



# Qualität & Erfolg

im WIFI Kärnten 2025

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
Orientierung geben	37
Strategie entwickeln	51
Zusammenarbeit gestalten	65
Wertschöpfung erbringen	97
Wirkung aufzeigen	119
Veränderung meistern	133
Kennzahlen	145
<hr/>	
Glossar	155
<hr/>	
Managementbericht	181
<hr/>	
Verzeichnis relevanter Dokumente	186
Impressum	187

# Qualität & Auszeichnungen Erfolg



## STAATSPREIS UNTERNEHMENSQUALITÄT

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



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

**2010: Jurypreis für Ausgewogenheit und Dynamik der Führung**

**2013: Gesamtsieger „Austrian Quality Award“**

**2015: Kategoriesieger „Mittlere Unternehmen“**

**2017: Kategoriesieger „Non Profit Organisationen“**

**2019: Kategoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“**

**2021: Kategoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“**

**2023: Kategoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“**

**2025: „Exzellentes Unternehmen Österreichs 2025“**



## 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:



## DIE KLEINEN SCHRITTE UND DIE GROSSEN ERFOLGE



**E**s ist paradox, aber: Wer in kleinen Schritten stetig an Verbesserungen arbeitet, wird schneller erfolgreich!

Dabei könnte man meinen, dass man mit großen Schritten ganz schnell zu großen Erfolgen eilt, aber das ist ein gewaltiger Trugschluss. Das Geheimnis hinter diesem Widerspruch kann man mit einem Blick zum Sport erklären. Erfolg muss man trainieren und Training beginnt mit minimalen Einheiten. Frequenz und Umfang des Trainings steigert man ganz langsam.

Wie im Sport muss auch im Management eine Grundfitness aufgebaut werden und nur das tägliche, dosierte Training führt nach und nach zur Bärenkondition. Die großen Übungen überfordern, machen keinen Spaß und enden im Jammertal des Scheiterns. Der Muskelkater des Misserfolges kann sehr schnell zum Haustier werden.

Megaprojekte scheitern ganz oft an ihrer Größe oder an einer furchteinflößenden Komplexität. Nur die kleinen Schritte können ein solides Grundmaß an Selbstvertrauen und Veränderungskompetenz generieren. Sie sind schneller erledigt und Quell stetiger Freude.

In dieser Unterlage finden die geeigneten Leser hunderte Beispiele für hunderte kleine Schritte, die alle ihren kleinen, feinen Beitrag zum Gesamterfolg geleistet haben.

Viel Vergnügen mit den kleinen Schritten!



**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 5.000 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	117 Personen	720 Personen
Mitarbeitende im WIFI Österreich		38 Personen
Teilnehmer:innen	25.684	349.516
Trainer:innen	795	12.000
Veranstaltungen	2.222	32.937
Abgenommene Prüfungen	5.000	71.900
Umsatz	17 Mio Euro	203 Mio Euro
Marktanteil	32%	27%
Kursbücher	16.000 Stück	210.000 Stück
Webnutzung <a href="http://www.wifi.at">www.wifi.at</a>	220.800 Besucher:innen	4.789.600 Besucher:innen

**Quellen:**

WIFI-Webstatistik 2024

WIFI-Teilnehmerbefragung 2024

WIFI Österreich Managementbericht 2023/2024

## 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%.

70% vergeben Top-Werte für den Nutzen der beanspruchten Weiterbildung.

64% sehen das WIFI als kompetenten Anbieter von akademischen Ausbildungen.

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

**Quellen:** WIFI-Werbetracking 2024

## IMAGE IN DER BEVÖLKERUNG

### (BEWERTUNG NACH SCHULNOTEN 1 BIS 5)

Bester Anbieter von beruflicher Aus-, Weiterbildung .....	1,91
Praxisorientiertes Weiterbildungsangebot .....	1,72
Zeugnisse werden von der Wirtschaft geschätzt, anerkannt .....	1,63
Sympathisches Institut .....	1,79

## IMAGE BEI DEN UNTERNEHMEN

Das WIFI ist als Bildungseinrichtung namentlich bekannt .....	100%
Spontane Bekanntheit des WIFI .....	64%*
Modernes und zukunftsorientiertes Institut .....	62%*

\* Top Wert unter allen Anbietern

**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 Görgel**  
*Geschäftsführung*

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



**Kerstin Waldner**

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



**Mag. René Pogrietz**

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

## MARKETING



**Mag. Christina Steinkellner-Klösch**

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



**Karin Hochegger**

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



**Karoline Eglau**

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



**Beate Riepl**

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

## IT-MANAGEMENT



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



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



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



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



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



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

# Qualität

& Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## DIGITALES LERNEN



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



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



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

## FIRMENKUNDEN



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



**Markus Bauer**  
T 05 9434-954  
M 0676 88 5868 954  
E markus.bauer@wifikaernten.at



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



**Mag. David Zwattendorfer**  
T 05 9434-380  
E david.zwattendorfer@wifikaernten.at

## RECHNUNGSWESEN



**Martina Ogris**  
T 05 9434-906  
E [martina.ogris@wifikaernten.at](mailto:martina.ogris@wifikaernten.at)



**Nico Morak**  
T 05 9434-949  
E [nico.morak@wifikaernten.at](mailto:nico.morak@wifikaernten.at)



**Julia Sauerschnig**  
T 05 9434-908  
E [julia.sauerschnig@wifikaernten.at](mailto:julia.sauerschnig@wifikaernten.at)



**Fabian Hinterer**  
T 05 9434-957  
E [fabian.hinterer@wifikaernten.at](mailto:fabian.hinterer@wifikaernten.at)



**Georg Reiner**  
T 05 9434-944  
E [georg.reiner@wifikaernten.at](mailto:georg.reiner@wifikaernten.at)



**Sylvia Waibel, BA**  
T 05 9434-948  
E [sylvia.waibel@wifikaernten.at](mailto:sylvia.waibel@wifikaernten.at)



**Christina Lerchbaumer**  
T 05 9434-907  
E [christina.lerchbaumer@wifikaernten.at](mailto:christina.lerchbaumer@wifikaernten.at)

# Qualität & Unser Haus stellt sich vor Erfolg

## KUNDENCENTER



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



**Monika Krامل**  
T 05 9434-942  
E monika.krامل@wifikaernten.at



**Sigrid Ruttinig**  
T 05 9434-978  
E sigrid.ruttinig@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



**Michaela Steindorfer**  
T 05 9434-991  
E michaela.steindorfer@wifikaernten.at



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



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



**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



**Lara Korenjak**  
T 05 9434-958  
E lara.korenjak@wifikaernten.at

# Qualität

& Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

**GESUNDHEIT,  
PERSÖNLICHKEIT**



**MMag. Bianca Reichör**  
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

**WERKMEISTERSCHULEN, METALL-  
BEARBEITUNG, SCHWEISSEN,  
ELEKTROTECHNIK, ELEKTRONIK,  
AUTOMATISIERUNG**



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



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

## WERKSTÄTTEN



**Martina Fillafer**  
T 05 9434-936  
E [martina.fillafer@wifikaernten.at](mailto:martina.fillafer@wifikaernten.at)



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



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



**Gabriele Reibnegger**  
T 05 9434-937  
E [gabriele.reibnegger@wifikaernten.at](mailto:gabriele.reibnegger@wifikaernten.at)



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



**Mst. Bernhard Voiticek**  
(Prüfungen)  
T 0676 88 5868 938  
E [bernhard.voiticek@wifikaernten.at](mailto:bernhard.voiticek@wifikaernten.at)



**Patrick Perdacher**  
(Schweißen)  
M 0676 88 5868 937  
E [patrick.perdacher@wifikaernten.at](mailto:patrick.perdacher@wifikaernten.at)

# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

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



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



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



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



**Daniela Vertnik**  
T 05 9434-945  
E daniela.vertnik@wifikaernten.at

## 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



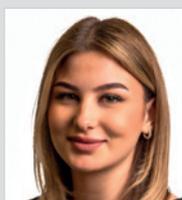
**Silvana De Souza Eigner**  
T 05 9434-984  
E silvana.eigner@wifikaernten.at



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



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



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



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

# Qualität

& Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

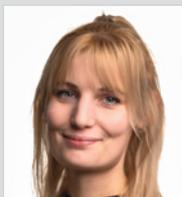
## ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE



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



**Tanja Udermann**  
T 05 9434-951  
E tanja.uder mann@wifikaernten.at



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



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

## TESTCENTER CARINTHIA (TCC)



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



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

## TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG



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



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



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



**Mag. (FH) Emanuel Wirnsberger,  
BSc, MSc**  
T 05 9434-9093  
E emanuel.wirnsberger@wifikaernten.at



**Theodor Jessernig**  
T 05 9434-989  
M 0676 88 5868 989  
E theodor.jessernig@wifikaernten.at



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



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



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

# Qualität

& Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG



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



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



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



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



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

## 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



**Birgit Gratzter**  
**Hermagor**  
T 05 9434-536  
E birgit.gratzter@wifikaernten.at



**Helga Pretzmann**  
**Villach**  
T 05 9434-575  
E helga.pretzmann@wifikaernten.at



**Andrea Ritzberger**  
**Spittal/Drau**  
T 05 9434-550  
E andrea.ritzberger@wifikaernten.at



**Mag. Hildegard Kogler**  
**Feldkirchen**  
T 05 9434-531  
E hildegard.kogler@wifikaernten.at



**Elisabeth Reichmann**  
**Wolfsberg**  
T 05 9434-594  
E elisabeth.reichmann@wifikaernten.at



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

# Qualität & Standortübersicht Erfolg

---

## STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

### KLAGENFURT HAUPTHAUS, 3.800 m<sup>2</sup>



## 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 m<sup>2</sup>



- 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 m<sup>2</sup>



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

### KLAGENFURT POSTGARAGE, 1.000 m<sup>2</sup>



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

### VILLACH, 3.300 m<sup>2</sup>



- Festsaal (1)
- Seminarraum (8)
- Lehrsaal (7)
- Mehrzweckwerkstätte (1)
- Schweißwerkstätte (1)
- EDV-Lehrsaal (6)
- CAD-Labor (1)
- Elektroniklabor (1)
- Schulungsreinraum (1)

# Qualität & Standortübersicht Erfolg

## STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

## AUSSTATTUNG

### SPITTAL, 780 m<sup>2</sup>



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

### WOLFSBERG, 610 m<sup>2</sup>



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

### HERMAGOR, 170 m<sup>2</sup>

Seminarraum (2)  
EDV-Lehrraum (1)

### FELDKIRCHEN, 140 m<sup>2</sup>

Seminarraum (2)

### ST. VEIT, 380 m<sup>2</sup>

Seminarraum (3)

**GESAMT: 17.880 m<sup>2</sup>**

**152**

# 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

Orientierung geben	37
Strategie entwickeln	51
Zusammenarbeit gestalten	65
Wertschöpfung erbringen	97
Wirkung aufzeigen	119
Veränderung meistern	133
Kennzahlen	145

# Qualität & Erfolg

# ORIENTIERUNG GEBEN



## 1. ORIENTIERUNG GEBEN

### 1.1 Wir stiften Sinn und definieren Zukünfte

Das WIFI Kärnten ist finanziell, dienstleistungsbezogen und regulatorisch in ein Ecosystem aus unterschiedlichen Interessengruppen eingebunden und ist daher intensiv bemüht, die Erwartungen und Bedürfnisse seiner Interessengruppen – insbesondere der Wirtschaftskammer Kärnten als Eigentümerin, der Kund:innen, Mitarbeitenden, Trainer:innen und regulatorischen Instanzen – aktiv zu verstehen und die Organisation entsprechend auszurichten.

Mit gezielten Strategieklausuren und wöchentlichen Referentenbesprechungen ist ein Regelkreis etabliert, der Planung, Umsetzung, Bewertung und kontinuierliche Verbesserung umfasst. Die Motive und Bedürfnisse der Interessengruppen

werden dabei ebenso wie relevante Trends identifiziert und für die Entwicklung der strategischen Ausrichtung eingesetzt.

Ein wesentlicher Bestandteil dieses Vorgehens ist die laufende Analyse von Feedbacks und speziell in Auftrag gegebenen Studien. Die Segmentierung der Kundengruppen und eine differenzierte Betreuung für Privatkund:innen, Firmen und öffentliche Auftraggeber tragen dazu bei, dass das WIFI Kärnten maßgeschneiderte Bildungsangebote entwickelt.

Greifbare Dokumente wie der monatliche Managementbericht, der Strategiefolder und die Strategiedokumente stellen nachvollziehbar sicher, wie das WIFI Kärnten systematisch und strategisch auf die Bedürfnisse seiner Interessengruppen eingeht und die Organisation kontinuierlich an neue Entwicklungen und Anforderungen anpasst.

Auftrag	Gewichtung		Schlüsselergebnis	Bisher	Zielvorgabe (100%)
<b>Wirtschaftlicher Auftrag der WK</b>	50%	30%	Betriebsergebnis EGT	342.826	-144.271
		20%	Deckungsgrad	103%	100%
<b>Bildungspolitischer Auftrag der WK</b>	50%	12%	Absagequote	6,84%	6,5%
		8%	Teilnehmerergebnis	9,54%	9,5%
		10%	AMS Umsatzanteil	42%	46%
		10%	Budgetausnutzung TCC und TAK	1,31	1,00
		10%	Kundenzufriedenheit	1,34	1,35

Schlüsselergebnisse des Schulungsjahres 2023/2024

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 Wirtschaftsförderungs-institute aus der Taufe gehoben hat.

Unsere Verantwortung liegt darin, gesellschaftliche, technologische, wirtschaftliche und soziale Veränderungen mit geeigneten Bildungsangeboten bestmöglich zu begleiten. Durch eine enge Verzahnung mit der Wirtschaftskammer Kärnten als Eigentümerin sowie durch systematische Analysen der Bedürfnisse von Kunden, Mitarbeitenden, Trainer:innen und regulatorischen Instanzen gelingt es dem WIFI Kärnten, die Ausrichtung der Organisation klar zu definieren und eine Identifikationsbasis für alle Interessengruppen zu schaffen.

Wesentliche zukunftsorientierte Projekte wie das „Testcenter Carinthia“ oder der Ausbau des Blended-Learning-Angebots entstehen durch den Dialog mit relevanten Interessengruppen und dienen dazu, die berufliche Bildung nachhaltig zu gestalten und dabei den gesellschaftlichen und technologischen Wandel zu antizipieren. Mit Hilfe dieser Ausrichtung setzt das WIFI Kärnten Impulse, die



nicht nur den gegenwärtigen Bildungsanforderungen, sondern auch den zukünftigen Entwicklungen gerecht werden.

Der monatliche Managementbericht sowie Strategiefolder und Leitdokumente sind Belege, die für die strategische Ausrichtung und die Integration der Interessengruppen in die Entscheidungsprozesse stehen.

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.

# Qualität & Orientierung geben Erfolg

---

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

Diese Identifikationsarbeit erfolgt durch Trendanalysen, Analyse der Kundengruppen, Feedback durch Trainer und Kunden 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

Ergebnisse dieser Bemühungen sind:

- Investitionsbereitschaft der Eigentümerin
- wichtige Kund:innen (z.B. AMS)
- Treue der Trainer:innen
- Bekanntheitsgrad und Image 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

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 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 WIFIs im Netzwerk führt zu einer Reihe von gemeinsamen österreichweiten Produkten und neuen Produktideen, die von den Produktmanager:innen auf Landesebene umgesetzt werden
- die A-Trainer:innen werden systematisch und permanent in den Produktentwicklungsprozess eingebunden



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

Projekte wie das „Testcenter Carinthia“ und die Erweiterung des Blended-Learning-Angebots sind Resultate dieser Weitsicht und zeigen, wie das WIFI Kärnten nicht nur auf aktuelle, sondern auch auf zukünftige Bildungsbedarfe eingeht. Diese ambitionierten Projekte spiegeln die Bereitschaft wider, innovative Wege zu gehen, um eine zukunftsgerichtete Bildungsinfrastruktur zu schaffen, die sowohl dem Arbeitsmarkt als auch den Ansprüchen der Teilnehmenden gerecht wird.

# Qualität & Orientierung geben Erfolg

---

Weiters wurden in den vergangenen Jahren spezielle Dienstleistungen entwickelt:

- Lernen ohne Risiko
- Abschlussgarantie
- optionale Hybridteilnahme („Du kannst kommen, musst aber nicht“)
- Online Förderberatungen für Privat- und Firmenkunden
- Lerncoach

## 1.2 Wir leben Kultur und schaffen Identität

Das WIFI Kärnten legt besonderen Wert darauf, die Werte „Freundlichkeit, Verlässlichkeit, Vorbildwirkung und den konstruktiven Umgang mit Fehlern“ als grundlegende Überzeugungen und Prinzipien der Organisation festzulegen und aktiv zu vermitteln. Diese sogenannten Organisationsgrundsätze dienen als Leitdokument und stellen die Basis für eine gelebte Unternehmenskultur dar, die Identifikation und Engagement fördert.

Zur Vermittlung dieser Werte setzt das WIFI Kärnten auf eine Vielzahl von Maßnahmen. Neue Mitarbeitende lernen die Werte durch spezielle Einführungsworkshops kennen, die vom Institutsleiter persönlich geleitet werden. Ergänzend dazu bieten Initiativen wie der jährliche WIFI-Wandertag, Teamtage, das Sommerfest und die Weihnachtsfeier Gelegenheiten

für alle Mitarbeiter:innen, die Unternehmenskultur erlebbar zu machen und den Zusammenhalt zu stärken.

