahmen notwendig machen.

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. Der Aufsichtsrat erteilt der Wirtschaftsprüfung jährlich spezielle Aufträge zur vertieften Prüfung von finanztechnischen Abläufen zur Gebarung der GmbH. Die erfolgreichen Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität bescheren der Organisation denkbar niedrige Forderungsausfälle.

Die WIFI Kärnten GmbH ist eine reine Betriebsgesellschaft und besitzt daher kein Anlagevermögen. Gleichzeitig sind wir für die von der Wirtschaftskammer Kärnten vermieteten Vermögenswerte verantwortlich. Daher wird der gesamte Beschaffungsvorgang, die Wartung von Anlagen, sowie alle Reinvestitionen vom WIFI selbst gemanagt. Softwaretools werden für die tagesaktuelle Verwaltung aller Ressourcen- und Vermögenswerte eingesetzt. Sie geben Auskunft über Standort, Nutzungsdauer, Restnutzung, Wiederbeschaffungs- und Marktpreis.

Zu diesen Instrumenten gehören SAP Module, Monitoringsoftware, Workflowmanagement und revisions-sicheres Dokumentenmanagement.

Die internen jährlichen Prüfungen durch das Kontrollamt ergaben bisher keinerlei Beanstandungen im Umgang mit den Vermögenswerten der Wirtschaftskammer.

Das WIFI Kärnten fühlt sich für das gesamte gemietete Betriebsvermögen verantwortlich. Der verantwortungsvolle Umgang mit nicht mehr benötigten Vermögenswerten ist eine wesentliche Vorgabe der Eigentümerin.

Ausgemusterte Hardware wird daher z.B. 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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	1,35	1,34	1,35	1,36
Plan/Ziel	1,32	1,34	1,36	1,34
Vergleiche: (WIFI Tirol)	1,36	1,31	1,29	1,27

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

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrage			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	95%	94%	94%	95%
Plan/Ziel	95%	95%	95%	95%
Vergleiche (WIFI Tirol)	95%	94%	94%	94%

Segmentierung: Kundengruppen, Standorte, Referate, Geschäftsfelder.

AUSWERTUNG BESUCHERSYSTEM

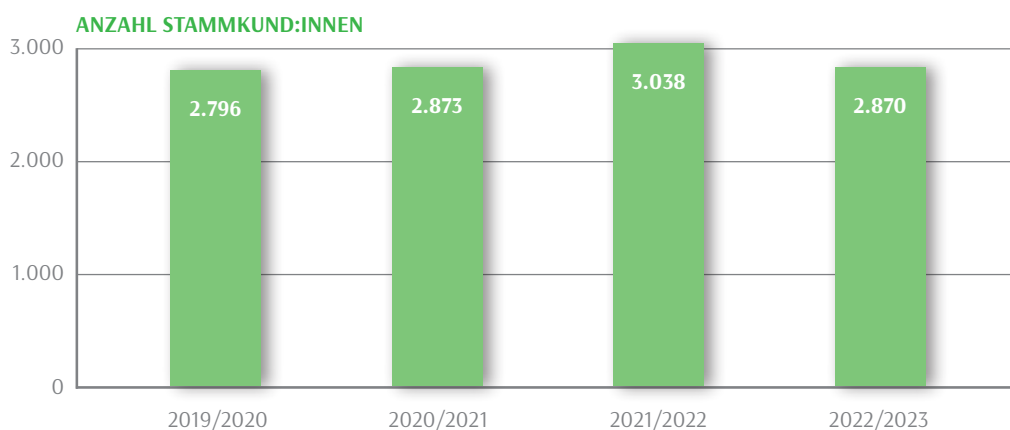
Bezeichnung der Kennzahl	Auswertung Besuchersystem			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	1,18	1,09	1,11	1,07
Plan/Ziel	1,07	1,07	1,09	1,09

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	-	1,57	1,57	1,42
Plan/Ziel	-	1,41	1,38	1,40

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



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%

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

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	2019/2020*	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	33%	106%	103%	57%
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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
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.

SCORE DER BILDUNGSUMFRAGE DER WIRTSCHAFTSKAMMER

Bezeichnung der Kennzahl	Score der Bildungsumfrage der Wirtschaftskammer			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
WIFI Kärnten	-	-	-	84%
WIFIs gesamt	-	-	-	64%

Prozentzahl der Kärntner Unternehmer:innen, die mit dem Thema „Ausbildungsangebote der Wirtschaftskammer“ das WIFI in Verbindung bringen.

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	14	15	18	20

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	Keine Befragung	72%	Keine Befragung	66%
Plan/Ziel		73%		72%
Vergleiche		40%		36%

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

GESTÜTZTE BEKANNTHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Gestützte Bekanntheit			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	Keine Befragung	93%	Keine Befragung	97%
Plan/Ziel		94%		93%
Vergleiche		88%		88%

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

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	1,47	1,45	1,55	1,55
Plan/Ziel	1,52	1,47	1,45	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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	1,78	1,74	1,79	1,80
Plan/Ziel	1,8	1,78	1,74	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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	1,39	1,36	1,32	1,34
Plan/Ziel	1,43	1,39	1,36	1,32

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.