Anerkennungs- und Leistungsprämien, ein internes Verbesserungssystem sowie spezifische Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen ergänzen diese Anstrengungen. Trainer:innen profitieren zudem von einer eigenen Charta, die die Erwartungen an gegenseitiges Verhalten und Zusammenarbeit definiert. Durch Feedbackprozesse wird eine offene Kultur geschaffen, in der Werte nicht nur vermittelt, sondern auch durch Vorschläge und Rückmeldungen weiterentwickelt werden können. Die Bewertung und Verbesserung der Wertevermittlung erfolgen systematisch. Mitarbeiterbefragungen, das Einholen von Feedback und Benchmarks liefern Erkenntnisse, die in die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur einfließen.

Schriftliche Leitdokumente zu den Organisationsgrundsätzen, Meetingprotokolle, Ergebnisse aus den Mitarbeiterbefragungen sowie die Trainercharta sind Dokumente der gelebten Praxis und zeigen, wie das WIFI Kärnten eine werteorientierte Kultur etabliert hat, die nicht nur die Identität der Organisation stärkt, sondern auch eine gemeinsame Basis für die Zielerreichung schafft und die Motivation aller Beteiligten fördert.

Das WIFI Kärnten betrachtet Kultur als einen wesentlichen Faktor, der die Identität und Ziele der Organisation stärkt und die Zusammenarbeit aller Interessengruppen – Eigentümerin (Wirtschaftskammer Kärnten), Kund:innen, Mitarbeitende, Trainer:innen und regulatorische Instanzen – unterstützt.

Die Führungsarbeit wird aktiv gestaltet: Führungskräfte sind dafür verantwortlich, die Kultur durch ihr Vorbildverhalten zu prägen und die Werte im Arbeitsalltag vorzuleben. Workshops, Teamtage und Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeitende und Trainer:innen werden genutzt, um diese Grundsätze zu vermitteln und die Identifikation mit der Organisation zu fördern.

Für die Umsetzung der kulturellen Leitlinien setzt das WIFI Kärnten auf klare Strukturen und Programme, die Führungsarbeit aktiv in den Kulturprozess integrieren. Führungskräfte werden regelmäßig in der Referentenbesprechung in die Diskussion über kulturelle Themen eingebunden. Zusätzlich werden Maßnahmen wie die Trainercharta, ein internes Verbesserungssystem und spezifische Anerkennungsprogramme implementiert, um die Werte der Organisation im Alltag zu leben. Initiativen wie der „WIFI-Wandertag“, Sommerfeste und Weihnachts-



feiern fördern den Gemeinschaftsgeist und stärken das kulturelle Fundament der Organisation. Zudem werden Plattformen wie „Anliegen“ genutzt, um Mitarbeitenden und Trainer:innen eine Möglichkeit zu bieten, die Kultur aktiv mitzugestalten und Rückmeldungen einzubringen.

Die Bewertung und Verbesserung der Kulturarbeit erfolgen kontinuierlich. Mitarbeiterbefragungen, Feedbackprozesse und die Evaluation von Führungsverhalten sind zentrale Instrumente, um die Wirksamkeit der kulturellen Maßnahmen zu überprüfen. Diese Erkenntnisse fließen in die Weiterentwicklung der Kulturarbeit ein und tragen dazu bei, dass die Kultur stets den strategischen Anforderungen und Erwartungen der Interessengruppen entspricht.

# Qualität & Orientierung geben Erfolg

Interne Best Practice Beispiele zu den Unternehmenswerten werden in der wöchentlichen Referentenbesprechung 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.

Die Mitarbeitergespräche werden seit kurzem auch genutzt, um die Organisationsgrundsätze im wechselseitigen Feedback zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden zu thematisieren.

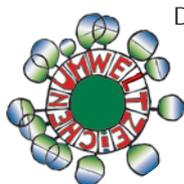
Die Organisationsgrundsätze und die strategischen Leitlinien bilden die Grundlage, um das Selbstverständnis kontinuierlich zu schärfen und dessen Bedeutung für die tägliche Arbeit erlebbar zu machen.

Regelmäßige Kommunikationsformate fördern den Austausch und die aktive Mitgestaltung der Organisationskultur. Mitarbeitende und Trainer:innen haben so die Möglichkeit, eigene Ideen und Perspektiven einzubringen und das Selbstverständnis der Organisation mitzugestalten. Zahlreiche Veranstaltungen und gemeinsam gefeierte Feste tragen zur Stärkung des Gemeinschaftsgefühls bei und lassen die organisatorische Identität erlebbar werden. Die „Trainercharta“ bildet ein weiteres zentrales Instrument, das Erwartungen an die Zusammenarbeit definiert und eine klare Orientierung bietet.

Die Bewertung und kontinuierliche Verbesserung der Identitätsarbeit erfolgen durch systematische Feedbackprozesse. Diese Erkenntnisse ermöglichen es, die Organi-



sationskultur flexibel an neue Anforderungen und Bedürfnisse anzupassen.



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 Ressourcenschonung 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. Eine Evaluation der Führungskräfte und der Abteilungszusammenarbeit wurde realisiert und zur weiterführenden Verbesserung genutzt.

Zu folgenden Themen wurden außerdem Maßnahmenpakete entwickelt und umgesetzt:

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



Strategiefolder, Meetingprotokolle, Ergebnisse aus Feedbackprozessen sowie die Trainercharta sind für alle verfügbare Dokumente.

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
- WIFI-Team Tage, die Anerkennungs- und Leistungsprämien, das Fitness Programm, das Schulungsprogramm
- Auszeichnungen für Verbesserungen
- Sommerfest und Weihnachtsfeier, der WIFI-Wandertag

### 1.3 Wir beziehen Vielfalt ein und verstehen Beteiligte

Grundlage für eine zielgerichtete Orientierung ist eine vertrauensvolle Beziehung und eine enge Zusammenarbeit mit allen Interessengruppen.

Das WIFI Kärnten führt regelmäßige Analysen und Feedbackschleifen durch, um die Bedürfnisse der Interessengruppen zu priorisieren. Diese Identifikation erfolgt über verschiedene Kanäle wie Strategieklausuren, die intensive Einbindung von Fachgruppen und Innungen, wöchentliche Referentenbesprechungen und umfassende Kunden- und Trainerbefragungen. Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Differenzierung innerhalb der Interessengruppen, etwa durch die Segmentierung von Kund:innen oder die Kategorisierung von Trainer:innen nach spezifischen Anforderungen.

Zudem werden Marktanalysen, Studien und Trendprognosen herangezogen, um gesellschaftliche, wirtschaftliche und technologische Veränderungen rechtzeitig zu erkennen. Diese Ansätze helfen dem WIFI Kärnten, ein differenziertes Verständnis für die Erwartungen seiner Stakeholder zu entwickeln und darauf abgestimmte Maßnahmen zu planen.

Die Umsetzung erfolgt durch strukturierte Kommunikations- und Interaktionsprozesse, die sicherstellen, dass die Interessengruppen aktiv eingebunden werden. Regelmäßige persönliche Gespräche, etwa in Form von Kunden- und Firmenbesuchen, sowie die Einbindung von Lehrgangssprecher:innen fördern einen direkten Austausch. Durch digitale Tools wie SAP und VAMA können Feedbacks effizient dokumentiert und ausgewertet werden, wodurch das WIFI Kärnten in der Lage ist, kurzfristig auf geänderte Bedürfnisse zu reagieren.

Die Bewertung und Verbesserung dieser Maßnahmen erfolgen kontinuierlich durch ein systematisches Kennzahlensystem, Benchmarking und die Auswertung von Befragungsergebnissen.

Das WIFI Kärnten integriert gesellschaftliche Ansprüche systematisch in die Ausrichtung und Ausgestaltung seiner Organisation, um eine rechtskonforme und sozial verantwortliche Praxis zu gewährleisten. Dies geschieht primär durch die enge Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Kärnten als Eigentümerin, Kund:innen, Mitarbeitenden, Trainer:innen und regulatorischen Instanzen. Durch die gezielte Berücksichtigung vielfältiger Erwartungen und gesellschaftlicher Anforderungen stellt das WIFI Kärnten sicher, dass seine

Bildungsangebote und internen Strukturen nicht nur den rechtlichen Vorgaben entsprechen, sondern auch einen positiven gesellschaftlichen Beitrag leisten.

Zentral in diesem Prozess sind regelmäßige Analysen und Dialoge und das Einholen und Analysieren gezielter Studien zu gesellschaftlichen Megatrends wie Nachhaltigkeit und Digitalisierung. Die Einführung des „Testcenter Carinthia“ ist ein Beispiel für ein Projekt, das auf eine tiefgreifende Analyse demografischer Veränderungen reagiert und einen gesellschaftlichen Mehrwert durch Kompetenzfeststellungen für verschiedene Altersgruppen bietet. Zudem ist die Ausrichtung des WIFI Kärnten eng mit den strategischen Vorgaben der Wirtschaftskammer Kärnten abgestimmt, wodurch gesellschaftspolitische und rechtliche Anforderungen frühzeitig in die Planung einfließen. Zu den Aufsichtsratssitzungen werden alle Spartenobleute und Spartengeschäftsführer:innen eingeladen. Damit soll eine besondere Tiefe des gegenseitigen Verständnisses, des Engagements und der Verbundenheit geschaffen werden.

Klare Maßnahmen und Prozesse wurden darüber hinaus etabliert um die Einhaltung von rechtlichen und sozialen Standards sicherstellen. Das WIFI Kärnten hat sich als „Green Location“ zertifizieren lassen



und orientiert sich an den Vorgaben des Österreichischen Umweltgütesiegels, um nachhaltige und ressourcenschonende Praxis zu fördern. Die Compliance und rechtliche Konformität werden durch moderne ERP-Systeme wie SAP und Docuware unterstützt, die eine lückenlose Dokumentation und Nachvollziehbarkeit aller relevanten Prozesse gewährleisten. Für Mitarbeitende und Trainer:innen gibt es spezifische Schulungen und Dienstweisungen, die die Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen sicherstellen. Der monatliche Managementbericht bietet eine transparente Übersicht über die Einhaltung dieser Vorgaben und die Fortschritte in strategischen Projekten. Die Bewertung und Verbesserung der gesellschaftlich verantwortlichen Praxis

# Qualität & Orientierung geben Erfolg

---

erfolgen durch kontinuierliches Monitoring und Feedbackprozesse. Befragungen und Benchmarking werden genutzt, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Greifbare Belege dafür sind Zertifizierungen wie das Umweltgütesiegel, Protokolle der Referentenbesprechungen sowie dokumentierte Schulungsunterlagen und Managementberichte. Diese Elemente zeigen, wie das WIFI Kärnten gesellschaftliche Ansprüche proaktiv integriert, rechtskonform agiert und durch seine sozial verantwortliche Praxis einen nachhaltigen Beitrag zur Gesellschaft leistet.

Das WIFI Kärnten nutzt die Vielfalt und Diversität seiner Interessengruppen gezielt, um Unterschiede und Mehrdeutigkeit als Motor für Innovation, Flexibilität und Widerstandsfähigkeit zu nutzen. Die Organisation orientiert sich dabei stark an den Bedürfnissen und Erwartungen der Eigentümerin, insbesondere der Sparten und Fachgruppen als Eigentümervertreter, der Kund:innen, Mitarbeitenden, Trainer:innen und regulatorischen Instanzen.

Dies erfolgt durch regelmäßige Dialogformate, Befragungen, Marktanalysen und die systematische Segmentierung von Kundengruppen, beispielsweise nach Berufsgruppen oder Weiterbildungszielen. Trainer:innen werden kategorisiert, um gezielte Angebote zu entwickeln, die auf die jeweiligen Bedürfnisse eingehen. Zudem

nutzt das WIFI Kärnten externe Studien und Trendprognosen, um gesellschaftliche Entwicklungen wie den demografischen Wandel oder die Digitalisierung frühzeitig zu erkennen.

Für die Umsetzung dieser Ansätze schafft das WIFI Kärnten eine Kultur des Austauschs und der Mitgestaltung. Plattformen wie „Verbesserung und Innovation“ und „Anliegen“ ermöglichen Mitarbeitenden, eigene Ideen und Perspektiven aktiv einzubringen. Die regelmäßigen Referentenbesprechungen dienen als zentrales Forum, um die Vielfalt der Meinungen zu diskutieren und in Entscheidungen einfließen zu lassen. Initiativen wie der WIFI-Wandertag oder Teambuilding-Events schaffen zudem einen informellen Rahmen, der den Austausch fördert und die Grundlage für kreative Lösungsansätze legt.

Die Bewertung und kontinuierliche Verbesserung erfolgt durch Feedback-Prozesse und ein systematisches Kennzahlensystem.

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, tech-

nologische und soziale Veränderungen. Insbesondere im Austausch mit dem WIFI Österreich und der Wirtschaftskammer als Eigentümerin stehen dem WIFI Kärnten erstklassige Unterlagen und Prognoseinstrumente zur Verfügung.

Zusätzlich werden Expert:innen, die sich mit Zukunftsthemen auseinandersetzen, bei Bedarf herangezogen. Die Mitarbeiter:innen des WIFI Kärnten besuchen zu diesem Zweck auch Messen und einschlägige Informationsveranstaltungen. In Form von Kurzberichten und Präsentationen werden diese Erkenntnisse von den Mitarbeiter:innen aufbereitet. Österreichweit dient das Intranet des WIFI Österreich als nationaler Speicher zur Dokumentation der gewonnenen Erkenntnisse.

Relevante Entwicklungen werden durch regelmäßige Trendanalysen, Feedbackprozesse und die Auswertung von Markt- und Bildungsstudien erkannt und bewertet. Besonders die Strategieklausuren bieten einen Raum, um bestehende Strukturen kritisch zu hinterfragen und innovative Ansätze zu entwickeln. Die gezielte Nutzung von externem Input, wie zum Beispiel von Expert:innen oder Benchmarks mit anderen Landes-WIFIs unterstützt dabei, Komplexität zu bewältigen und zukunftsorientiert agieren zu können.



In Bezug auf Mitarbeitende und auch Trainer:innen wird auf offene Kommunikations- und Beteiligungsprozesse gesetzt, um Beteiligung zu ermöglichen und Veränderungen aktiv mitzugestalten. Durch flache Hierarchien und eine gelebte Fehlerkultur wird sichergestellt, dass innovative Ansätze erprobt und kontinuierlich angepasst werden können.

Über das WIFI-Netzwerk werden zudem Best Practices und Erkenntnisse dokumentiert und ausgetauscht, was eine starke Innovations- und Lernkultur begünstigt. Auf Basis der durchgeführten Kundenanalysen bemüht sich das WIFI Kärnten intensiv um die Zielgruppe Junge Erwachsene, sowie Schüler:innen. Strategische Projekte dazu wurden abgeleitet.

Trends und Herausforderungen werden mit Hilfe von Erkenntnissen aus Marktanalysen, Kundenbefragungen und den Rückmeldungen der Interessengruppen frühzeitig identifiziert und in strategische Ziele übersetzt. Die enge Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Kärnten sowie die Orientierung an deren strategischen Zielsetzungen stellen sicher, dass gesellschaftliche und wirtschaftliche Anforderungen in die Planung integriert werden.

Daher ist die systematische Weiterentwicklung der Strategiefähigkeit eng mit der Wahrnehmung und Analyse der Bedürfnisse und Erwartungen der maßgeblichen Interessengruppe Eigentümer verknüpft.

Vielfältige, aktiv gelebte Dialogstrukturen tragen dazu bei, dass unterschiedlichste Perspektiven und Kompetenzen in die strategische Weiterentwicklung integriert werden.

# STRATEGIE ENTWICKELN



## 2. STRATEGIE ENTWICKELN

### 2.1 Wir verstehen unser Umfeld und eigene Kompetenzen

Mit einer klaren Orientierung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Interessengruppen – Eigentümer, Kund:innen, Mitarbeitende, Partner:innen, Vertreter:innen der Gesellschaft und regulatorische Instanzen – gestaltet das WIFI Kärnten seine Maßnahmen bewusst strategiebewusst und zukunftsorientiert.

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. Ein besonders prägnantes Beispiel für diesen Ansatz ist die Entwicklung des Testcenters Carinthia, das auf einer detaillierten Analyse demografischer Entwicklungen basiert.

Strategieklausuren auf Landes- und Bundesebene ermöglichen es, Trends auf höherer Ebene zu bewerten, strategische Handlungsfelder zu identifizieren und konkrete Maßnahmen zu definieren. Ergänzend kommen Instrumente wie SWOT-Analysen und Benchmarks zum Einsatz, um interne

Stärken und Schwächen mit externen Chancen und Risiken abzugleichen.

Der Fortschritt strategischer Maßnahmen wird regelmäßig durch den Aufsichtsrat sowie in Referentenbesprechungen überprüft. Ein einfaches Kennzahlensystem dient als Steuerungsinstrument, um den Erfolg strategischer Projekte zu messen und Anpassungsbedarfe frühzeitig zu erkennen. Darüber hinaus werden umfassende Feedbackinstrumente genutzt, um die Qualität der Prozesse und Produkte kontinuierlich zu optimieren.