Qualität & Erfolg

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	95%	94%	94%	95%
Plan/Ziel	95%	95%	95%	95%
Vergleich (WIFI Tirol)	95%	94%	94%	94%

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

ABSAGEQUOTE

Bezeichnung der Kennzahl	Absagequote			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	7,12%	8,08%	6,9%	7%
Plan/Ziel	4,1%	5%	6%	6,5%

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

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	1,35	1,34	1,35	1,36
Plan/Ziel	1,32	1,34	1,36	1,34
Vergleiche: (WIFI Tirol)	1,36	1,31	1,29	1,27

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	77%	Keine Teilnahme	77%	Keine Teilnahme
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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	128	69	97	157
Plan/Ziel	125	128	69	128

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

DIENSTNEHMERORIENTIERTE FLUKTUATION

Bezeichnung der Kennzahl	Dienstnehmerorientierte Fluktuation			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	9,8%	1,5%	5,9%	11,6
Plan/Ziel	0	0	0	0

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

7.3 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen

PROGNOSTIZIERTER KAPITALBEDARF

Bezeichnung der Kennzahl	Prognostizierter Kapitalbedarf			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	7.145	8.409	8.499	8.868

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

NUTZERZAHLEN BLOGS (SITZUNGEN)

Bezeichnung der Kennzahl	Nutzerzahlen Blogs (Sitzungen)			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	57.942	61.325	76.454	46.788
Vergleiche (WIFI Stmk*)	61.508*	70.986*	99.713*	49.204*

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

Anmerkung zur Kennzahl:

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

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

INANSPRUCHNAHME PARTNERBONUS

Bezeichnung der Kennzahl	Inanspruchnahme Partnerbonus			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	33,77%	18,49%	4,38%	9,29%

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	1,26	1,28	1,26	1,27
Plan/Ziel	1,23	1,26	1,28	1,26

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	7:1	6:1	5:1	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 Interessengruppe direkt zugeordnet sind. Nachfolgend werden die jeweils drei wichtigsten strategischen und operativen Kennzahlen dargestellt.

MARKTANTEIL

Bezeichnung der Kennzahl	Marktanteil			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	43%	42%	42%	29%
Plan/Ziel	43%	43%	42%	43%
Vergleiche (WIFIs Österreich gesamt)	22%	21%	22%	24%

TEILNEHMERERGEBNIS

Bezeichnung der Kennzahl	Teilnehmerergebnis			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	7,7%	10%	10,9%	8,9%
Plan/Ziel	10%	8%	10%	10,5%

Berechnung: Verhältnis der Teilnehmerzahlen zur Erwerbsbevölkerung in Kärnten

BETRIEBSERGEBNIS EGT

Bezeichnung der Kennzahl	Betriebsergebnis EGT			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ist	-24.178	2.449.275	1.985.051	181.466
Plan/Ziel	173.175	184.625	792.848	442.926

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

RAUMNUTZUNG IN STUNDEN

Bezeichnung der Kennzahl	Raumnutzung in Stunden			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
WIFI	-	-	130.428	112.137
WKK	-	-	5.049	5.419
Prüfungen	-	-	3.717	4.260
Externe Einmietungen	-	-	678	707
Online Stunden WIFI	-	-	16.291	5.480

ORGANISIERTE VERANSTALTUNGEN MIT RAUMNUTZUNG

Bezeichnung der Kennzahl	Organisierte Veranstaltungen mit Raumnutzung			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
WIFI	-	-	1.691	1.602
WKK	-	-	431	693
Prüfungen	-	-	487	554
Externe Einmietungen	-	-	51	65
Online Veranstaltungen WIFI	-	-	340	184

ABSAGEN VON ORGANISIERTEN VERANSTALTUNGEN MIT RAUMNUTZUNG

Bezeichnung der Kennzahl	Absagen von organisierten Veranstaltungen mit Raumnutzung			
Jahr	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
WIFI	-	-	657	588
WKK	-	-	87	75
Prüfungen	-	-	58	74
Externe Einmietungen	-	-	8	4

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.

Management-Cockpit

Kursjahr: 2019/20
 Referat: alle
 inkl. Infoveranstaltungen
 inkl. Prüfungen

Geschäftsfeld: alle
 Beginndatum: 01.08.2018
 Enddatum: 13.05.2020
 gesamtes Kursjahr

Aktualisieren
 Programmende

Buchungsstatistik

Zeitraum:	Kursjahr bis 14.05.2020
Kursjahr:	2019/20
Referat:	alle
Geschäftsfeld:	alle
Infoveranstaltungen:	ja
Prüfungen:	nein

	offene Veranstaltungen			Art der Anmeldung						Status der Veranstaltung			Umsatz Status 2	
	Zeitraum	Vorjahr	%	persönlich + Telefon		schriftlich		Online (inkl. E-Mail, Newsletter, TAZ)		abgesagt	zugewagt	noch nicht zugewagt		
				ZR	VJ	ZR	VJ	ZR	VJ					
Referat 1	2.412	3.071	-21,4%	26%	23%	6%	3%	67%	62%	114	4,7%	2.244	33 €	11.330,00
Referat 2	1.626	1.413	15,9%	12%	9%	79%	83%	6%	6%	0	0,0%	1.300	230 €	16.435,00
Referat 3	1.811	1.890	-4,7%	13%	10%	11%	11%	34%	10%	167	10,0%	1.117	167 €	11.770,00

Seite 1 von 1 | Hauptbericht

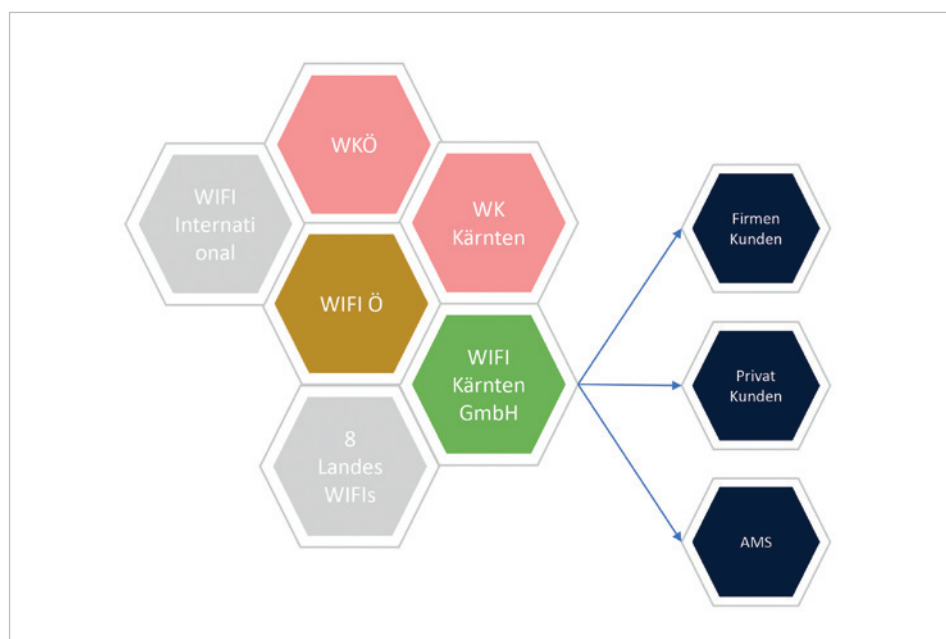
Cambridge

Das WIFI ist Kärntens autorisiertes Prüfungszentrum 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.