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

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

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

Dazu dienen die Strategieklausuren auf Landes- und Bundesebene und die wöchentlichen Referentenbespre-

chungen. Darin werden die Erwartungen und Veränderungen innerhalb der Interessengruppen analysiert. Regelmäßige Feedbackgespräche, Umfragen und partizipative Workshops bilden die Grundlage, um die Bedürfnisse und Prioritäten der Stakeholder zu verstehen. Dabei wird darauf geachtet, potenzielle Zielkonflikte frühzeitig zu erkennen und auf eine Weise einzuordnen, die den langfristigen Zielen der Organisation entspricht. Führungskräfte nehmen hierbei eine moderierende Rolle ein, um eine Balance zwischen den unterschiedlichen Erwartungen sicherzustellen. Durch regelmäßige Review-Prozesse und den Einsatz von Benchmarking werden sowohl die Abwägungsprozesse als auch die Umsetzung der strategischen Entscheidungen optimiert

Die Identifikation eigener Kompetenzen 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. Im Zuge dieser Analysen werden nicht nur interne Ressourcen bewertet, sondern auch externe Trends und Marktveränderungen berücksichtigt, die für



die Organisation von Bedeutung sind. In den vergangenen Jahren erfolgte daher ein verstärktes Einbeziehen von Außen-sichten (Berater/Moderator der Strategieklausur, Interessengruppen, Fokusgruppen, Expert:innen)

Die Umsetzung dieses Ansatzes erfolgt durch eine enge Zusammenarbeit mit der Eigentümerin, der Wirtschaftskammer Kärnten, sowie durch den Austausch innerhalb des WIFI-Netzwerks. Ergänzend werden externe Studien und Prognosen herangezogen, um spezifische Themen wie demografische Veränderungen, technologische Entwicklungen oder neue Bildungsanforderungen zu analysieren. Ein besonderer Fokus liegt auf der Innovationsfähigkeit der Organisation, die

# Qualität & Strategie entwickeln Erfolg

---

durch den Austausch von Best Practices im WIFI-Netzwerk sowie durch den Einbezug von Mitarbeitenden und Trainer:innen sichergestellt wird. Die systematische Dokumentation von Erkenntnissen im Intranet ist für alle Mitarbeiter:innen zugänglich.

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 Fund. Dieses Programm ist die operative Umsetzung des Green Deals der EU. Ein eigenes Beratungs- und Bildungsangebot stehen zur Verfügung. Nachhaltigkeit wurde bewusst in das Leitbild integriert und stellt heute eine Kernkomponente der strategischen Ausrichtung dar.

Ein zentraler Bestandteil der Umsetzung ist das interne Verbesserungssystem, das Mitarbeitende dazu motiviert, Vorschläge für nachhaltiges Handeln einzubringen. Diese Ideen werden regelmäßig im Rahmen von Referentenbesprechungen diskutiert und in strategische Projekte überführt.

Zur Gewinnung relevanter Erkenntnisse und zum Treffen fundierter Entscheidungen werden unter anderem 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.

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.

Das WIFI Netzwerk liefert ebenfalls zielgerichtet Studien, Untersuchungen

und Befragungen, die zukünftige Trends und Entwicklungen in hoher Qualität erfassen. Damit liefern die verfügbaren Studien, Befragungen und Trendanalysen die Grundlage für fundierte Entscheidungen. Das WIFI Kärnten nutzt ergänzend Instrumente wie SWOT-Analysen und Szenario-Techniken.

## 2.2 Wir legen unsere Strategie fest

Das WIFI Kärnten greift auf zahlreiche Markt- und Trendanalysen zu, die gesellschaftliche, technologische, wirtschaftliche und regulatorische Entwicklungen umfassen. Zu den genutzten Quellen gehören Studien und Prognosen der Wirtschaftskammer Kärnten, nationale und internationale Bildungsberichte sowie branchenspezifische Fachkonferenzen und Netzwerktreffen innerhalb des WIFI-Verbundes. Interne Daten wie Kennzahlen aus den Systemen SAP und VAMA, Controllingberichte und die Ergebnisse von Kunden- und Mitarbeitendenbefragungen ergänzen die externen Analysen. Die Ergebnisse dieser Analysen fließen direkt in den jährlichen Strategieprozess ein. In der Strategieklausur werden sie von Führungskräften und externen Expert:innen bewertet und in konkrete Projekte und Maßnahmen übersetzt. SWOT-Analysen werden genutzt, um



Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken zu identifizieren. Basierend auf diesen Ergebnissen wird das Strategiepapier erstellt, das zentrale Handlungsfelder und Zielgrößen festlegt.

Die Entscheidungsfindung erfolgt im Dialog und intensivem Austausch mit der Wirtschaftskammer Kärnten und dem WIFI Österreich als Dachorganisation. Wichtige Entscheidungen werden in Referentenbesprechungen, im Aufsichtsrat und in der länderübergreifenden Institutsleiterkonferenz abgestimmt. Zudem wird durch das Controllingsystem sichergestellt, dass regulatorische Anforderungen kontinuierlich überwacht und eingehalten werden. Das Intranet dient als zentrale Plattform zur Dokumentation und Ver-

# Qualität & Strategie entwickeln Erfolg

---

teilung aller relevanten rechtlichen und strategischen Informationen.

Das WIFI Österreich und die Wirtschaftskammer Kärnten liefern die Grundlagen und den Entwurf für strategische Szenarien. Potenzielle Entwicklungen können so aus verschiedenen Perspektiven betrachtet und die Auswirkungen auf die Organisation bewertet werden. Dabei spielen die Interessen und Erwartungen der Eigentümerin, der Kund:innen, Mitarbeitenden, Trainer:innen und regulatorischen Instanzen eine zentrale Rolle.

Die möglichen Reaktionen auf diese 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. Parallel erfolgt diese Bewertung auch im Rahmen der Strategiegearbeit der Wirtschaftskammer und der Strategiegearbeit des WIFI Österreich.

Bei einigen besonders relevanten Themen wird eine bilaterale Zusammenarbeit mit anderen Landes-WIFIs forciert. Ein besonderes Augenmerk liegt darauf, die Ergebnisse dieser Szenarioanalysen in greifbare strategische Maßnahmen zu übersetzen. Dabei wird ein Gleichge-

wicht zwischen langfristigen Zielsetzungen und kurzfristigen Anpassungsmaßnahmen angestrebt.

Der Strategieprozess basiert auf der Strategie der Wirtschaftskammer und der Strategie des WIFI Netzwerkes und liefert als Ergebnis ein Strategiepapier, das von allen Führungskräften gemeinsam erarbeitet wird.

Die Festlegung strategischer Themen erfolgt in einer jährlichen Strategieklausur, an der die Führungskräfte sowie externe Expert:innen teilnehmen. In dieser Klausur werden auf Basis aktueller Markt-, Kunden- und Trendanalysen zentrale Handlungsfelder definiert. Dabei kommen Instrumente wie die SWOT-Analyse und Benchmark-Studien zum Einsatz.

Die strategischen Themen werden nach ihrer Bedeutung für die Erreichung der Organisationsziele priorisiert und in konkrete Projekte übersetzt.

Zur Sicherstellung der Abstimmung strategischer Themen dienen regelmäßig stattfindende Referentenbesprechungen und Projekt-Meetings. Jede strategische Initiative ist mit definierten Zielgrößen und klaren Verantwortlichkeiten verknüpft. Wichtige Nachweise für die präzise

Definition und Abstimmung strategischer Themen sind das jährlich aktualisierte Strategiepapier, das Projektportfolio sowie die Managementberichte. Ergänzend dienen die Ergebnissammlungen aus den Strategieklausuren und die elektronische Dokumentation im Intranet als zentrale Ressourcen.

Durch partizipative Entscheidungsprozesse, in denen die Perspektiven aller relevanten Interessengruppen berücksichtigt werden, ist sichergestellt, dass die strategischen Inhalte einerseits gut mit den normativen Vorgaben insbesondere der Eigentümerin abgestimmt sind und andererseits flexibel genug sind, um auf Veränderungen im Umfeld reagieren zu können.

Der finale Entwurf der Strategie wird dem Präsidium der Wirtschaftskammer Kärnten zur Begutachtung und Beschlussfassung vorgelegt. Dabei werden nochmals die normativen Vorgaben der Organisation in Hinblick auf Vision, Mission und Werte geprüft.

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, Innova-



tionen und neuen Ideen gebildet. 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.

Zusätzlich gibt es im WIFI Arbeitsgruppen, die vollkommen frei über Zukunftsthemen nachdenken und Vorschläge dazu erarbeiten. Beispiele dafür sind: Lernen 2030, WIR IM WIFI TEAM, „Lernen ohne Risiko“, „Du kannst kommen, musst aber nicht“ – Streaming Projekt.

# Qualität & Strategie entwickeln Erfolg

---

Im Rahmen der diesjährigen Strategieklausur wurde unter dem Arbeitstitel „Junge Erwachsene“ in einem extern moderierten Prozess die Zielgruppe AHS- und BHS-Maturant:innen unter Einbeziehung der Eltern in ihrer Bedeutung als späterhin wichtige Kundengruppe identifiziert. Ein entsprechendes, attraktives Angebot ist derzeit in Ausarbeitung.

Als weiteres Beispiel für die Entwicklung eines innovativen Geschäftsmodells kann die durchgängige Integration des neuen Testangebotes des Testcenters Carinthia in die Kursangebote verstanden werden.

Auch Trainer:innen werden in die Gestaltung des Geschäftsmodells eingebunden. Ein Beispiel dafür ist die teilnehmerbezogene Entlohnung.

Regelmäßige Bewertungen des genutzten, umfassenden Kennzahlensystems stellen sicher, dass Geschäftsmodelle nicht nur innovativ, sondern auch nachhaltig und wirtschaftlich tragfähig sind.

Gelebte Vorgehensweisen wie Strategiem Meetings, Qualitätsrunden und Prozessreviews fördern eine dynamische und transparente Arbeitsweise.

Die strategischen Ziele werden jährlich im Rahmen der Strategieklausur definiert. Es werden klare, messbare Zielgrößen

sowie damit verbundene Zeithorizonte festgelegt. Diese Ziele werden in wirtschaftliche und bildungspolitische Kennzahlen gegossen. Die benötigten Ressourcen – personell, finanziell und technisch – werden durch Investitionspläne und Projektbudgets definiert.

Aus den übergeordneten strategischen Zielen werden Teilstrategien für verschiedene Fachbereiche abgeleitet. Dies erfolgt durch produktverantwortliche Führungskräfte, die die strategischen Vorgaben in konkrete Maßnahmen für ihre Fachbereiche übersetzen. Teilstrategien wie die Entwicklung neuer Bildungsangebote, digitale Transformation oder die Erweiterung der technischen Infrastruktur werden mit spezifischen Projekten und Maßnahmenplänen unterlegt.

Die Fortschritte in der Umsetzung strategischer Ziele und Teilstrategien werden durch monatliche Managementberichte, regelmäßige Referentenbesprechungen und Statusberichte dokumentiert.

Wichtige Nachweise für die Festlegung strategischer Ziele und Ressourcen sind das jährlich aktualisierte Strategiepapier, die Investitionspläne, sowie die monatlichen Managementberichte. Dokumentierte Projektpläne, Prozessbeschreibungen und Leitdokumente sind über

das Intranet zugänglich. Zudem wird die Strategieumsetzung durch elektronische Systeme wie SAP und Docuware transparent nachverfolgt und gesteuert.

In Abhängigkeit von der Größe der strategischen Initiativen werden diese Projekte in folgender Beschlusskaskade genehmigt:

- a) Strategieklausur/  
Referentenbesprechung
- b) Aufsichtsrat der WIFI Kärnten GmbH
- c) Präsidium der Wirtschaftskammer
- d) Wirtschaftsparlament

Jedes strategische Projekt wird mit klar definierten Zielen, einem Umsetzungszeitraum sowie einer Ressourcenplanung versehen. Die Ressourcenzuweisung umfasst finanzielle Mittel, personelle Kapazitäten und technische Ressourcen.

Diese werden in detaillierten Projektplänen dokumentiert, die durch die Führungskräfte der jeweiligen Fachbereiche bzw. durch die Projektleiter:innen eigenverantwortlich erstellt und regelmäßig aktualisiert werden.

Der Geschäftsführer ist in Abhängigkeit der notwendigen Investitionssumme verpflichtet, Projektfortschritte der Kammerleitung, dem Präsidium oder dem Wirtschaftsparlament zu berichten.



### 2.3 Wir integrieren unsere Strategie, setzen sie um und reviewen sie

Das WIFI Kärnten kommuniziert seine Strategie durch einen mehrstufigen Kommunikationsprozess, der gezielt auf die Bedürfnisse und Erwartungen seiner Interessengruppen abgestimmt ist.

Die Strategie wird zunächst in der jährlichen Strategieklausur definiert und anschließend in einem Strategiepapier dokumentiert. Dieses bildet die Grundlage für die interne und externe Kommunikation durch die Geschäftsführung.

In Richtung seiner Interessengruppen nutzt das WIFI Kärnten zahlreiche maßgeschneiderte Kommunikationsformate:

# Qualität & Strategie entwickeln Erfolg

---

- Eigentümer und Aufsichtsrat: Detaillierte Berichte und Präsentationen
- Mitarbeitende: Mitarbeiterinformationsveranstaltung durch den Geschäftsführer, Strategiefolder, Protokolle der Referentenbesprechungen, Abteilungsbesprechungen
- Trainer:innen: Trainernewsletter, Einführungsworkshops für neue Trainer:innen, Strategische Workshops (z.B. Contententwicklung) und Trainerwettbewerbe, Partnernetz, Austausch mit Referaten, WIFI Trainerkongress, Einbindung in strategische Projektentwicklungen
- Regulatorische Instanzen: Regelmäßige Berichterstattung und die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben durch dokumentierte Managementberichte und Projektberichte
- Kund:innen: Newsletter, Social-Media-Auftritte, Kursprogramme und persönliche Firmenkundenbetreuung
- Gesellschaft: Veröffentlichung des Strategiefolders auf der Website

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.

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 als zentrales Dokument beschreibt die geplanten Projekte und Maßnahmen, sowie die damit verbundenen strategischen Zielgrößen.

Jedes strategische Ziel wird in spezifische Projekte und Maßnahmenpakete übersetzt, die mit klaren Zielgrößen, Fristen und Verantwortlichkeiten verknüpft sind. Diese Aufgaben werden den jeweiligen Projektverantwortlichen zugeordnet. In Referentenbesprechungen werden Fortschritte regelmäßig überprüft, Herausforderungen identifiziert und Lösungen erarbeitet.

Seinen Mitarbeitenden gegenüber setzt das WIFI Kärnten auf transparente Kommunikation und intensive Einbindung. Führungskräfte vermitteln in Teammeetings, Abteilungsrunden und Einzelgesprächen die strategischen Prioritäten und ihre Relevanz für den Arbeitsalltag. Monatliche Managementberichte und die Protokolle der Referentenbesprechungen bieten zudem aktuelle Informationen über den Fortschritt der Strategieumsetzung.

Zur Unterstützung der strategischen Zielerreichung investiert das WIFI Kärnten in gezielte Schulungen für Mitarbeitende und Trainer:innen. Auch steht allen Mitarbeiter:innen das gesamte Kursangebot des Hauses kostenlos zur Verfügung. Für Trainer:innen gibt es die Möglichkeit, über erworbene Trainerbonuspunkte, Ausbildungen am WIFI Kärnten kostenlos zu besuchen.

Das interne Verbesserungssystem unterstützt ebenfalls die aktive Mitgestaltung durch alle Mitarbeitenden. Insbesondere dann, wenn diese Vorschläge strategische Zielsetzungen unterstützen.

Aus der Strategie abgeleitete Projekte werden zunächst im Protokoll der Strategieklausur dokumentiert und als wichtige Arbeitsgrundlage in die Organisation getragen. Projektverantwortliche und Führungskräfte sorgen dafür, dass die strategischen Ziele in konkrete Maßnahmen übersetzt und in den jeweiligen Fachbereichen verankert werden. Die notwendigen Ressourcen – finanziell, personell und technisch – werden anhand detaillierter Investitionspläne geplant und vom Aufsichtsrat genehmigt.

Die Umsetzung der Strategie wird durch ein umfassendes Controlling und regelmäßige Berichterstattung überprüft. Mo-



natliche Managementberichte informieren Eigentümervertreter:innen, Aufsichtsrat und Mitarbeiter:innen über den Fortschritt der Projekte und die Erreichung der strategischen Ziele. Anpassungen erfolgen auf Basis von Rückmeldungen aus den Referentenbesprechungen, Feedbacksystemen und den Ergebnissen der Interessengruppenbefragungen.

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.

# Qualität & Strategie entwickeln Erfolg

---

Für Projekte wird ein eigener Projekt-auftrag mit Meilensteinen und Reporting-verpflichtungen 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 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.

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

Wesentlich für die Ausgestaltung der Unternehmenskultur sind die Organi-

sationsgrundsätze 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.

Ausgehend von diesen Grundsätzen wurde 2022 eine Evaluation der Führungskräfte realisiert und zur weiterführenden Verbesserung genutzt. Ein Führungskräfte-coaching mit externen Berater:innen wurde in der Folge umgesetzt.