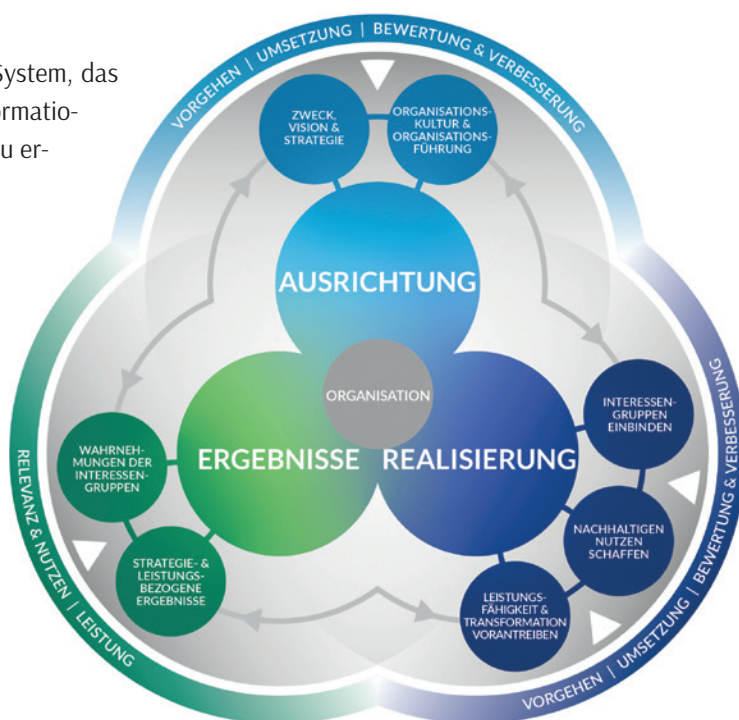
EFQM Modell

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/>



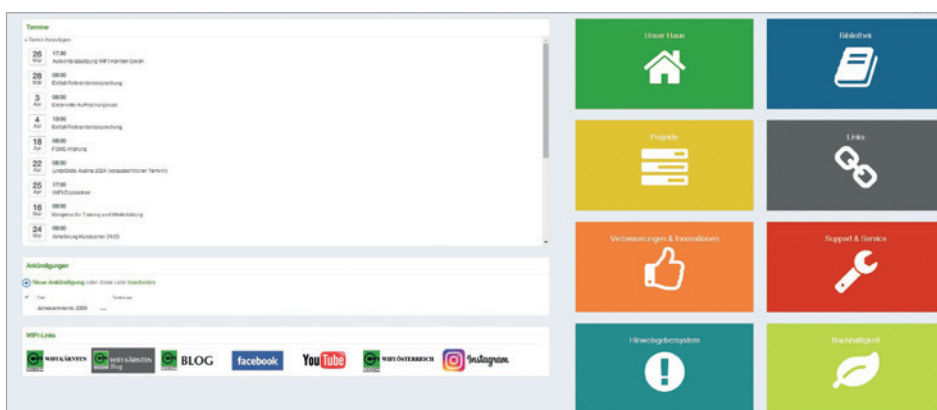
Green Location

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 Struktur-suche), 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://wifiiintranet/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

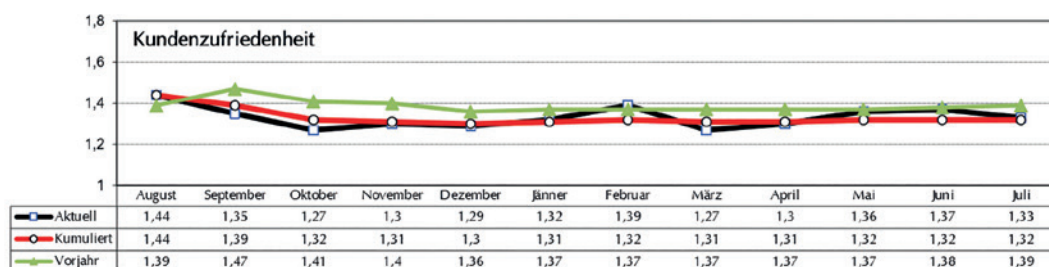
Diesen Fragebogen erhalten alle WIFI Kund:innen elektronisch am Ende jedes Gegenstandes und jeder Veranstaltung.

The screenshot shows a web-based evaluation form titled 'Kursbeurteilung' with the subtitle '... Ihre Meinung zählt!'. The course is 'Software Development mit C# - Diplomehrgang' (VANR: 66701019) taught by 'Mag. Gerald Stoiser'. The form contains several sections with rating scales (1-5) and feedback icons:

- Trainer: Mag. Gerald Stoiser | Gegenstand: Software Development mit C#
- Fragen zum Trainer
- ... ist fachlich kompetent
- ... drückte sich klar und verständlich aus
- ... ging auf Fragen ein
- ... hat den Unterricht interessant gestaltet

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 WIFIs sind die größten Anbieter im Bereich des E-Learnings in Österreich. Siehe Lernplattform.wifi.at