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

Die Führungskultur des WIFI Kärnten wird aktiv durch Maßnahmen wie den jährlichen Strategie- und Entwicklungsprozess gestaltet. Führungskräfte sind verpflichtet, an der strategischen Planung mitzuwirken und innovative Projekte voranzutreiben. Dies geschieht in regelmäßigen Referentenbesprechungen, Strategieklausuren und durch die Zusam-

menarbeit mit externen Expert:innen. Zur Förderung einer offenen Fehlerkultur wird im Unternehmen ein internes Verbesserungssystem betrieben, das innovative Vorschläge belohnt und transparent in Entscheidungsprozesse einbindet.

Die Weiterbildung der Führungskräfte ist auf aktuelle Anforderungen der Bildungs- und Wirtschaftswelt abgestimmt. Führungskräfte nehmen an nationalen und internationalen Fachkonferenzen sowie an Arbeitsgruppen im Rahmen des WIFI-Netzwerks teil. Dadurch werden kontinuierlicher Wissenstransfer und der Austausch von Best Practices sichergestellt. Zusätzlich sind spezifische Schulungen zu rechtlichen und strategischen Themen im Intranet verfügbar, ergänzt durch regelmäßige Managementberichte und Expertenvorträge.

Die Wirksamkeit der Führungspraktiken wird durch ein systematisches Kennzahlen- und Berichtswesen gemessen, allem voran der zweijährig stattfindenden Great Place to Work Befragung und der Mitarbeiterbefragung durch die Wirtschaftskammer. Monatliche Managementberichte informieren den Aufsichtsrat, die Eigentümervertretung sowie die Mitarbeitenden über die Fortschritte in strategischen Projekten und über operative Leistungskennzahlen.

# Qualität & Erfolg

# ZUSAMMENARBEIT GESTALTEN



### 3. ZUSAMMENARBEIT GESTALTEN

#### 3.1 Wir binden Interessengruppen ein

Das WIFI Kärnten unterscheidet seine Interessengruppen in klar definierte Kategorien: Eigentümer (Wirtschaftskammer Kärnten), Kund:innen (Privatkund:innen, Firmenkund:innen und öffentliche Auftraggeber), Mitarbeitende, Partner:innen (Trainer:innen) und regulatorische Instanzen. Innerhalb dieser Gruppen erfolgt eine weitere Differenzierung, beispielsweise werden Trainer:innen nach Leistung und Verfügbarkeit in die Kategorien A, B, C und N eingeteilt. Diese feingliedrige Segmentierung erlaubt eine wirkungsgerechte Betreuung und zielgerichtete Maßnahmen.

Die Erwartungen der Interessengruppen werden durch regelmäßige Befragungen, tief verankerte Dialogstrukturen und Feedbackinstrumente erfasst. Kundenbedürfnisse werden über elektronische Fragebögen, Lehrgangssprecher:innen, das Besuchersystem und persönliche Betreuung eingeholt. Mitarbeitende bringen ihre Erwartungen über regelmäßige Teammeetings, Einzelgespräche und Plattformen wie „Anliegen“ ein. Für die Eigentümerin, die Wirtschaftskammer Kärnten, spielen insbesondere die Anforderungen der Fachgruppen, Sparten und Innungen eine zentrale Rolle, die in strategische Entscheidungen einfließen.

Die Ergebnisse aus diesen Instrumenten und Wahrnehmungen fließen direkt in die strategische Planung und operative Umsetzung ein.

Verbesserungen werden in den Referentenbesprechungen, der Qualitätsrunde oder den Prozessreviews diskutiert und umgesetzt.

Führungskräfte spielen eine zentrale Rolle dabei, die Erwartungen und Fähigkeiten der Mitarbeitenden aktiv einzuholen.

Dazu dienen die jährlich durchgeführten Mitarbeitergespräche, ebenso die zweijährig durchgeführten Entwicklungsgespräche mit dem Geschäftsführer. Persönliche Weiterbildungsbedarfe, Entwicklungswünsche und Veränderungsvorhaben werden hier ebenso angesprochen, wie die Zufriedenheit mit dem persönlichen Arbeitsumfeld und der Führungskraft. Ergänzt wird dieser Prozess durch strukturierte Mitarbeiterbefragungen, die Rückmeldungen zur Arbeitszufriedenheit liefern.

Die zweijährig durchgeführte Mitarbeiterbefragung Great Place To Work liefert relevante Grundlagen für die Anpassung und Veränderung von Rahmenbedingungen und Motivationsprogrammen für Mitarbeiter:innen, unter Einbeziehung eines

österreichweit erhobenen Benchmarkings im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit. Ergänzend führt die Wirtschaftskammer Befragungen über die Zufriedenheit mit den internen Dienstleistern durch. Diese Ergebnisse werden ebenfalls genutzt.

Um Mitarbeitende aktiv einzubinden, setzt das WIFI Kärnten auf gelebte Mitbestimmung. Das interne Verbesserungssystem bietet die Möglichkeit, Ideen und Vorschläge einzubringen, die regelmäßig in den Referentenbesprechungen diskutiert und bei Relevanz umgesetzt werden. Durch transparente Entscheidungsprozesse und die Kommunikation von Projektergebnissen über das Intranet, die Mitarbeiterinformationen oder über die Protokolle der Referentenbesprechung wird sichergestellt, dass Mitarbeitende stets informiert und eingebunden sind.

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 Hau-



ses. Über das WIFI Österreich wird eine österreichweite Produktmanagerausbildung angeboten.

Spezielle Mitarbeiterschulungsprogramme sowie der allgemeine, kostenlose Zugang zum gesamten Bildungsangebot des WIFI Kärnten sichern und fördern die individuelle Entwicklung der Mitarbeiter:innen. In den Mitarbeitergesprächen werden dazu persönliche Ziele für den Zeitraum eines Jahres vereinbart.

Zusätzlich bietet das WIFI Kärnten Anerkennungsmaßnahmen, wie interne Prämien oder Auszeichnungen, für herausragende Leistungen. Dies stärkt die Motivation und unterstützt eine kontinuierliche Weiterentwicklung.

# Qualität & Zusammenarbeit gestalten Erfolg

---

Die Nutzung und Wirkung dieser Maßnahmen wird im Rahmen der Referentenbesprechungen, durch regelmäßige Feedbackschleifen und die Analyse von Mitarbeiterbefragungen kontinuierlich überprüft. Identifizierte Verbesserungspotenziale werden in den Team- und Strategiemeetings diskutiert und entsprechende Anpassungen umgesetzt. Die Ergebnisse werden transparent kommuniziert.

Zu den wichtigsten Belegen gehören:

- Ergebnisse aus Mitarbeiterbefragungen und Dokumentationen im internen Verbesserungssystem
- Folder „Das WIFI Kärnten – einer der besten Arbeitgeber Österreichs“
- Mitarbeiter eShop
- Ausbildungsplan „Produktmanager:in“
- Mitarbeitergesprächsformular
- Schwerpunkt Strategieklausur, Führungskräftecoaching,
- Führungs- und Abteilungsevaluation
- Ergebnisse des WIR im WIFI Teams
- Anzahl Kursteilnahmen/Ausbildungstage der MA
- GPTW Befragungsergebnisse

Kunden werden am WIFI Kärnten in drei Hauptgruppen unterteilt: Privatkund:innen, Firmenkund:innen und öffentliche Auftraggeber. Für jede dieser Gruppen gibt es spezialisierte Betreuer:innen, die deren Bedürfnisse gezielt erfassen und betreuen.

Regelmäßige Kundenrückmeldungen werden in dialogischer und möglichst unmittelbarer Form durch elektronische Fragebögen, Lehrgangssprecher:innen und Besucher:innen im Kurs systematisch erfasst und ausgewertet. Diese Instrumente werden durch österreichweite Befragungen und Untersuchungen ergänzt.

Zentrale Beratungseinheit ist das WIFI-Kundencenter, das gezielte Erstberatung für Privatkund:innen anbietet, während Firmenkundbetreuer:innen für maßgeschneiderte Lösungen und regelmäßige Firmenbesuche zuständig sind. Förderberatungen für Privat- und Firmenkunden werden von eigens spezialisierten Mitarbeiter:innen angeboten. Für den Bereich der öffentlichen Auftraggeber gibt es eine eigene Abteilung, die intensiv mit dem größten Kunden des Hauses, dem AMS Kärnten, zusammenarbeitet.

Moderne Kommunikationskanäle wie Newsletter, Social Media und der WIFI-Blog dienen der gezielten Ansprache und Einbindung. Neben einem monatlichen Newsletter für alle Privatkund:innen werden Themennewsletter zu Spezialthemen versandt. Für die Kundengruppe Firmenkunden gibt es einen eigenen vierteljährlichen Firmenkundennewsletter.

Blogbeiträge auf [www.wifikaernten.at/blog](http://www.wifikaernten.at/blog) sind der zentrale Inhalt für unseren Auftritt in den sozialen Medien. Zusätzlich betreibt das WIFI Kärnten eigene Auftritte in den sozialen Medien Facebook, Instagram und TikTok.

Gesonderte Stammkundenprogramme bedienen die Kundenbedürfnisse der einzelnen Zielgruppen und stellen sicher, dass langfristige Beziehungen gefördert werden.

Zur Unterstützung des durchgängigen Kundenkontakts dienen die Homepage [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at), verschiedene Newsletter, Firmenbesuche, die Zusage des jährlichen Kursbuchs und die sozialen Medien.

Instrumente wie Kundenbefragungen („Top Service Austria“) ermöglichen Benchmarks mit anderen Dienstleistern. Basierend auf den Erkenntnissen werden laufend Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Ein Beispiel ist die stetige Erweiterung des Angebots und die gezielte Integration digitaler Lerntechnologien im Zuge der Digitalstrategie.

Die Kundengruppe der jungen Erwachsenen und Fachkräfte wird aktuell stärker in den Mittelpunkt gerückt. Strategisch geplant ist auch die kontinuierliche Differenzierung und Anpas-



sung der Serviceangebote sowie die Erarbeitung einer detaillierten Customer Journey mit definierten Messpunkten zur Qualitätssicherung.

Sämtliche Kundenreaktionen werden systematisch erfasst und ausgewertet. Aus den daraus gewonnenen Erkenntnissen werden laufend Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

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.

Zu den wichtigsten Belegen für die erfolgreiche Kundeneinbindung zählen:

- Innovative Ansätze, wie hybride Lernformate und zuletzt die Einführung neuer digitaler Services wie der Online-Förderberatung und des Lerncoachings
- Konzepte wie die segmentierte Kundenbetreuung, der Besucherprozess und die Evaluationen der Zufriedenheit mit dem Kundencenter
- Tools wie elektronische Feedbackbögen und digitale Plattformen (My WIFI, Social Media)
- Meetingstrukturen, wie Firmenbesuche und regelmäßige Abstimmungen mit Kundenbetreuern
- Mit dem AMS gibt es eine intensive, vielschichtige permanente Zusammenarbeit auf allen Organisationsebenen
- Programme wie das WIFI Stammkundenprogramm, das Vorteile für langjährige Privat- und Firmenkunden bietet

Die wichtigste Partnergruppe sind die rund 1.800 Trainer:innen, von denen jährlich ca. 800 im Einsatz sind. Die Bedeutung der Partnergruppe Trainer:innen ist für den Erfolg des Hauses herausragend. Daher wird ein ganz besonderer Fokus auf die erfolgreiche Gestaltung dieser Partnerschaftsbeziehung gelegt.

Partnerschaften im WIFI Kärnten werden grundsätzlich langfristig gestaltet. Die

Auswahl der Trainer:innen obliegt ausschließlich den Produktmanager:innen. Um den Anforderungen der Partner:innen gerecht zu werden als auch deren kontinuierliche Einbindung zu sichern wird auf ein umfangreiches Bündel von Maßnahmen und Prozessen gesetzt:

Die Trainer:innen werden nach ihrer Einsatzhäufigkeit und Bedeutung für den Kursbetrieb in A-, B-, C- und N-Kategorien eingeteilt. Die Kategorisierung erfolgt auf Basis der geleisteten Trainingseinheiten bzw. der Bedeutung für den Kursbetrieb. Neue Trainer:innen durchlaufen strukturierte Einführungsmaßnahmen. Maßnahmen, wie Welcome Days, Trainertasche und Einführungen in die technische Infrastruktur unterstützen den Prozess. A-Trainer:innen werden systematisch in den Produktentwicklungsprozess eingebunden, um wertvolle Praxisinputs für das Kursangebot zu liefern. Trainer:innen haben die Möglichkeit, kontinuierlich Feedback und Verbesserungsvorschläge einzubringen, die systematisch ausgewertet werden. Trainerkarrieren werden aktiv gefördert, etwa durch Weiterbildungsangebote zur Schwerpunktthematik Digitales Lernen und LENA (Lebendiges und Nachhaltiges Lernen). Mit dem Partnerbonus partizipieren Trainer:innen am gesamten Bildungsangebot des WIFI Kärnten. Mit

diesem Bonuspunktesystem wird auch zusätzliches Engagement im Haus belohnt.

Zusätzlich setzt das WIFI Kärnten bei der Auswahl der Lieferant:innen bewusst auf Regionalität, um die lokale Wirtschaft zu stärken und kurze Lieferwege zu gewährleisten.

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.

Über 50% der Trainer:innen die am WIFI Kärnten tätig sind üben diese Tätigkeit bereits mehr als 15 Jahre aus. Um gleichzeitig ungünstigen demographischen Entwicklungen der Trainer:innen aktiv gegenzusteuern, werden unterschiedliche



Konzepte zur Verjüngung und Diversifizierung des Trainerteams entwickelt. Die Leistungen und die Zufriedenheit der Trainer:innen und Partner werden regelmäßig evaluiert. Dazu gehören:

- Kundenbefragungen, bei denen die Qualität der Trainer:innen und Kursangebote veranstaltungsbezogen reflektiert wird
- ein Besuchersystem, das Kund:innen und Trainer:innen gleichermaßen eine dialogische, unmittelbare Möglichkeit gibt, Feedback zu geben
- ein Trainerfeedbacksystem, das veranstaltungsbezogen Zufriedenheit bzw. Verbesserungspotenziale evaluiert, ergänzt durch eine jährliche Evaluation der Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit dem WIFI

# Qualität & Zusammenarbeit gestalten Erfolg

Durch diese Maßnahmen stellt das WIFI Kärnten sicher, dass die Zusammenarbeit mit Partner:innen kontinuierlich verbessert und angepasst wird.

Die zentrale Plattform für das Management der Partnerbeziehung ist das Partnernet. Österreichweit wird für die Trainer:innen ein eigenes, regelmäßig erscheinendes Magazin gestaltet. Die Trainercharta stellt ein verbindliches Regelwerk für die Zusammenarbeit mit dem WIFI Kärnten dar. Es gibt zudem zahlreiche professionell aufbereitete Lerncontents und Workshops, um Trainer:innen in der Umsetzung strategischer Ziele unterstützen, z.B. zur Methodik des digitalen Lernens.

Wichtige Ergebnisse zum Partnermanagement sind insbesondere:

- Ergebnisse aus veranstaltungsbezogenen Rückmeldungen von Trainer:innen und Kund:innen
- Rückmeldungen aus dem Besuchersystem
- Ergebnisse der jährlichen Trainerbefragung

Die klare Identifikation der Interessengruppen, ihrer Bedürfnisse sowie deren Priorisierung bildet die Grundlage, um die Beziehungen zu den Interessengruppen aktiv zu gestalten und deren Engagement zu sichern. Veränderungen und Erwar-

tungen der Interessengruppen werden im Rahmen der Strategieklausuren und der laufenden Referentenbesprechungen analysiert und diskutiert.

Die Führungskräfte des Hauses engagieren sich persönlich in unterschiedlichen Gremien. Dazu gehören insbesondere

- das WIFI-Netzwerk (z.B. Institutsleiterkonferenz, Verbundkoordinatorenkonferenz, 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

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 Arbeitsmarkt-service Kärnten
- Vorstand Verein zur Förderung der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften der Universität Klagenfurt
- Vorstand Verein Kärntner Arbeitsstiftungen
- Vorstand Bildungsland Kärnten
- Vorstand Verein Bildungsberatung Kärnten
- Aufsichtsrat Gemeinnütziges Personalservice Kärnten

Eine Vielzahl an Instrumenten und Strukturen unterstützt dieses Vorgehen.

Die Bedürfnisse der Kund:innen werden durch regelmäßige Befragungen, Feedbackbögen und persönliche Gespräche ermittelt.

Die aktive Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Kärnten als Eigentümerin und mit öffentlichen Auftraggebern wie dem AMS wird kontinuierlich gepflegt. Strategische Entscheidungen orientieren sich stark an den Erwartungen dieser Gruppen und fließen direkt in die Unternehmensstrategie ein.

Mitarbeitende und Trainer:innen werden durch strukturierte Onboarding-Prozesse, Weiterbildungen und Maßnahmen zur Förderung von Innovationskraft einge-



bunden. Die Einführung des internen Verbesserungssystems sowie Plattformen wie „Anliegen“ sichern den kontinuierlichen Dialog. A-Trainer:innen werden in den Produktentwicklungsprozess eingebunden, alle Trainer:innen erhalten gezielte Unterstützung über Workshops und Schulungen.

Die Effektivität der Maßnahmen wird durch regelmäßige Analysen und Feedbackschleifen überprüft.

Für alle zentralen Interessengruppen ist Feedback als kontinuierlicher Verbesserungsprozess verankert. Monatlich erscheint ein Managementbericht, der allen Mitarbeiter:innen, 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 Qualitätsbrochure 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.

Das WIFI Kärnten stellt sicher, dass Feedback nicht nur erfasst, sondern auch systematisch ausgewertet wird. Die Ergebnisse der Feedbackprozesse werden analysiert und in den relevanten Gremien – wie der Qualitätsrunde und den Referentenbesprechungen – diskutiert.

Zu den wichtigsten Belegen und Strukturen zählen:

- Digitale Feedbacksysteme für Kund:innen, Lehrgangssprecher:innen, und das Besuchersystem

- Mitarbeitergespräche zur wechselseitigen Bewertung der Zusammenarbeit
- Anerkennungssysteme wie das WIFI-Sommerfest, Jahresprämie, Leistungsprämien, Trainer-Auszeichnungen und Diplomfeiern
- Managementberichte und Aufsichtsratssitzungen zur Einbindung der Eigentümerin
- Verbesserungsvorschlagssysteme wie die Plattform „Innovation und Verbesserung“ oder „Anliegen“
- Über das Partnernet wird sichergestellt, dass alle Trainer:innen direktes und zeitnahes Kundenfeedback über Ihre Performance nach unterschiedlichen Kriterien auswerten können
- Best Practices von Trainer:innen werden österreichweit im LENA Magazin hervorgehoben

## 3.2 Wir gestalten Produkte und Dienstleistungen

Das einzigartige Werteversprechen des WIFI Kärnten basiert auf Praxisorientierung, Qualität und Nachhaltigkeit. Unser Ziel ist es, Bildungsangebote zu schaffen, die sowohl die Anforderungen der Wirtschaft als auch die individuellen Bedürfnisse der Lernenden erfüllen. Der Fokus liegt dabei auf lebenslangem Lernen und der gezielten Förderung von

Fachkräften, um einen wesentlichen Beitrag zur Kärntner Wirtschaft zu leisten.

Um die Herausforderungen und Erwartungen der Kund:innen kennenzulernen werden einschlägige Untersuchungen, Trendanalysen und Peer Group – Erkenntnisse genutzt. Das WIFI Kärnten bindet seine Kund:innen und Partner:innen (Trainer:innen) aktiv in den Produktentwicklungsprozess ein. Dazu zählen regelmäßige Feedbackschleifen nach Kursen, direkte Kundenrückmeldungen und die enge Zusammenarbeit mit den Fachgruppen und Innungen der Wirtschaftskammer Kärnten. Dadurch wird sichergestellt, dass die Bildungsangebote stets aktuellen Marktanforderungen entsprechen und praxisnah sind.

Ergebnis dieser Bemühungen sind moderne Lernmethoden wie Blended Learning, Live Online Training und das Versprechen „Du kannst kommen, musst aber nicht“. Damit wird ein hoher Innovationsgrad gewährleistet. Die Lernmethode LENA (Lebendiges und Nachhaltiges Lernen) stellt dabei die Bedürfnisse der Lernenden in den Mittelpunkt und basiert auf aktuellen Erkenntnissen der Lernforschung. Zusätzlich wurde mit dem Testcenter Carinthia ein innovativer Raum für Kompetenzfeststellung und praxisorientierte Bildung geschaffen.



Das WIFI Kärnten hat sich mit dem Strategieschwerpunkt „Unschlagbare Dienstleistungen“ intensiv mit diesen Herausforderungen beschäftigt. Angebote wie „Lernen ohne Risiko“ und „Du kannst kommen, musst aber nicht“ stellen dabei neu entwickelte Alleinstellungsmerkmale im Serviceangebot dar.

Das WIFI Kärnten integriert gesellschaftliche und technologische Veränderungen in seine Bildungsangebote und übernimmt damit Verantwortung für die Zukunft. Dies zeigt sich auch in der Auszeichnung als „Green Location“ und dem Österreichischen Umweltgütesiegel, die die Ressourcenschonung und Nachhaltigkeit der Bildungsprozesse dokumentieren.

# Qualität & Zusammenarbeit gestalten Erfolg

---

Die hohe Weiterempfehlungsrate von 95% sowie die Anerkennung der WIFI-Abschlüsse in der Wirtschaft sind zentrale Indikatoren für den Erfolg des Werteversprechens.

Zu den wichtigsten Alleinstellungsmerkmalen für das einzigartige Werteversprechen zählen daher:

- Lernmethode LENA: Fokussiert auf modernes, nachhaltiges Lernen
- Blended Learning-Angebote: Kombination von Online- und Präsenzlernen
- Testcenter Carinthia: Innovatives Kompetenzzentrum für praxisnahe Bildung
- Streaming Angebot „Du kannst kommen, musst aber nicht“
- „Lernen ohne Risiko“
- Zertifizierungen: Anerkannte Qualitätssiegel wie „Green Location“ und das Umweltgütesiegel, Auszeichnungen im Rahmen des „Staatspreis Unternehmensqualität“, „Top Service Österreich“, ÖCERT

Proaktive Zukunftsgestaltung erfolgt im WIFI Kärnten in Abstimmung mit der Wirtschaftskammer (Generalversammlung, Aufsichtsrat), den Mitarbeiter:innen 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.

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. Im Rahmen der jährlichen Kursbuchpräsentation wird ein besonderer Schwerpunkt auf neue Kursprodukte gelegt.

Der Erfolg dieser Bemühungen wird anhand von Medienberichten dokumentiert.

Das WIFI Kärnten hat Nachhaltigkeit als wesentlichen Bestandteil seines Leitbildes und seiner Vision verankert. Es betrachtet die gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen als Kernpunkte, die durch Bildungsangebote begleitet werden. Der Fokus auf nachhaltiges Handeln zeigt sich insbesondere im Umgang mit Ressourcen sowie der Verantwortung gegenüber künftigen Generationen. Wichtige Meilensteine sind dabei die Zertifizierung mit dem Österreichischen Umweltgütesiegel und die Anerkennung als „Green Location“, was den umweltbewussten Betrieb und die ressourcenschonende Infrastruktur bestätigt.

Zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele hat das WIFI Kärnten konkrete Maßnahmen ergriffen: Die Ausstattung der Standorte wurde durch moderne und energieeffiziente Technik weiterentwickelt. Durch den Ausbau von Blended Learning und Online-Angeboten werden Reiseaufwände und somit CO<sub>2</sub>-Emissionen minimiert. Mitarbeiter:innen, Trainer:innen und zuletzt auch Kund:innen wurden zu nachhaltiger Mobilität, also zur Anfahrt zum WIFI mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Rad, E-Scooter, zu Fuß oder in Fahrgemeinschaft motiviert. Ein entsprechendes finanzielles Anreizsystem wurde umgesetzt.

Interne Programme wie das Verbesserungssystem ermutigen Mitarbeitende zu Vorschlägen für Umweltmanagement und Ressourcenschonung. Das WIFI Kursangebot wurde verstärkt auf diese Zielsetzungen ausgerichtet. Als Bildungspartner für den Just Transition Fund (JTF), dem Programm für die operative Umsetzung des Green Deals der EU im Bereich der beruflichen Erwachsenenbildung, hat das WIFI Kärnten ein eigenes Kursprogramm entwickelt und kommuniziert. Generell dürfen keine Ausbildungsinhalte ins Bildungsangebot aufgenommen werden, die hinsichtlich der Gesundheit, Sicherheit oder Umwelt bedenklich sind.

Auch die ökologischen Auswirkungen des Kursbetriebes auf die Umwelt wurden kritisch analysiert - entsprechende Projekte wurden abgeleitet.

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

Trainer:innen. Basis für die Ausstattung der WIFI-Lehrsäle und Funktionsräume sind die definierten Raumstandards. Bei allen Investitionsmaßnahmen werden die höchstmöglichen Umweltstandards verlangt und eingehalten.

Mit gesonderten Investitionsprojekten, 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.

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.

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. Als Nachweis und gutes Beispiel für unsere Bemühungen dient das Kursprogramm für den Just Transition Fund (JTF).

Das WIFI Kärnten identifiziert technologische Trends durch Trendanalysen, Marktbeobachtungen und Kooperationen mit relevanten Partnern wie dem WIFI-Netzwerk und der Wirtschaftskammer Kärnten. Wichtige Impulse kommen aus dem Dialog mit Interessengruppen und Studien zu gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen.

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. Damit wird eine wesentliche Grundlage für das Versprechen „Du kannst kommen, musst aber nicht“ geschaffen. Eine neue Abteilung „Digitales Lernen“ wurde aufgebaut und die Lehrsäle und Funktionsräume wurden flächendeckend mit entsprechender Übertragungstechnik ausgestattet.

# Qualität & Zusammenarbeit gestalten Erfolg

---

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. Sämtliche organisatorische Themen der Unterrichtsabwicklung wurden digitalisiert. Zudem arbeiten Trainer:innen aktiv an der Entwicklung neuer Lernstrecken mit.

Die Bewertung der Integration neuer Technologien erfolgt über systematische Feedbackschleifen und Controlling-Prozesse:

- Nach jeder Veranstaltung werden Kund:innen und Trainer:innen zu technischen Verbesserungspotenzialen befragt
- Im internen Verbesserungssystem können Mitarbeitende jederzeit Vorschläge einbringen, die im Referentengremium geprüft und umgesetzt werden
- Prozessreviews mit den Prozessverantwortlichen sowie der Einsatz von Kennzahlen- und Benchmarksystemen gewährleisten eine kontinuierliche Anpassung und Verbesserung von technologischen Standards

Um den dynamischen Anforderungen des Marktes gerecht zu werden, analysiert das WIFI Kärnten regelmäßig gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Kärnten und dem

WIFI-Netzwerk Trends und Entwicklungen im Bildungssektor. Besonders wichtig ist dabei die Identifikation von Zielgruppen. Die Strategieklausur dient als zentrales Format zur Definition von strategischen Projekten und Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Kursangebots. Für die konkrete Umsetzung ist das Produktmanagement verantwortlich. Jedes Fachreferat entwickelt sein Kursportfolio anhand der definierten Ziele und Marktanforderungen. Die wöchentlichen Referentenbesprechungen sowie Prozessreviews dienen der Abstimmung.

Gleichzeitig wird der Dialog mit Interessengruppen wie Trainer:innen und Kund:innen intensiv gepflegt, um deren Anregungen direkt in die Kursgestaltung einfließen zu lassen. Innovative Ansätze werden in kleinen Pilotprojekten getestet und bei Erfolg skaliert.

Die Nutzung von Systemen wie VAMA und SAP ermöglicht eine systematische Steuerung und Bewertung der Angebote. Kundenrückmeldungen, die nach jeder Veranstaltung systematisch erhoben werden, tragen wesentlich zur kontinuierlichen Verbesserung bei. Ein Beispiel für die Anpassung des Portfolios ist der Ausbau digitaler Lernformen wie Blended Learning und der Einsatz innovativer Lernräume wie dem White Room sowie eines hochmoder-

nen Videostudios. Die laufende Integration von digitalen Technologien und neuen Lernmethoden ermöglicht es, den Anforderungen der Kund:innen und der Wirtschaft flexibel zu begegnen.

Ein Beispiel für ein kundenorientiertes Dienstleistungs- und Lösungsportfolio ist das Maßnahmenpaket „Lernen ohne Risiko“, das den Kund:innen im Falle eines Ausstiegs aus dem Kurs das finanzielle Risiko abnimmt.

Wichtige Indikatoren wie Kundenzufriedenheit, Absagequote und Teilnehmerzahlen werden laufend überwacht und dienen als Gradmesser für den Erfolg der oben beschriebenen Maßnahmen. Die Ergebnisse der Verbesserungsprozesse und Anpassungen werden im jährlichen Managementbericht dokumentiert und der Eigentümerin sowie den relevanten Stakeholdern kommuniziert.

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. Projekte sind online österreichweit dokumentiert. Das Intranet des WIFI Kärnten und des WIFI-Netzwer-

kes dient als Wissens- und Dokumentationsplattform. Hier werden Prozessbeschreibungen, relevante Dokumente und Normen für Mitarbeitende zugänglich gemacht. Jede kunden- und veranstaltungsbezogene Information kann mittels VAMA 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.

Darüber hinaus stellt das WIFI Kärnten sicher, dass alle neuen Mitarbeitenden und Trainer:innen durch einen gezielten Onboarding- und Einschulungsprozess mit den Werten, Abläufen und Wissensgrundlagen der Organisation vertraut gemacht werden. Mitarbeitende und Trainer:innen werden aktiv in die Weiterentwicklung von Kursinhalten und Prozessen eingebunden. Beispielsweise sind derzeit 23 Personen als Prozessowner eingebunden.

Gleichzeitig fördert das WIFI Kärnten eine kollaborative Arbeitskultur, die den Austausch von Erfahrungen und Best Practices zwischen den Abteilungen und mit den Landes-WIFIs ermöglicht.

Durch die Mitarbeiter- und Entwicklungsgespräche wird sichergestellt, dass Pen-

sionierungen und die damit verbundenen Nachfolgeregelungen mindestens ein Jahr im Vorhinein vorbereitet werden. Die häufigste Nachfolgeregelung sieht eine Parallelbesetzung der Funktion mit gleichzeitiger Einschulung vor. Dabei sind Zeiträume von über sechs Monaten der Standard.

Greifbare Beispiele/Belege für die Vorgehensweisen zur Wissensicherung sind:

- Intranet und Partnernet als zentrale Wissensplattformen
- VAMA (Veranstaltungsmanagement – Software) für die Planung, Organisation, Abwicklung und Evaluierung von WIFI Veranstaltungen
- Onboardingprozess
- Einführungsworkshops für neue Mitarbeitende und Trainer:innen
- Schulungsprogramme und -materialien für Mitarbeitende und Trainer:innen zur Weiterentwicklung des Wissens
- Mitarbeiter – eShop
- Interne Feedbacksysteme zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse

### 3.3 Wir gestalten Struktur und Organisation

Die Grundlage für das Wertschöpfungs-system des WIFI Kärnten ist die strategische Ausrichtung, die in der Strategieklausur gemeinsam mit der Geschäftsführung,

den Führungskräften und der Eigentümerin definiert wird. Die Strategie wird jeweils für den Gültigkeitszeitraum von fünf Jahren festgelegt, aber jährlich im Rahmen der Strategieklausur überprüft und bewertet. Neue Geschäftsmodelle und Organisationsstrukturen sowohl im Bereich der Ablauf- als auch der Aufbauorganisation werden daraus entwickelt.

Strategische Projekte und Maßnahmen werden abgeleitet und das Geschäftsmodell kontinuierlich weiterentwickelt und an die Anforderungen des Marktes angepasst. Ein zentrales Ziel ist die durchgängige Sicherstellung von Produktivität und Innovationskraft.

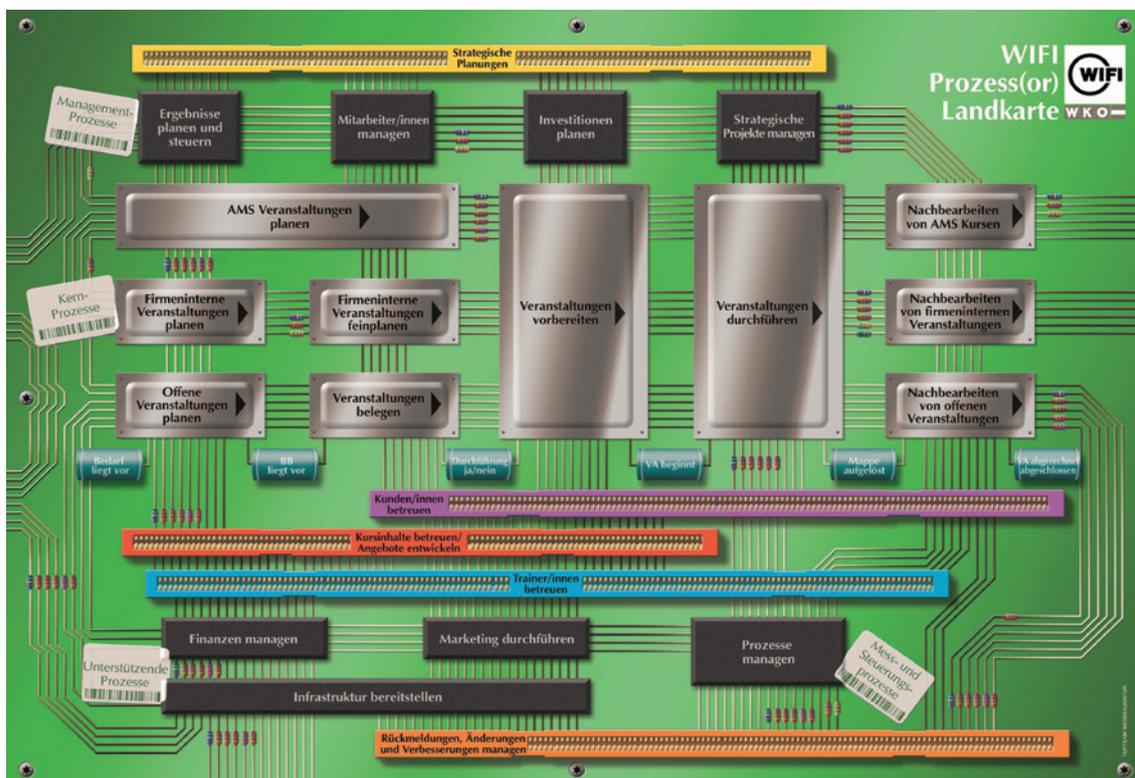
Zur operativen Umsetzung nutzt das WIFI Kärnten eine Vielzahl von Tools und Systemen. Dazu gehören die Systeme VAMA und SAP, die eine effiziente Steuerung von Leistungen und Ressourcen ermöglichen. Durch Kennzahlen- und Benchmarksysteme werden Leistungsziele definiert und regelmäßig überprüft. Die Ergebnisse werden im Managementbericht festgehalten, der den Führungskräften, der Eigentümerin und dem Aufsichtsrat vorgelegt wird.