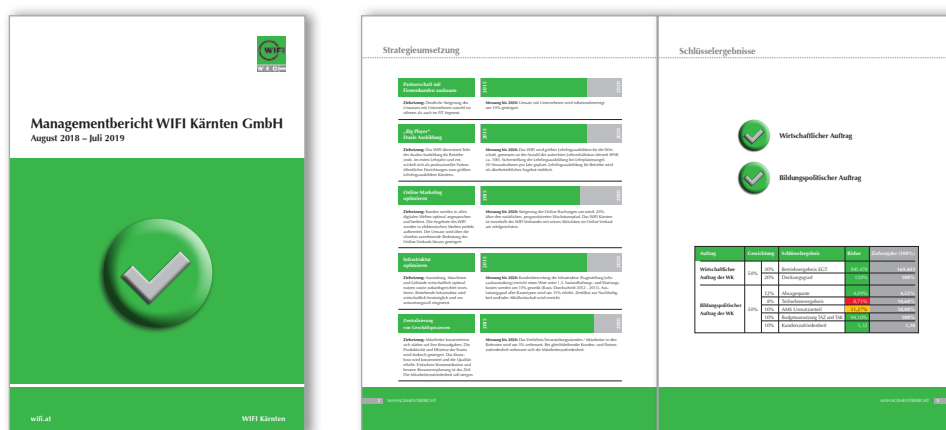


Live-Online-Training

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 Mikrophon 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.

Managementbericht

Einmal im Monat erscheint der Managementbericht, der über die wirtschaftliche Lage und die Zielerreichung des WIFI Kärnten Auskunft gibt. Bereits auf dem Deckblatt wird mit einer einfachen Symbolik (grün, gelb, rot) dargestellt, wie sich die voraussichtliche Zielerreichung im laufenden Wirtschaftsjahr entwickeln wird. Auf den ersten Seiten folgen dann eine Darstellung der Strategieerreichung bis zum aktuellen Zeitpunkt und ein Überblick über den aktuellen Stand der Erreichung der wirtschaftlichen sowie bildungspolitischen Ziele. Anschließend folgen der Ergebnisbericht, die Veranstaltungsstatistik und der Qualitätsbericht. Insgesamt ist der Managementbericht als Informationspyramide aufgebaut, sodass Leser:innen von der ersten Seite weg mit immer mehr verdichteten Informationen bedient werden.



Markenverfassung

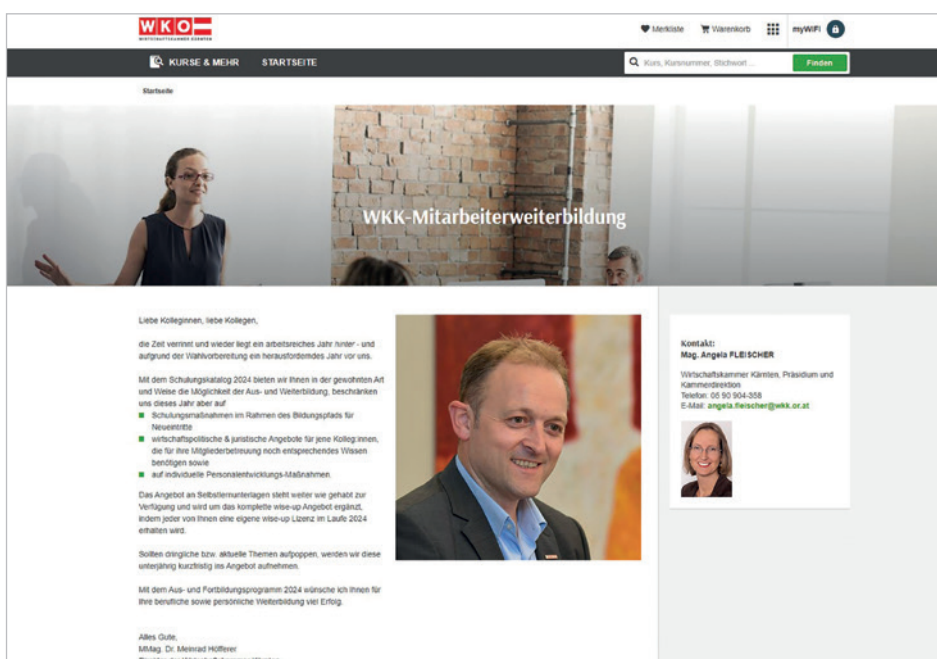
Die Markenverfassung definiert den Umgang mit der Marke WIFI und stellt somit ein grundsätzliches Regelwerk dar, das von allen Mitarbeitenden in allen Bereichen einzuhalten ist. Die Markenverfassung gilt für das gesamte WIFI-Netzwerk.

Mitarbeitergespräch

Wird jährlich durchgeführt und beinhaltet unter anderem die Zielvorgabe für das nächste Kursjahr. Das Protokoll des Mitarbeitergesprächs 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: mawb.wifikaernten.at



WKO
WIRTSCHAFTSKAMMER KÄRNTEN

Merkmale Warenkorb myWIFI

KURSE & MEHR STARTSEITE

Kurs, Kursnummer, Stichwort... Finden

Startseite

WKK-Mitarbeiterweiterbildung

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,
die Zeit verfliehet und wieder liegt ein arbeitsreiches Jahr hinter - und aufgrund der Wahlvorbereitung ein herausforderndes Jahr vor uns.

Mit dem Schulungskatalog 2024 bieten wir Ihnen in der gewohnten Art und Weise die Möglichkeit der Aus- und Weiterbildung, beschränken uns dieses Jahr aber auf

- Schulungsmaßnahmen im Rahmen des Bildungsplans für Neuentritte
- wirtschaftspolitische & juristische Angebote für jene Kolleg:innen, die für ihre Mitgliederbetreuung noch entsprechendes Wissen benötigen sowie
- auf individuelle Personalentwicklungs-Maßnahmen

Das Angebot an Selbstlernunterlagen steht weiter wie gehabt zur Verfügung und wird um das komplette vbe-up Angebot ergänzt, indem jeder von Ihnen eine eigene vbe-up-Lizenz im Laufe 2024 erhalten wird.