Ein weiterer zentraler Baustein ist das Feedbacksystem, das laufend Rückmeldungen von Kund:innen, Trainer:innen

und Mitarbeitenden sammelt. Aus diesen Erkenntnissen werden gezielt Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, die in die Prozessreviews und in die strategischen Weiterentwicklungen einfließen. Die

Einbindung der Trainer:innen als Fachexpert:innen ermöglicht eine praxisnahe Weiterentwicklung des Bildungsangebots und stärkt die Innovationsfähigkeit des Geschäftsmodells.

### WIFI PROZESS(OR) LANDKARTE



Die Wertschöpfungsprozesse des WIFI Kärnten werden im Rahmen der Strategieklausuren definiert und regelmäßig überprüft. Hierbei werden zentrale Ziele, Leistungsindikatoren und Maßnahmen festgelegt, die im direkten Dialog mit der Eigentümerin und den wichtigsten Stakeholdern abgeleitet werden. Die strategische Ausrichtung erfolgt entlang der Themen Effizienz, Kundenorientierung und Innovationskraft.

Produktmanager:innen sind verantwortlich für die Konzeption, Umsetzung und Weiterentwicklung der Kurse in enger Abstimmung mit den Fachgruppen der Wirtschaftskammer Kärnten und den Rückmeldungen der Kund:innen. Leistungsindikatoren wie Teilnehmerzahlen, Kundenzufriedenheit, Deckungsbeitrag und Absagequoten werden regelmäßig überwacht. Zur Steuerung der Prozesse setzt das WIFI Kärnten auf modernste Tools und Systeme wie VAMA und SAP, die alle Leistungsbereiche abbilden. 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 bedarfs-

orientiert entsprechend der definierten Prozessschritte. Mit dem Softwaresystem VAMA wird jede Phase und jeder Status einer Veranstaltung organisiert und dokumentiert. Regelmäßige Prozessreviews stellen sicher, dass bestehende Abläufe hinterfragt, angepasst und weiterentwickelt werden.

Das WIFI Kärnten misst die Effizienz seiner Wertschöpfungsprozesse anhand klarer Kennzahlen wie Kundenzufriedenheit, Marktanteil, Kostenstruktur und Teilnehmerzahlen. Die Ergebnisse werden im Rahmen der Referentenbesprechungen und durch regelmäßige strategische Reviews bewertet.

Greifbare Belege und gelebte Vorgehensweisen sind:

- Strategieklausuren zur Definition von Inhalten, Zielen und Indikatoren
- Systeme VAMA und SAP zur Steuerung und Optimierung der Wertschöpfungsprozesse
- Referentenbesprechungen und Prozessreviews zur laufenden Überwachung und Anpassung
- Feedbacksysteme zur kontinuierlichen Einbindung von Kund:innen und Trainer:innen.
- Managementberichte zur Bewertung der Zielerreichung und Transparenz gegenüber Stakeholdern

Das WIFI Kärnten hat klare Organisationsgrundsätze formuliert, die eine freundliche, verlässliche und fehlerfreundliche Kultur fördern. Diese Grundsätze sind für alle Mitarbeitenden verbindlich und dienen als Leitlinie für die tägliche Zusammenarbeit. Sie werden neuen Mitarbeitenden und Trainer:innen im Rahmen von Einführungsworkshops vermittelt, die durch den Institutsleiter selbst geleitet werden. Ziel ist es, ein gemeinsames Verständnis für Zusammenarbeit und Eigenverantwortung zu schaffen.



Die Referentenbesprechung als wichtigstes operatives Entscheidungsgremium ist das zentrale Element der Kommunikation und Abstimmung. Hier werden laufende Projekte, Verbesserungen und neue Anforderungen besprochen, die Protokolle werden im Intranet zeitnahe zur Verfügung gestellt, wodurch eine transparente und partizipative Kommunikation sichergestellt wird. 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.

Um die Zusammenarbeit zu fördern, nutzt das WIFI Kärnten moderne digitale Tools wie das Intranet für Mitarbeitende und das Partnernet für Trainer:innen. Diese Plattformen ermöglichen einen unkomplizierten Informationsfluss, eine zentrale Dokumentation und den Wissenstransfer innerhalb der Organisation. Durch dezentrale Entscheidungsstrukturen wird ein hohes Maß an Eigenverantwortung in den Teams und die Flexibilität der Organisation sichergestellt.

Die Strukturen und Systeme für Zusammenarbeit werden regelmäßig durch Mitarbeiterbefragungen und Feedbackschleifen evaluiert. Ein Beispiel hierfür ist die erfolgte Evaluation der Führungskräfte und Abteilungszusammenarbeit, die zur weiteren Verbesserung der internen Transparenz und Kommunikation geführt hat.

Greifbare Belege und Strukturen sind vor allem:

- Organisationsgrundsätze als Leitlinie für Vertrauen und Eigenverantwortung
- Protokolle der Referentenbesprechungen
- Intranet und Partnernet als digitale Kommunikations- und Wissensplattformen
- Die Zusammenarbeit wird durch gemeinsame Aktivitäten außerhalb des Arbeitsalltags unterstützt
- 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“

Die Grundlage der Zusammenarbeit bilden die klar definierten Organisationsgrundsätze, die als Leitlinien für Vertrauen, Eigenverantwortung und kollegiales

Miteinander dienen. Diese Grundsätze werden neuen Mitarbeitenden und Trainer:innen bereits im Einführungsworkshop vermittelt, um von Beginn an ein gemeinsames Verständnis zu schaffen. Verantwortlichkeiten sind breit verteilt, sodass Mitarbeitende Entscheidungen in ihrem Verantwortungsbereich eigenständig treffen können. Diese dezentrale Entscheidungsstruktur fördert nicht nur Vertrauen, sondern auch Anpassungsfähigkeit und Flexibilität.

Produktmanager:innen entscheiden selbstständig über die komplette Produktpolitik ihres Referats. Gleichzeitig verantworten sie die vereinbarten Ziele ihres Bereichs. Das Prinzip „Kompetenz und Verantwortung“ liegt konsequent in den Händen der Führungskräfte. Auch die Auswahl von Mitarbeiter:innen gehört zum Verantwortungsbereich der jeweiligen Dienststellenleiter:in. Dienststellenleiter:innen die nicht für ein eigenes Produktportfolio verantwortlich sind, verantworten eigenständig ihre Budgets und treffen unabhängig Entscheidungen zur Erreichung ihrer vereinbarten Ziele.

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 Mitarbeiter:innen eigenständig ermöglicht. Gleiches gilt für Exkursionen und den Einsatz von besonderen Hilfsmitteln.

Im internen Verbesserungssystem können Mitarbeitende proaktiv Vorschläge einbringen, die in den wöchentlichen Besprechungen bewertet und umgesetzt werden. Dies schafft Raum für Eigeninitiative und Mitgestaltung. Projektverantwortung ist klar zugewiesen: Die Führungskräfte ermutigen ihre Teams, eigenständig Lösungen zu entwickeln und umzusetzen, wobei Vertrauen und Fehlerfreundlichkeit ausdrücklich gefördert werden.

Ein zentraler Bestandteil der Wissensweitergabe ist das Intranet, das als zentrale Plattform für Informationen, Protokolle, Dienstanweisungen, Prozessbeschreibungen und relevante Dokumente dient. Alle Mitarbeitenden können hier jederzeit

auf Materialien zugreifen, wodurch eine transparente und effiziente Wissensverteilung gewährleistet wird. Ergänzt wird dies durch das Partnernet, eine speziell für Trainer:innen entwickelte Plattform, die alle notwendigen Ressourcen zur Verfügung stellt, um die Qualität der Bildungsangebote sicherzustellen.

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.

Ein systematisches Onboarding für neue Mitarbeitende und Trainer:innen sichert die Integration in die Organisationskultur und die Vermittlung der Organisationsgrundsätze. Diese Einführungsworkshops, die regelmäßig vom Institutsleiter durchgeführt werden, fördern ein gemeinsames Verständnis und schaffen die Grundlage für eine effektive Zusammenarbeit. Kontinuierlich für Mitarbeitende und Trainer:innen zur Verfügung gestellte Schulungsmaterialien tragen dazu bei, Wissen auf dem neuesten Stand zu halten und kontinuierliche Lernprozesse zu fördern. Dafür nutzt das WIFI Kärnten moderne Technologien wie digitale Lernformate und innovative Lernräume, etwa den White Room und das Videostudio. Eine eigene, bestens mit den unterschiedlichen Fachabteilungen vernetzte, Abteilung für Digitales Lernen stellt benötigte Contents in höchster Qualität zur Verfügung.

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

Die Wirksamkeit der Wissensweitergabe und der Lernprozesse wird durch Feedbackschleifen, Mitarbeiterbefragungen und regelmäßige Prozessreviews überprüft. Erkenntnisse aus diesen Evaluierungen fließen direkt in die strategischen und operativen Maßnahmen ein.

Beispiele/Belege sind:

- Intranet und Partnernet als digitale Wissensplattformen
- Einführungsworkshops und regelmäßige Schulungen für Mitarbeitende und Trainer:innen
- Schulungsmaterialien im Intranet und Partnernet
- Mitarbeiter eShop

- Referentenbesprechungen und Prozessreviews zur kontinuierlichen Wissensüberprüfung und -weitergabe
- Innovative Lernformate wie der White Room und digitale Tools

Um die Balance zwischen Effizienz und Erneuerung zu erreichen, setzt das WIFI Kärnten auf einen dualen Ansatz: Einerseits werden operative Prozesse konsequent optimiert. Andererseits werden strategische Erneuerungen durch langfristige Projekte wie das Testcenter Carinthia und die Entwicklung eines umfassenden Blended-Learning-Programms vorangetrieben. Grundlage dieser Ansätze sind regelmäßig durchgeführte Trend- und Marktanalysen sowie das Feedback von Kund:innen und Trainer:innen.

Die Balance zwischen Stabilität und Agilität 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 ge-



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

Die Umsetzung erfolgt durch klar definierte Prozesse und intensive Kommunikation innerhalb der Organisation. Wöchentliche Referentenbesprechungen und jährliche Strategieklausuren schaffen Raum für den Austausch zwischen Führungskräften, Mitarbeitenden und externen Partner:innen. Entscheidungsfindungen sind datenbasiert und orientieren sich an den Rückmeldungen der Interessengruppen sowie an den Benchmark- und Kennzahlensystemen. Strategische Projekte werden in definierten Zeiträumen überprüft und bei Bedarf angepasst. Dabei wird ein Fokus

auf Agilität gelegt, um neue Entwicklungen schnell aufgreifen zu können.

Die Bewertung der Maßnahmen erfolgt kontinuierlich durch ein umfassendes Controlling-System, das alle relevanten Kennzahlen und Rückmeldungen erfasst. Ergänzend dazu werden jährliche Managementberichte erstellt, die den Fortschritt bei der Umsetzung der Strategie dokumentieren und an alle Interessengruppen kommuniziert werden. Rückmeldungen aus dem internen Verbesserungssystem, das allen Mitarbeitenden offensteht, fließen direkt in die Planung und Umsetzung von Maßnahmen ein. Diese Rückmeldungen werden regelmäßig in den Referentenbesprechungen thematisiert und weiterverarbeitet.

Zu den wichtigsten greifbaren Belegen gehören das interne Intranet und Tools wie Docuware, die alle wesentlichen Dokumente und Prozesse zugänglich machen. Die Nutzung von elektronischen Plattformen wie dem Partnernet für Trainer:innen sowie regelmäßige Weiterbildungen und Schulungsmaterialien fördern die Integration operativer und strategischer Ziele. Das jährlich veröffentlichte Kursbuch, Newsletter und bewusst gepflegte Social-Media-Präsenz gewährleisten eine transparente Kommunikation mit den Kund:innen.

### 3.4 Wir stellen Technologie und Ressourcen bereit

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 Referentenbesprechung 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. 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.

Zu den wichtigsten Belegen gehören die umfassenden Controlling- und Managementsysteme, ein strategisch

abgestimmter Investitionsplan sowie die Einbindung digitaler Tools zur Prozesssteuerung. Die Einführung moderner Lernräume, wie des „White Rooms“, und die Entwicklung eines Videostudios oder das Testcenter Carinthia belegen die gezielte Mittelverwendung. Die transparente Kommunikation der finanziellen Strategie wird durch regelmäßige Managementberichte und die Qualitätsbrochure des WIFI Kärnten untermauert.

Das WIFI Kärnten setzt sowohl auf Innovationsfähigkeit als auch auf Nachhaltigkeit. In der Verantwortlichkeit für alle notwendigen Investitionen, Wartungsarbeiten und Reparaturen wird gemeinsam mit der Wirtschaftskammer ein jährlicher Infrastruktur-Maßnahmenplan erstellt. Dies führt zu einem zentralen Infrastruktur-Monitoring. Die Basis dafür sind die regelmäßigen Verbesserungs-, Modernisierungs-, Investitions- sowie Instandsetzungsvorschläge der Mitarbeitenden des Veranstaltungsmanagements und der Trainer:innen. Basis für die Ausstattung der WIFI-Lehrsäle und Funktionsräume sind die definierten Raumstandards.

Die Vorbereitung und Genehmigung von Investitionen erfolgt in enger Abstimmung zwischen Führungskräften und der Eigentümerin. Entscheidungsprozesse sind klar strukturiert und nutzen Werkzeuge

wie SWOT-Analysen, Strategieklausuren und regelmäßige Referentenbesprechungen. Investitionsentscheidungen werden im Einklang mit der Strategie der Wirtschaftskammer Kärnten getroffen und orientieren sich an langfristigen Zielen wie der Digitalisierung und der nachhaltigen Nutzung von Ressourcen. Bei allen Investitionsmaßnahmen werden die höchstmöglichen Umweltstandards verlangt und eingehalten. Mit besonderen Investitionsprojekten, Photovoltaikanlagen, Bewegungsmeldern, etc., werden Energieeinsparungspotenziale und alternative Umweltschutzmaßnahmen aktiv gefördert und genutzt.

Für die Umsetzung setzt das WIFI Kärnten auf moderne ERP-Systeme wie SAP und VAMA, die eine transparente Steuerung von Ressourcen und Investitionen ermöglichen. Die Effektivität der Investitionen wird systematisch überprüft. Dies geschieht durch Kennzahlensysteme, monatliche Managementberichte und Benchmarks mit anderen Landes-WIFIs. Rückmeldungen aus dem internen Verbesserungssystem sowie aus der Qualitätsrunde fließen in die fortlaufende Optimierung der Investitionsplanung ein. Besonders hervorzuheben ist der Einsatz von Technologie-Scouting, um frühzeitig auf externe Impulse reagieren zu können. Dadurch wird sichergestellt, dass das

WIFI Kärnten auf sich ändernde Markt- und Technologieanforderungen schnell reagieren kann.

Die Gewährleistung eines sicheren und verantwortungsvollen Datenmanagements hat für das WIFI Kärnten hohe Bedeutung. Im Fokus stehen der Schutz personenbezogener Daten, die Einhaltung von Datenschutzgesetzen (z. B. DSGVO) und die Nutzung moderner Technologien zur Cybersecurity. Zugleich wird auf ein ethisch korrektes Handeln großer Wert gelegt, was sich in Schulungsmaßnahmen und Richtlinien widerspiegelt. 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 Revisionssicherheit 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 österreichweises Wiki-System aufgebaut und mit Beiträgen befüllt. 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.

Die Schaffung und Weiterentwicklung von zentralen Technologien wie VAMA, eShop, MyWIFI, Docuware, BigBlueButton etc. erfolgt entweder gemeinsam mit dem Verbund oder durch die Wirtschaftskammer Kärnten in Form geteilter Nutzung der Systeme.

Über Projektmanagement werden spezialisierte Fähigkeiten aus unterschiedlichen Bereichen eingebunden. Entscheidungsprozesse werden in Strategieklausuren und regelmäßigen Referentenbesprechungen vorbereitet und abgestimmt. Eine enge Zusammenarbeit mit der Eigentümerin, der Wirtschaftskammer Kärnten, sowie externen Technologiepartner:innen gewährleistet, dass der Einsatz neuer Technologien höchsten Anforderungen des Marktes entspricht.

Mitarbeitende und Trainer:innen bilden sich aktiv weiter/werden regelmäßig geschult, um mit neuen Systemen effektiv arbeiten zu können, ihre Rückmeldungen fließen in die Weiterentwicklung der Systeme ein.

Durch die Zusammenarbeit mit anderen Landes-WIFIs werden Best Practices geteilt, was zu einer kontinuierlichen Verbesserung und Reduktion von Komplexität beiträgt. Neue Technologien werden durch Pilotprojekte und regelmäßiges Monitoring getestet, bevor sie flächendeckend eingeführt werden.

Das WIFI Kärnten verfolgt das Ziel, bestehende Systeme effizient zu nutzen und zugleich kontinuierlich weiterzuentwickeln. Zentral ist dabei die Nutzung und permanente Weiterentwicklung der Veranstaltungssoftware VAMA.

Das Management technologischer Veränderungen bei IT Systemen setzt grundsätzlich auf

- konsequente Kooperation innerhalb des WIFI Netzwerks
- kontinuierliche und vertrauensvolle Partnerschaft mit den Anbietern von IT-Lösungen
- Dialogstrukturen bzw. transparente Kommunikation und Schulungen innerhalb des WIFI Kärnten, um einerseits operative Bedarfe der einzelnen Abteilungen zu erfassen und andererseits eventuelle Widerstände bei Weiterentwicklungen oder Neueinführungen abzubauen

Feedbackschleifen wie das System der VAMA – Key User oder die regelmäßigen VAMA - Jourfixes erfüllen eine zentrale Rolle, um sicherzustellen, dass die Systeme sowohl die aktuellen Anforderungen erfüllen als auch zukunftsorientiert sind.

Insbesondere die Auseinandersetzung mit dem Lernen von Morgen wird intensiv betrieben. Dabei werden alle Interessengruppen mit eingebunden. Die Zielsetzung eines durchgängigen „Blended Learning“-Angebots bis 2025 ist auf strategischer Ebene aus dieser Vorgangsweise entstanden. Eine eigene Abteilung „Digitales Lernen“ wurde aufgebaut. Im WIFI Kärnten hat sich

eine eigene Arbeitsgruppe mit den infrastrukturellen Möglichkeiten der „Zukunft des Lernens“ auseinandergesetzt. Daraus sind beispielsweise das richtungweisende Konzept eines „White Rooms“ und das neue, top ausgestattete Video-studio entstanden.

Rückmeldungen aus dem internen Verbesserungssystem, das allen Mitarbeitenden offensteht, fließen direkt in die Optimierung von Prozessen und Technologien ein. Externe Benchmarks mit anderen Landes-WIFIs werden genutzt, um Best Practices zu identifizieren und Widerstände durch den Nachweis erfolgreicher Umsetzungen zu verringern. Regelmäßig durchgeführte Assessments durch die Quality Austria bieten ebenfalls wertvolle Rückmeldungen und Hinweise.

Zu den wichtigsten Belegen zählen die eingesetzten Systeme VAMA und SAP, die den Betrieb effizient und transparent gestalten.

Mit dem Softwaresystem VAMA wird jede Phase und jeder Status einer Veranstaltung organisiert und dokumentiert. Das papierlose Büro konnte damit schon frühzeitig umgesetzt werden. Ein Dokumentenmanagementsystem garantiert den systematischen Zugriff auf alle Geschäftsdokumente.

In Bezug auf die digitalen Services für unsere Kund:innen werden kontinuierlich bestehende Strukturen optimiert und neue Technologien eingeführt. Jüngere Beispiele dafür sind:

- Neues, attraktives Design mit Widgets im eShop [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at)
- Adaption und Modernisierung der Lernplattform in österreichweiter Abstimmung
- Automatisierte digitale Abwicklung des veranstaltungsbezogenen Schriftverkehrs, von Buchung über Rechnung bis Kursbesuchsbestätigung
- WKIS als Zentralschlüssel für länderübergreifenden Zugang zu den eShops aller WIFIs und zu den Services der Wirtschaftskammer
- Flächendeckende Einführung von QR Codes um den Informationszugang für Kund:innen zu vereinfachen
- In Ausarbeitung ist eine Ausfüllhilfe für Banküberweisungen
- Online Einstufungstests, Förderberatung, Lerncoaching als Zusatzangebote
- Gutscheintool und Ad Hoc Buchungen sind in Ausarbeitung

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, in die Aufbauorganisation integriert, die Lehrsäle und Funktionsräume wurden flächendeckend mit entsprechender Übertragungstechnik ausgestattet. Der flächendeckende Einsatz von Streamingtechnologie verbunden mit der Aufzeichnung aller Kurse ermöglicht dem WIFI Kärnten das Kundenversprechen „Du kannst kommen, musst aber nicht“

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.

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. Methodenworkshop Digitales Lernen). Die administrativen Trainertätigkeiten im Kursraum werden durch das Partner-net und die in jedem Lehrsaal vorhandenen Trainerstationen in Echtzeit in das Monitoring eingebunden.

Aufgrund der Rückmeldungen von Trainer:innen, Mitarbeitenden und Kund:innen werden die elektronischen Plattformen (VAMA, E-Shop, Partner-net, Lernplattform, MyWIFI etc.) österreichweit gemeinsam weiterentwickelt. Auch das digitale Klassenzimmer wird so kontinuierlich angepasst. Alle veranstaltungsbezogenen Evaluationen werden digital durchgeführt.

# WERTSCHÖPFUNG ERBRINGEN



## 4. WERTSCHÖPFUNG ERBRINGEN

### 4.1 Wir gewinnen und begeistern Kund:innen

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

Die Funktionär:innen sowie die Unternehmenskontakte 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.

Das WIFI Kärnten verfolgt eine ganzheitliche Strategie zur Ermittlung und Optimierung des Kundennutzens. Grundlage dafür sind regelmäßige Markt- und Trendanalysen, Feedback von Kund:innen und Trainer:innen sowie die Evaluierung bestehender Angebote. Die Organisation segmentiert ihre Kundengruppen (Privatkund:innen, Firmenkund:innen, öffentliche Auftraggeber) gezielt und entwickelt

maßgeschneiderte Bildungsangebote, die auf spezifische Bedürfnisse eingehen.

Das Kundenservice-Center dient als zentrale Anlaufstelle, um Rückmeldungen und Bedürfnisse systematisch zu erfassen. Mithilfe elektronischer Feedbackbögen, Lehrgangssprecher:innen, dem Besuchersystem und regelmäßiger Umfragen wird der Kundennutzen kontinuierlich bewertet und angepasst. Die Ergebnisse dieser Rückmeldungen fließen in die Entwicklung neuer Programme ein, die in Referentenbesprechungen, Strategieklausuren und länderübergreifenden Fachkonferenzen der der Produktmanager:innen abgestimmt werden.

Zentrale Instrumente für die Vermarktung der Kursangebote sind das WIFI Kursbuch und der E-Shop. 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. Das WIFI Kärnten verfolgt eine sehr konsequente Online Strategie.

Im Mittelpunkt dieser Strategie steht der WIFI Kärnten Blog ([blog.wifikaernten.at](http://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.

Das neue Testcenter Carinthia erschließt mit 3.500 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 seit 2023 ein eigener TikTok Kanal betrieben. Mit Ö3 erfolgt eine jährlich stattfindende Kooperation. Produktbewerbungen auf Facebook werden bei Bedarf eingesetzt, zielgerichtete Newsletterbewerbungen werden versandt.

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

unterschiedlichsten Instrumenten erfasst. Aus den daraus gewonnenen Erkenntnissen werden laufend Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt. 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.

Zu den wichtigsten greifbaren Belegen gehören die strukturierte Kundenkommunikation über Newsletter, Social-Media-Präsenz und das Kursbuch, die systematische Erfassung von Kundenfeedback sowie die Weiterentwicklung praxisnaher Bildungsangebote wie die Online Förderberatung für Firmen und Private und das Online Lerncoaching-Angebot.

Das WIFI Kärnten verfolgt einen strukturierten Ansatz, der verschiedene Feedbackmethoden miteinander kombiniert, um ein umfassendes Bild der Kundenzufriedenheit und -erwartungen zu erhalten. Zu den eingesetzten Instrumenten gehören elektronische Feedbackbögen, Lehrgangssprecher:innen, das Besuchersystem, regelmäßige Kundenumfragen und Fokusgruppen. Diese Maßnahmen ermöglichen es, spezifische Bedürfnisse

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

zu erkennen und gezielte Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln. Ziel ist es, den Mehrwert der Bildungsangebote kontinuierlich zu steigern und den Kundennutzen zu optimieren.

Rückmeldungen werden zentral erfasst, analysiert und in regelmäßigen Referentenbesprechungen, der Qualitätsrunde sowie Strategieklausuren ausgewertet. Das Kundencenter fungiert als zentrale Anlaufstelle für Anfragen und Feedback, wodurch eine direkte Kommunikation mit den Kund:innen gewährleistet wird. Die Ergebnisse der Feedbackanalysen fließen direkt in die Weiterentwicklung bestehender Angebote und die Planung neuer Dienstleistungen ein. Eine maßgebliche Rolle übernehmen hier die Produktmanager:innen in Abstimmung mit den Berufssparten der Wirtschaftskammer, dem WIFI Netzwerk und dem Trainernetzwerk.

Die Bewertung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen erfolgt durch kontinuierliches Monitoring der Kundenzufriedenheit und regelmäßige Überprüfung der Weiterempfehlungsquote. Monatliche Managementberichte und Benchmarks mit anderen Landes-WIFIs liefern wichtige Erkenntnisse zur weiteren Optimierung. Darüber hinaus ermöglicht das interne Verbesserungssystem allen Mitarbeitenden und Trainer:innen, Verbesserungs-

vorschläge einzureichen, die ebenfalls in die Feedbackprozesse integriert werden. Diese systematische Vorgehensweise stellt sicher, dass das Kundenfeedback nicht nur gesammelt, sondern auch nachhaltig genutzt wird.

Die Qualitätsbroschüre dokumentiert die Ergebnisse der Kundenbefragungen und die daraus abgeleiteten Maßnahmen. Referentenbesprechungen, die Qualitätsrunden und die Strategieklausuren dienen als Foren zur Besprechung und Integration von Feedback in die strategische Planung.

Zentraler Bestandteil der Wertschöpfungskette ist die enge Zusammenarbeit mit externen Partner:innen, wie qualifizierten Trainer:innen und Technologieanbieter:innen, die gezielt eingebunden werden, um Bildungsangebote praxisnah und innovativ zu gestalten. Die Organisation setzt auf ein partnerschaftliches Netzwerk, das durch regelmäßige Abstimmungen und gemeinsame Zieldefinitionen gestärkt wird. Zu den Maßnahmen gehören die Einführung eines umfassenden Partnernet-Systems, das die Kommunikation und Integration zwischen den Beteiligten erleichtert, sowie die Entwicklung maßgeschneiderter Bildungsangebote basierend auf Kund:innen-Feedback und Marktanalysen.

Referentenbesprechungen, Strategieklausuren und Feedbackrunden mit Partner:innen und Lieferant:innen dienen dazu, die Zusammenarbeit kontinuierlich zu verbessern und auf die Anforderungen der Kund:innen abzustimmen. Das WIFI Kärnten setzt dabei auf digitale Tools wie SAP, VAMA und Docuware, um die Abläufe effizient zu steuern und Transparenz in der gesamten Wertschöpfungskette zu schaffen. Eine enge Einbindung der Partner:innen in die Produktentwicklung und regelmäßige Schulungen stellen sicher, dass die Angebote nicht nur innovativ, sondern auch kundenorientiert sind.

Das WIFI Kärnten differenziert dabei 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.

Mit dem TCC hat das WIFI Kärnten die Möglichkeit den Kund:innen bereits im Vorfeld zur Ausbildung einen Kompetenztest anzubieten. Damit erweitert sich der Wertschöpfungsprozess entscheidend.



Das WIFI Kärnten teilt seinen Markt in klar definierte Segmente, darunter Privatkund:innen, Firmenkund:innen und öffentliche Auftraggeber:innen. Diese Segmentierung erfolgt auf Basis von Markt- und Trendanalysen, Rückmeldungen von Kund:innen und Trainer:innen sowie internen Benchmark-Daten. Ziel ist es, maßgeschneiderte Bildungsangebote zu entwickeln, die den spezifischen Anforderungen der jeweiligen Zielgruppen entsprechen. Beispiele hierfür sind praxisorientierte Fachkurse für Unternehmen, Weiterbildungsmöglichkeiten für Privatpersonen und spezielle Programme für öffentliche Einrichtungen.

In intensiver Zusammenarbeit mit den Interessengruppen werden die Anfor-

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

derungen der Zielsegmente diskutiert und priorisiert. Das WIFI Kärnten nutzt digitale Tools wie SAP, VAMA und Docuware, um Kundeninformationen zentral zu erfassen und auszuwerten. Diese Daten bilden die Grundlage für die Entwicklung segmentspezifischer Angebote, die durch gezielte Marketingkampagnen und individuelle Ansprache an die Kund:innen kommuniziert werden.

Kundenbeziehungen werden durch eigene Betreuer:innen je Kundengruppe gestaltet. 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.

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.

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.

Seit vielen Jahren betreibt das WIFI Kärnten ein elektronisches Feedbacksystem, das nicht nur nach Veranstaltungsende, sondern auch nach Absolvierung jedes Gegenstandes die Kunden-

meinungen 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.

Um Kundenerlebnisse aktiv zu verbessern, setzt das WIFI Kärnten auf personalisierte Ansprache, flexible Kursgestaltung und moderne Lernumgebungen wie den „White Room“. Zielgruppenspezifische Kommunikationsmaßnahmen, wie personalisierte Newsletter und Social-Media-Kampagnen,



tragen zusätzlich dazu bei, die Wahrnehmung der Kund:innen zu stärken.

Die Bewertung der Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenwahrnehmung erfolgt durch ein kontinuierliches Kennzahlenmanagement, das Indikatoren wie Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlungsrate und Wiederbuchungsquote umfasst. Monatliche Managementberichte und externe Benchmarks unterstützen die Bewertung der Maßnahmen und liefern wertvolle Erkenntnisse für die Weiterentwicklung. Rückmeldungen aus dem internen Verbesserungssystem fließen ebenfalls in die strategische Planung ein und fördern eine kontinuierliche Verbesserung der Kundenerlebnisse.

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

## 4.2 Wir ermächtigen Mitarbeitende

Das WIFI Kärnten hat ein klares Führungsleitbild entwickelt, das die Rolle der Führungskräfte als Unterstützer und Orientierungshilfe für die Mitarbeitenden definiert. Dieses Leitbild basiert auf den Organisationsgrundsätzen, die sicherstellen, dass die Führungskräfte ihre Rolle als interne Dienstleister verstehen und leben. Der Fokus liegt auf einer offenen und transparenten Kommunikation, die den Austausch zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden fördert.

Regelmäßige Führungsmeetings, Strategieklausuren und zukünftig auch die quartalsweise kollegiale Beratung der Führungskräfte dienen als Plattformen, um gute Führungspraxis und das gemeinsame Führungsverständnis zu vertiefen. Jede Führungskraft ist verpflichtet, wöchentliche Teambesprechungen und jährlich einen Teamtag und Mitarbeitergespräche durchzuführen, um die Zusammenarbeit im Team zu fördern und mögliche Herausforderungen frühzeitig zu adressieren.

Im Rahmen der Mitarbeitergespräche werden seit diesem Jahr die Organisationsgrundsätze im wechselseitigen Feedback zwischen Führungskraft und Mitarbeiten-

den thematisiert. Zusätzlich wird dabei auch Bezug auf die konkrete Zufriedenheit am Arbeitsplatz und auf eventuell vorhandene Entwicklungswünsche genommen. 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.

Um die speziellen Bedürfnisse in den Dienststellen zu verstehen und bestmöglich zu lösen gibt es die „Abteilungstreffen mit dem Chef“. Für die persönlichen Entwicklungsbedürfnisse dienen das Entwicklungsgespräch mit dem Institutsleiter sowie die Mitarbeitergespräche.

Die Wirksamkeit der Führungsmaßnahmen wird kontinuierlich durch Mitarbeiterbefragungen im Rahmen der zweijährigen Zertifizierungsbefragung durch Great Place to Work und der jährlich durchgeführten WK-Mitarbeiterbefragung überprüft.

Eine Evaluation der Führungskräfte und der Abteilungszusammenarbeit wurde ausgehend von den Mitarbeiterbefragungen realisiert. Ein Führungskräftecoaching wurde umgesetzt. 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!

Das WIFI Kärnten verfolgt eine Innovationsstrategie, die darauf abzielt, neue Ideen zu fördern und deren Umsetzung gezielt zu unterstützen. Zu den wesentlichen Ansätzen gehört die Einrichtung des „White Rooms“ und eines Videostudios, die als kreative Lern- und Arbeitsräume dienen und Mitarbeitenden die Möglichkeit bieten, neue Lehr- und Lernformate auszuprobieren. Zudem wurden flexible Projektstrukturen eingeführt, die es Teams ermöglichen, neue Ansätze zu testen und weiterzuentwickeln.

Mitarbeitende werden dazu ermutigt, aktiv neue Ansätze einzubringen und auszuprobieren. Führungskräfte übernehmen dabei eine unterstützende Rolle und fungieren als Mentoren. Ein internes Verbesserungssystem steht allen Mitarbeitenden offen. Die Organisation setzt auf eine Kultur des offenen Austauschs, bei der Fehler als Lernchance betrachtet werden.

Die Bewertung neuer Ansätze erfolgt durch Pilotprojekte und deren syste-



matische Auswertung anhand definierter Kennzahlen. Erkenntnisse aus diesen Projekten werden in den regelmäßigen Managementberichten dokumentiert und in die Weiterentwicklung der Strategie integriert. Externe Benchmarks mit anderen Landes-WIFIs dienen dazu, bewährte Ansätze zu identifizieren und in die eigenen Prozesse zu integrieren.