Sollten dringliche bzw. aktuelle Themen aufpoppen, werden wir diese unterjährig kurzfristig ins Angebot aufnehmen.



Mit dem Aus- und Fortbildungsprogramm 2024 wünsche ich Ihnen für Ihre berufliche sowie persönliche Weiterbedung viel Erfolg.

Alles Gute
MAG. Dr. Meirad Höflerer
Direktor der Wirtschaftskammer Kärnten

Kontakt:
Mag. Angela FLEISCHER
Wirtschaftskammer Kärnten, Präsidium und
Kammerdirektion
Telefon: 05 90 904-358
E-Mail: angela.fleischer@wkk.or.at

Newsletter

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

Online Marketing: So geht effektive Werbung!


Online Marketing Profis haben den Blick auf das große Ganze und das winzige Detail. Im [Online Marketing Diplomelehrgang](#) beschäftigen Sie sich anfangs mit Theorie, die dann direkt in Praxisbeispielen angewendet wird. Teilnehmerin Evelyn profitiert vor allem durch die vielen Auffrischungen des bereits Gelernten. Im [Blogbeitrag](#) erzählt sie, wie sie in jeder Einheit etwas Neues erfährt, das Sie in der Praxis bis jetzt noch nicht beachtet hat.

Marketing ist nicht Ihr Ding? Vielleicht können Sie mit dem Kurs [Business Management, Executive MBA](#) mehr anfangen. Sie lernen, die Leitung eines Unternehmens in die Hand zu nehmen und es gemeinsam mit motivierten Mitarbeitenden in die richtige Richtung zu lenken. Themen wie Digitalisierung werden dabei nicht außer Acht gelassen.

Oder Sie schlagen einen ganz anderen Weg ein und wagen sich in die Tiefen der Energetik vor: Im [Kinesologie Diplomelehrgang](#) erlernen Sie die Techniken von Grund auf, um Blockaden und Stressauslöser Ihres künftigen Klientels auszugleichen. Bringen Sie Körper wieder ins Gleichgewicht!

Viel Spaß beim Lesen!

Ihr WIFI Kärnten Team



Green Technologies

Im WIFI Kurs "Green Technologies - Technische Ansätze in Richtung Klimaneutralität" beschäftigen Sie sich mit CO2-neutralen Gasen, Kreislaufwirtschaft und Co.

[Mehr erfahren](#)

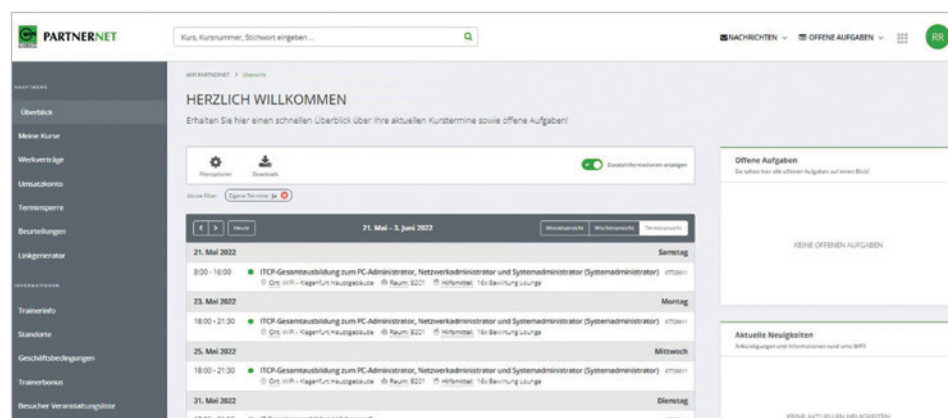
Online Kursbuch

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.



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. 250.000 Ziel 169.443 Min. 120.000	130% 100% 80%	841.477,91	130,0%	39,0%	
		20% Deckungsgrad	108,81%	Max. 110% Ziel 100% Min. 96%	130% 100% 80%	116,39%	130,0%	26,0%	
Bildungs-politischer Auftrag der WK	50%	12% Absagequote	4,56%	Max. 4,50% Ziel 4,55% Min. 6,00%	30% 100% 80%	4,09%	130,0%	15,6%	
		8% Teilnehmerergebnis	10,52%	Max. 12,00% Ziel 10,60% Min. 10,00%	120% 100% 90%	8,71%	0,0%	0,0%	
		10% Neu: AMS Umsatzanteil (bisher AMS Marktanteil)	52,00%	Max. 45,00% Ziel 50,00% Min. 52,00%	120% 100% 80%	51,27%	87,3%	8,7%	
		10% Neu: Budgetausnutzungsgrad TAZ und TAK	89,25%	Max. 80% Ziel 100% Min. 105%	120% 100% 80%	94,10%	105,9%	10,6%	
		10% Qualität / Kundenzufriedenheit	1,39	Max. 1,35 Ziel 1,38 Min. 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 Lehrinheiten oder 5 Kurse in zwei Jahren besucht hat. Derzeit hat das WIFI Kärnten ca. 3.000 Stammkund:innen.



Stellenbeschreibung

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

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>

The screenshot shows the website for the Talenteakademie. At the top, there is a navigation menu with links for HOME, LEHRLING DES JAHRES 2019, DIE TALENTE, WETTBEWERBE, and NEWS. A search icon is also present. Below the navigation is a video player showing a person working on a laptop. To the right of the video is the Talenteakademie logo, which includes the text 'TALENTE AKADEMIE' and 'WIKO WIRTSCHAFTSKAMMER KÄRNTEN'. Below the video player is a section titled 'UNSERE LEHRLINGE SIND SIEGERTYPEN!' with the subtitle 'DIE TALENTEAKADEMIE | TEAM KÄRNTEN'. This section is divided into two columns: 'Unsere Überflieger' and 'LAUFENDE WETTBEWERBE'. Under 'Unsere Überflieger', there is a grid of six student portraits, each with their name below: Patrick Schelander, Thomas Tuppingler, Tobias Rampitsch, Michael Frohwieser, Patrick Ortner, and Jamal Franz Kraml Steiner. Under 'LAUFENDE WETTBEWERBE', there is a section for 'KOMMENDER WETTBEWERB' featuring an image of hands working on a tapestry and the text 'Tapezierer | Juni 2020 | Landeslehrlingswettbewerb' with a 'Weiterlesen -->' link.

Testcenter Carinthia (TCC)

Die Wirtschaftskammer Kärnten eröffnete 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 wurden 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 ergänzen das Angebot.

Siehe: <https://testcenter-carinthia.at>



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



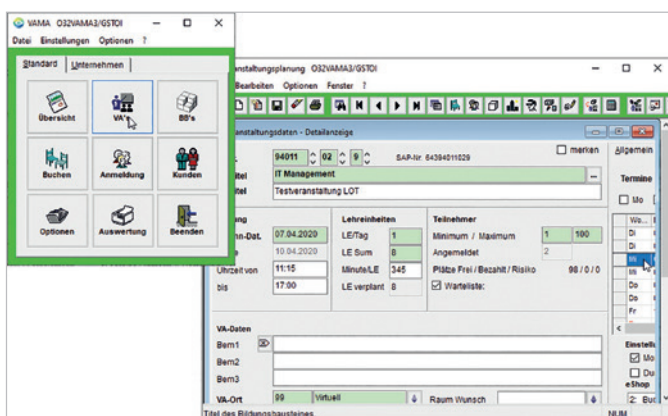
Trainerarbeitsplatz

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“



Veranstaltungstatistik

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's.

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

The screenshot shows the WiFi Österreich Intranet dashboard for user Gerald Stoiser. The dashboard includes a search bar, a navigation menu, and a 'Meine Favoriten' section with a table of favorite items. Below that is a 'Termine' section with a table of upcoming meetings.

Typ	Name	Datum
📁	Lernplattform	16.01.2017
📁	VAMA	09.12.2016
📄	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 WIFIs 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 WIFIs ein.

Siehe: www.wifi.at



The screenshot shows the homepage of the WIFI Österreich website. At the top, there is a navigation bar with the WIFI Österreich logo, a search bar, and menu items like 'KURSE UND MEHR', 'SERVICE', and 'ÜBER UNS'. Below the navigation bar is a large banner image featuring a laptop, headphones, and a smartphone, with 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 sub-headline 'Nur wer immer weiter lernt, kann seine Ziele erreichen. Die WIFIs 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 12 green buttons, each representing a different field of study or training area.

Akademische Ausbildungen	Betriebswirtschaft, Recht
Gesundheit, Wellness	Handel, Verkehr
Handwerk, weitere Gewerbe	IT, Medien
Management, Unternehmen	Matura, Werkmeister, Schulen
Personlichkeit	Sprachen
Technik, technische Gewerbe	Tourismus
Online Lernen	

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 WIFI 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	130
Veranstaltungsstatistik	132
Qualitätsbericht	133

Qualität & Ergebnisbericht Erfolg

August 2022 - Juli 2023						
	WIFI Kärnten GmbH			Test- und Ausbildungszentrum		
	PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
Erl. OFF Privatkd.	4.866.265,52	4.932.582,79	66.317,27	0,00	0,00	0,00
Erl. OFF Firmenkd.	2.800.249,48	3.483.091,80	682.842,32	0,00	0,00	0,00
Erlöse FIT	533.500,00	629.963,79	96.463,79	0,00	0,00	0,00
Erlöse AMS	8.040.000,00	7.900.903,96	-139.096,04	0,00	0,00	0,00
Sonstige Erlöse	23.075,00	22.872,53	-202,47	88.362,40	88.391,78	29,38
Summe Nettoerlöse	16.263.090,00	16.969.414,87	706.324,87	88.362,40	88.391,78	29,38
Werbung/Schulung	127.489,53	89.348,08	-38.141,45	0,00	0,00	0,00
Material	557.047,80	532.947,82	-24.099,98	22.222,78	18.912,50	-3.310,28
Honorare	5.215.438,51	5.522.001,61	306.563,10	0,00	0,00	0,00
Bewirtung	90.635,89	111.721,69	21.085,80	3.291,75	0,00	-3.291,75
Skripten	324.774,97	361.320,76	36.545,79	0,00	5,87	5,87
Raummiete	120.673,07	145.958,87	25.285,80	0,00	0,00	0,00
Ausb. Beihilfen	289.880,85	384.066,43	94.185,58	0,00	0,00	0,00
Sonstige Kosten	615.676,77	1.023.305,39	407.628,62	56.715,00	55.797,84	-917,16
Summe direkte Kosten	7.341.617,39	8.170.670,65	829.053,26	82.229,53	74.716,21	-7.513,32
DB I	8.921.472,61	8.798.744,22	-122.728,39	6.132,87	13.675,57	7.542,70
VA-Service SaKo+PK	570.330,07	352.920,89	-217.409,18	9.333,48	8.766,03	-567,45
SV-Bearbeit. SaKo+PK	109.267,03	117.754,74	8.487,71	665,18	0,00	-665,18
Buch./Rewe SaKo+PK	121.196,51	90.295,36	-30.901,15	0,00	12.043,52	12.043,52
Mahnwesen SaKo+PK	40.091,91	44.316,45	4.224,54	8.801,10	8.453,25	-347,85
Kundenserv. SaKo+PK	416.483,37	483.657,57	67.174,20	83.125,35	92.256,45	9.131,10
Raumkosten SaKo+PK	3.185.106,77	2.819.823,02	-365.283,75	53.383,80	73.586,00	20.202,20
Summe GK d. VA	4.442.475,66	3.908.768,03	-533.707,63	155.308,91	195.105,25	39.796,34
DB (VA-Basis)	4.478.996,95	4.889.976,19	410.979,24	-149.176,04	-181.429,68	-32.253,64
Kosten Referate	2.725.551,82	2.690.297,23	-35.254,59	200.140,32	273.486,55	73.346,23
DB Referatsbasis	1.753.445,13	2.199.678,96	446.233,83	-349.316,36	-454.916,23	-105.599,87
Ü/U-Hilfs-KST	0,00	538.760,97	538.760,97	0,00	21.347,71	21.347,71
Marketingkosten	568.396,85	659.730,48	91.333,63			
DB WIFI	1.185.048,28	1.001.187,51	-183.860,77	-349.316,36	-476.263,94	-126.947,58
Institutsleitung	533.104,47	635.987,75	102.883,28			
EDV SaKo+PK	212.454,39	206.803,20	-5.651,19			
Pensionen	88.840,00	69.684,75	-19.155,25			
Förderungen	92.276,72	92.754,35	477,63			
BE WIFI (EGT) v. Ext	442.926,14	181.466,16	-261.459,98	-349.316,36	-476.263,94	-126.947,58
Verr.DL WKK	178.609,78	199.002,67	20.392,89			
BE WIFI v.Steu.n.Ext	264.316,36	-17.536,51	-281.852,87	-349.316,36	-476.263,94	-126.947,58
kalkulatorische Kosten	0,00	8.954,73	8.954,73			
WIFI FI-Ergebnis	264.316,36	-26.491,24	-290.807,60	-349.316,36	-476.263,94	-126.947,58

Talenteakademie			WIFI (inkl. TAZ und TAK)		
PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
0,00	0,00	0,00	4.866.265,52	4.932.582,79	66.317,27
0,00	0,00	0,00	2.800.249,48	3.483.091,80	682.842,32
0,00	0,00	0,00	533.500,00	629.963,79	96.463,79
0,00	0,00	0,00	8.040.000,00	7.900.903,96	-139.096,04
0,00	0,00	0,00	111.437,40	111.264,31	-173,09
0,00	0,00	0,00	16.351.452,40	17.057.806,65	706.354,25
0,00	0,00	0,00	127.489,53	89.348,08	-38.141,45
0,00	0,00	0,00	579.270,58	551.860,32	-27.410,26
0,00	0,00	0,00	5.215.438,51	5.522.001,61	306.563,10
0,00	286,84	286,84	93.927,64	112.008,53	18.080,89
0,00	0,00	0,00	324.774,97	361.326,63	36.551,66
0,00	0,00	0,00	120.673,07	145.958,87	25.285,80
0,00	0,00	0,00	289.880,85	384.066,43	94.185,58
0,00	0,00	0,00	672.391,77	1.079.103,23	406.711,46
0,00	286,84	286,84	7.423.846,92	8.245.673,70	821.826,78
0,00	-286,84	-286,84	8.927.605,48	8.812.132,95	-115.472,53
0,00	196,56	196,56	579.663,55	361.883,48	-217.780,07
0,00	0,00	0,00	109.932,21	117.754,74	7.822,53
0,00	0,00	0,00	121.196,51	102.338,88	-18.857,63
0,00	196,35	196,35	48.893,01	52.966,05	4.073,04
0,00	2.142,91	2.142,91	499.608,72	578.056,93	78.448,21
0,00	1.696,14	1.696,14	3.238.490,57	2.895.105,16	-343.385,41
0,00	4.231,96	4.231,96	4.597.784,57	4.108.105,24	-489.679,33
0,00	-4.518,80	-4.518,80	4.329.820,91	4.704.027,71	374.206,80
215.000,00	274.727,00	59.727,00	3.140.692,14	3.238.510,78	97.818,64
-215.000,00	-279.245,80	-64.245,80	1.189.128,77	1.465.516,93	276.388,16
			0,00	560.108,68	560.108,68
			568.396,85	659.730,48	91.333,63
-215.000,00	-279.245,80	-64.245,80	620.731,92	245.677,77	-375.054,15
			533.104,47	635.987,75	102.883,28
			212.454,39	206.803,20	-5.651,19
			88.840,00	69.684,75	-19.155,25
			92.276,72	92.754,35	477,63
-215.000,00	-279.245,80	-64.245,80	-121.390,22	-574.043,58	-452.653,36
			178.609,78	199.002,67	20.392,89
-215.000,00	-279.245,80	-64.245,80	-300.000,00	-773.046,25	-473.046,25
			0,00	8.954,73	8.954,73
-215.000,00	-279.245,80	-64.245,80	-300.000,00	-782.000,98	-482.000,98

Veranstaltungsstatistik (auf Basis der Terminliste) August 2022 bis Juli 2023

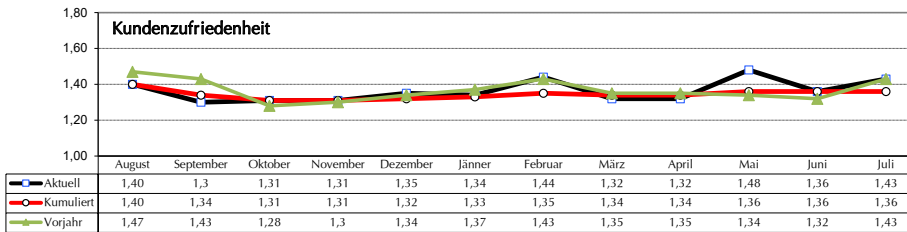
Veranstaltungsbeginn					Vorjahr				Änderung TN Std
	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	
begonnene Veranstaltungen	1.867	20.998	121.514	1.238.066	1.917	21.083	132.138	1.455.749	-15%
Absagen (offene VAs)	VA	TN			VA	TN			
abgesagte Veranstaltungen	645	1.043			681	1.063			
Absagequote	34,16%	7,04%			35,18%	7,14%			
Referate	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
Management, BWL, Sekretariat, QM	129	2.351	5.784	118.867	144	2.302	6.820	119.675	-1%
BRP, LmM	124	1.673	11.422	141.612	129	1.876	11.435	151.155	-6%
Metall, Schweißen, Elektronik	271	2.222	11.235	136.789	287	2.195	10.537	134.373	2%
Gewerbe, Verkehr, Bau	378	4.787	16.652	230.176	383	4.762	19.927	268.126	-14%
Sprachen, Tourismus, Trainerwb.	366	2.367	28.828	122.424	347	2.406	27.305	123.424	-1%
Gesundheit, Schönheit	89	1.005	7.398	96.241	102	1.103	6.939	98.870	-3%
Recht, Marketing, IT	229	2.047	7.600	94.568	227	1.891	7.472	99.667	-5%
öffentliche Aufträge	97	1.236	52.428	998.786	145	1.617	67.064	1.161.281	-14%
TAZ	196	3.327	2.412	40.996	183	2.965	2.283	37.336	10%
sonst	68	675	387	3.817	51	498	332	2.926	30%
gesamt	1.947	21.690	144.146	1.984.276	1.998	21.615	160.114	2.196.833	-10%
Bereiche	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
offene Veranstaltungen	1.604	18.468	80.013	857.330	1.558	17.797	78.973	889.495	-4%
Firmenintertraining	204	1.722	5.119	55.369	247	1.817	4.641	36.115	53%
AMS	139	1.500	59.014	1.071.577	193	2.001	76.500	1.271.223	-16%
gesamt	1.947	21.690	144.146	1.984.276	1.998	21.615	160.114	2.196.833	-10%
Veranstaltungsort	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
WIFI - Hauptgebäude	514	6.091	32.406	496.542	515	6.133	29.927	390.054	27%
Technikzentrum	410	4.302	27.699	338.263	392	4.172	24.981	342.169	-1%
Bauakademie Lehrbauhof	157	2.305	8.519	122.853	148	2.067	9.308	130.505	-6%
TAZ	205	3.428	4.407	68.964	200	3.128	4.495	65.995	4%
Villach	164	2.345	17.766	502.903	188	2.299	20.651	558.991	-10%
Wolfsberg	66	492	5.479	65.141	92	599	5.976	70.352	-7%
Spittal	43	452	5.601	68.434	59	529	7.197	71.204	-4%
virtuell (Live Online Training)	184	2.798	5.480	90.110	341	4.676	16.296	265.842	-66%
sonst	586	5.173	36.791	231.066	641	6.056	41.284	301.721	-23%
gesamt	2.329	27.386	144.146	1.984.276	2.576	29.659	160.114	2.196.833	-10%

WIFI Kärnten GmbH.
Juli 2023

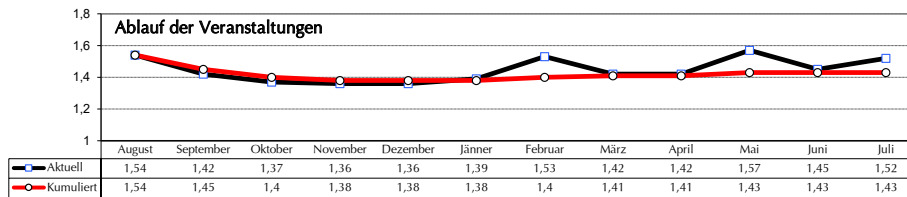
Erstellt von
IT-Management

Zeitraum		Datenbasis			Weiterempfehlungsrate
Von	Bis	Feedbacks ausgewertet	Feedbacks ausgegeben (Mails)	Quote	
1. Aug. 22	31. Jul 23	3862	11788	33%	94,89%

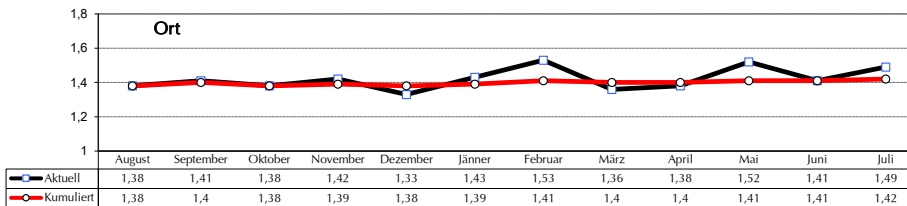
Kundenzufriedenheit



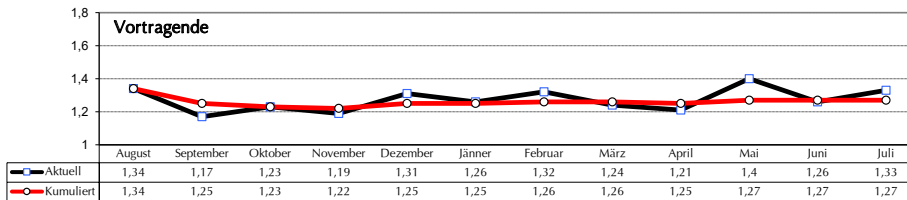
Ablauf der Veranstaltungen



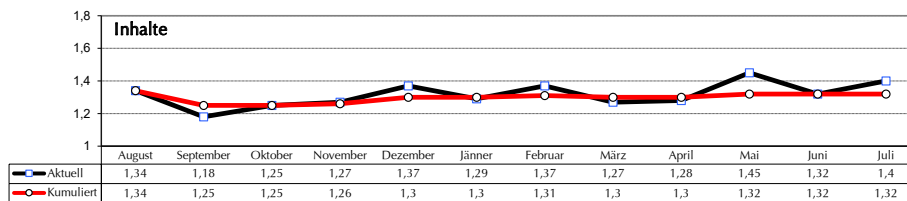
Ort



Vortragende



Inhalte



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 2023)	Assessorenteam EFQM
WIFI Kursbuch 2022/2023	WIFI Kärnten
WIFI Österreich Managementbericht 2022/2023	WIFI Österreich
Bericht der Wirtschaftsprüfer über das Geschäftsjahr 2022/2023 der WIFI Kärnten GmbH (inkl. Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz und Lagebericht)	

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: Satz- & Druck-Team GmbH



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

Qualität
&
Erfolg