Wichtige Belege für die Förderung von Innovation sind die Einrichtung moderner Kreativräume wie der „White Room“. Das interne Verbesserungssystem und die systematische Einbindung der Mitarbeitenden in den Innovationsprozess verdeutlichen, wie ernst das WIFI Kärnten das Thema Innovation nimmt.

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

Das WIFI Kärnten entwickelt jährlich mit der Wirtschaftskammer Kärnten ein umfassendes Weiterbildungsprogramm für seine Mitarbeitenden, das sowohl fachliche als auch persönliche Kompetenzfelder abdeckt. Dabei stehen praxisorientierte Schulungen, Seminare und die Möglichkeit zum Austausch in Fachgruppen im Vordergrund. Um das Bewusstsein für die Bedeutung des lebenslangen Lernens zu stärken, werden regelmäßig Veranstaltungen und Workshops angeboten, in denen aktuelle Trends und Themen der beruflichen Bildung behandelt werden. Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Vermittlung von digitalen Kompetenzen, die für die moderne Arbeitswelt unerlässlich sind. Zusätzlich können alle Mitarbeiter:innen das gesamte WIFI Kursprogramm kostenlos nutzen.

Die Umsetzung von beruflicher Weiterbildung erfolgt durch eine enge Zusammenarbeit zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden. Regelmäßige Mitarbeitergespräche bieten Raum, um individuelle Weiterbildungsbedarfe zu identifizieren und maßgeschneiderte Lernangebote zu entwickeln. 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.

Zu allen wesentlichen Themen gibt es im WIFI Netzwerk österreichweite Fachkonferenzen die einen regelmäßigen und strukturierten Erfahrungs- und Lernprozess garantieren. Die Nutzung und Wirksamkeit der Weiterbildungsmaßnahmen wird kontinuierlich im Rahmen der Referentenbesprechung überprüft. Das interne Verbesserungssystem ermöglicht es den Mitarbeitenden, Vorschläge zur Optimierung der Weiterbildungsangebote einzubringen, die systematisch geprüft und bei Eignung umgesetzt werden.

Wichtige Belege für das Engagement des WIFI Kärnten zur Förderung lebenslangen Lernens sind das umfassende Weiterbildungsprogramm und die Workshops zu zukunftsrelevanten Themen.

Das WIFI Kärnten hat gezielte Maßnahmen entwickelt, um das Können der Mitarbeitenden kontinuierlich zu fördern, ihr Wollen zu stärken und das Dürfen klar zu regeln.

Das Können wird durch umfassend angebotene Schulungsprogramme und Weiterbildungsangebote gesteigert, die

auf die Kompetenzentwicklung der Mitarbeitenden abzielen.

Das Wollen wird durch ein positives Arbeitsklima und Anreizsysteme unterstützt, das besonderes Engagement honoriert.

Das Dürfen wird durch kurze Kommunikationswege und eindeutige Entscheidungsbefugnisse geregelt, die den Mitarbeitenden gleichzeitig Handlungsspielraum für eigenverantwortliches Arbeiten geben.

Besondere Aufmerksamkeit wird der Auswahl und Einführung von Mitarbeiter:innen in den Leistungsprozess gewidmet. Daher wurde das gesamte Onboarding und die Einarbeitungsphase der Mitarbeiter:innen komplett neu überarbeitet und ausgebaut. Bei der Auswahl von Bewerber:innen setzt das WIFI Kärnten erfolgreich auf die Testverfahren des eigenen Testcenter Carinthia.

Mitarbeitergespräche, in denen individuelle Entwicklungsziele und Handlungsrahmen vereinbart werden, werden jährlich umgesetzt. Persönliche Weiterbildungsbedarfe werden in den jährlich durchgeführten Mitarbeitergesprächen, längerfristige Entwicklungswünsche und Veränderungsvorhaben in den zweijährig durchgeführten Entwicklungsgesprächen mit dem Geschäftsführer besprochen. So

können fachliche Entwicklungen (Schwerpunktsetzungen, Aufgabenerweiterungen, Fachkarrieren) entlang der operativen und strategischen Bedürfnisse der Organisation gut abgestimmt werden.

Führungskräfte spielen eine zentrale Rolle, indem sie als interne Dienstleister fungieren, die Orientierung geben und pragmatische Entscheidungen bei Zielkonflikten treffen. Die Organisationsgrundsätze sind die Basis für den gemeinsamen Umgang miteinander. Es wird großer Wert auf eine offene Feedbackkultur gelegt, in der sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeitende ihre Anliegen und Vorschläge einbringen können.

Beispiele/Belege:

- Onboarding- und Einarbeitungsprozess, Tutoresystem
- Broschüre „Das WIFI Kärnten, einer der besten Arbeitgeber“
- Berechtigungskonzept
- Ermöglichen von Wiedereintritten

Das WIFI Kärnten verfolgt das klare Ziel, den Mitarbeitenden größtmögliche Eigenverantwortung und Flexibilität zu ermöglichen. Dazu gehört die gelebte Kultur dezentraler Entscheidungsbefugnisse, die es den Mitarbeitenden erlaubt, eigenständig innerhalb definierter Rahmenbedingungen zu agieren. Ein zentrales Element

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

der Wertschätzungskultur sind sowohl informelle als auch formelle Anerkennungen, etwa durch Lob im Arbeitsalltag, die Anerkennungsprämie oder die jährliche Auszeichnung des besten Verbesserungsvorschlags beim WIFI Sommerfest.

Generell sind das Führungsverständnis und die Verteilung von Verantwortung im WIFI Kärnten sehr breit aufgestellt. Die Mitarbeitenden haben eine hohe Entscheidungs- und Verantwortungsbreite. Produktmanager:innen entscheiden selbstständig über die komplette Produktpolitik ihres Referats. Gleichzeitig verantworten sie die vereinbarten Ziele ihres Bereichs. Auch die Auswahl von Mitarbeiter:innen gehört zum Verantwortungsbereich des/der jeweiligen Dienststellenleiter:in.

Dienststellenleiter:innen die nicht für ein eigenes Produktportfolio verantwortlich sind, verantworten eigenständig ihre Budgets und treffen unabhängig Entscheidungen zur Erreichung ihrer vereinbarten Ziele. Wichtigstes operatives Entscheidungsgremium ist die wöchentlich stattfindende Referentenbesprechung. Die Teilnahme ist jedem Mitarbeitenden möglich, alle Protokolle sind allen Mitarbeitenden im Intranet frei zugänglich.

Die Ergebnisse der regelmäßig durchgeführten Great Place to Work Befragungen

zu den Themen Vertrauen, Fairness und Respekt werden intensiv gemonitort und aufgearbeitet. Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird kontinuierlich durch Mitarbeiterbefragungen überprüft. Rückmeldungen aus dem Verbesserungssystem sowie individuelle Feedbackgespräche wie etwa in den Mitarbeitergesprächen tragen dazu bei, die Rahmenbedingungen für Eigenverantwortung und Wertschätzung kontinuierlich zu optimieren.

Ein wichtiger Beleg dafür sind die Dokumentationen des WIR im WIFI Teams im Intranet über seine bisherige Tätigkeit.

## 4.3 Wir schaffen Verbindung mit unseren Partner:innen

Zentrales Element des Wertschöpfungsprozesses sind für das WIFI Kärnten die derzeit rund 1.800 Trainer:innen.

Die Produktmanager:innen sind für die Auswahl der Trainer:innen verantwortlich. Die Partnerschaften mit Trainer:innen werden durch Segmentierung nach Einsätzen und Bedeutung für den Kursbetrieb systematisch gesteuert. Dabei erfolgt eine Einteilung in A-, B-, C- und N-Trainer:innen, wodurch eine bedarfsgerechte Betreuung und Einbindung sichergestellt wird. Ein wesentliches Ziel ist die langfristige

Zusammenarbeit, die durch maßgeschneiderte Qualifikationsangebote und gezielte Weiterbildungen unterstützt wird. Exemplarisch hierfür sind Schulungen zu digitalen Lernmethoden und das Konzept „Lebendiges und Nachhaltiges Lernen (LENA)“.

Das WIFI Kärnten setzt auf strukturierte Prozesse wie das Programm „Trainereinführung“, das neue Trainer:innen durch Maßnahmen wie den „Welcome Day“ und Einführungen, speziell in die technische Infrastruktur, auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Trainer:innen werden aktiv in die Produktentwicklung einbezogen. Projektvergaben erfolgen bei vorhandener Expertise vorwiegend an die Trainer:innen des Hauses.

Zudem wurde ein Partnerbonus-System eingeführt, das besonderes Engagement belohnt und den Trainer:innen einen kostengünstigen Zugang zu allen Bildungsangeboten des Hauses ermöglicht. Die zentrale Plattform für das Management der Partnerschaften ist das Partnernet.

Die Qualität der Zusammenarbeit mit Trainer:innen wird durch regelmäßige Kunden- und Trainerfeedbacks überprüft. Die Ergebnisse dieser Rückmeldungen fließen in die Weiterentwicklung der Partnerschaften und des Bildungsportfolios ein. Zusätzlich finden bedarfsorientiert

Workshops zu strategisch relevanten Themen statt, die die Trainer:innen auf zukünftige Anforderungen vorbereiten.

Ein besonders hervorzuhebender Aspekt der Partnerschaften ist die Personalstrategie: Bei offenen Stellen wird vorrangig auf das bestehende Trainer-Netzwerk zurückgegriffen.

Weitere Partnerschaften die zurzeit für den Wertschöpfungsprozess relevant sind:

- BFI Kärnten
- Gemeinnütziges Personalservice

Die Auswahl der Trainer:innen erfolgt anhand eines umfassenden Anforderungsprofils, das neben fachlicher Expertise auch pädagogische Fähigkeiten und die Bereitschaft zur Weiterentwicklung umfasst. Zur Förderung nachhaltiger Lehrmethoden wurden spezielle Schulungen im Rahmen des Konzepts „Lebendiges und Nachhaltiges Lernen (LENA)“ eingeführt. Durch diese Maßnahmen wird sichergestellt, dass die Trainer:innen nicht nur fachlich exzellent, sondern auch methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind.

Die Umsetzung der Strategie erfolgt durch ein strukturiertes Onboarding-Programm, das neue Trainer:innen umfassend in die Abläufe und Qualitätsanforderungen des

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

WIFI Kärnten einführt. Dazu gehören der „Welcome Day“ und die Einführung in digitale Tools wie das Partnernet, das als zentrale Plattform für den Austausch und die Bereitstellung von Schulungsmaterialien dient. Die Zusammenarbeit wird durch regelmäßige Feedbackgespräche und Schulungsangebote unterstützt, die den Trainer:innen die Möglichkeit bieten, ihre Kompetenzen kontinuierlich zu erweitern. Darüber hinaus wurde ein Partnerbonus-System eingeführt, das besonderes Engagement honoriert und Anreize für Weiterentwicklung schafft.

Die Qualität der Trainerleistungen wird durch ein permanentes Feedbacksystem sichergestellt, das sowohl Rückmeldungen von Kund:innen als auch von internen Qualitätsbeauftragten berücksichtigt. Die Ergebnisse dieser Feedbacks werden regelmäßig analysiert und fließen direkt in die Weiterentwicklung der Zusammenarbeit mit den Trainer:innen ein.

Über 50% der Trainer:innen die am WIFI Kärnten tätig sind üben diese Tätigkeit bereits mehr als 15 Jahre aus.

Der offene Dialog mit unseren Trainer:innen wird über verschiedene Kanäle und Formate realisiert. Eine zentrale Rolle kommt hierbei den

Produktmanager:innen zu. Eine wesentliche Maßnahme dabei ist die Einbeziehung erfahrener A-Trainer:innen in die Produktentwicklung, um praxisnahe und marktorientierte Angebote zu schaffen.

Die Einführung neuer Trainer:innen erfolgt durch ein umfassendes Onboarding-Programm, das den Welcome Day und die Einführung in die digitale Infrastruktur des Partnernet umfasst. Das Partnernet dient zudem als zentrale Plattform, über die Informationen bereitgestellt und der Austausch gefördert wird. So werden den Trainer:innen beispielsweise die Rückmeldungen aus den Kursevaluationen im Partnernet zur Verfügung gestellt.

Über den Trainernewsletter werden regelmäßig aktuelle Themen an die Trainer:innen kommuniziert.

Das WIFI Kärnten misst die Qualität der Zusammenarbeit durch systematisches Einholen von Rückmeldungen und die Auswertung von Kennzahlen. Diese Ergebnisse werden regelmäßig analysiert und fließen in die Weiterentwicklung der Zusammenarbeit ein. Risiken und Chancen werden sowohl auf operativer als auch auf strategischer Ebene identifiziert und bewertet.

Mittels aktiver Ansprache und Rekrutierung von Fachkräften aus der Wirtschaft ist das WIFI Kärnten bemüht, sein Trainer-Netzwerk kontinuierlich zu erweitern. Dabei wird großer Wert auf die Praxisorientierung der Trainer:innen gelegt. Neue Trainer:innen werden auf Basis klar definierter Kriterien wie fachlicher Qualifikation und didaktischer Kompetenz ausgewählt. Zusätzlich wird verstärkt darauf geachtet, dass potenzielle Trainer:innen offen für innovative und digitale Lehrmethoden sind.



Die Qualität und Effektivität der Trainergewinnung wird regelmäßig überprüft. Feedback von Kursteilnehmenden und Trainer:innen selbst wird systematisch erfasst und in die Weiterentwicklung des Recruiting-Prozesses eingebunden. Die Herausforderungen des sich verändernden Arbeitsmarktes in Bezug auf das Trainer-Netzwerk werden intensiv thematisiert und entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Um ein zeitnahes und kontinuierliches Feedback von Trainer:innen zu gewährleisten, hat das WIFI Kärnten ein mehrstufiges Feedbacksystem eingeführt. Neben regelmäßigen veranstaltungsbezogenen Rückmeldungen die durch digitale Feedbackbögen oder im Rahmen des

Besuchersystems erhoben werden, gibt es auch systematische Kontaktpunkte mit Mitarbeiter:innen des Hauses, im Vor- oder Nachfeld der Lehrveranstaltung, aber auch an jedem Kurstag. Eine jährliche Partnerbefragung zu allen relevanten Aspekten der gemeinsamen Zusammenarbeit wird durchgeführt.

Diese Maßnahmen ermöglichen eine genaue Analyse der wahrgenommenen Stärken und Verbesserungspotenziale sowohl in den Kursinhalten als auch in der Zusammenarbeit. Zusätzlich werden erfahrene Trainer:innen gezielt in die Weiterentwicklung von Bildungsangeboten und didaktischen Konzepten einbezogen, was deren Expertise und Praxiserfahrung nutzt.

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

Das WIFI Kärnten lebt eine offene Kommunikationskultur. Trainer:innen werden aktiv zu Austauschforen und Themenworkshops eingeladen, in denen zukünftige Bildungsansätze diskutiert und erarbeitet werden. Über das Partnernet, und das Postfach „Verbesserungen“, können Trainer:innen jederzeit ihre Anregungen und Rückmeldungen einbringen. Zudem wird ein gezieltes Onboarding-Programm für neue Trainer:innen angeboten, das nicht nur deren Integration erleichtert, sondern auch frühzeitig deren Ideen und Vorschläge einholt.

Die eingegangenen Rückmeldungen werden systematisch ausgewertet und dokumentiert. Durch kontinuierliche Überprüfung der Effektivität der eingesetzten Maßnahmen sowie den Vergleich mit Benchmarks anderer Landes-WIFIs wird sichergestellt, dass die Qualität der Feedbackprozesse und die Zusammenarbeit mit Trainer:innen stetig optimiert werden.

Die regelmäßige Einbindung von Trainer:innen in die Weiterentwicklung stärkt nicht nur deren Motivation und Bindung an die Organisation, sondern trägt auch zur Qualitätssicherung und Innovationskraft des WIFI Kärnten bei.

## 4.4 Wertschöpfung, Technologie und Ressourcen managen

Ein umfangreiches Prozesssystem regelt die Zuständigkeiten und Abläufe in der zielorientierten Zusammenarbeit jeweils mehrerer Dienststellen.

Dienstanweisungen liefern klare Vorgaben oder interpretieren wichtige gesetzliche Rahmenbedingungen für alle Mitarbeitenden, sind jedoch bewusst so gestaltet, dass sie nach Möglichkeit genügend Freiraum für individuelle Anpassungen und innovative Ansätze lassen. Alle Prozesse und Dienstanweisungen sind im Intranet zugänglich.

Sämtliche Prozessbeschreibungen wurden von Mitarbeiter:innen aus den Dienststellen in Textform verfasst. Ergänzend bietet das WIFI Kärnten spezielle Schulungen und Einführungsworkshops an, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden und Trainer:innen mit den Richtlinien vertraut sind und gleichzeitig ermutigt werden, kreative Lösungsansätze einzubringen. In regelmäßigen Referentenbesprechungen werden Best Practices zu innovativen Umsetzungen vorgestellt, bewertet und dokumentiert.

Alle Prozesse werden in einer jährlichen Prozessreview separat besprochen und

bei Bedarf angepasst. Die vorgenommenen Anpassungen werden in der Referentenbesprechung kommuniziert. Die Wirksamkeit der Dienstanweisungen wird regelmäßig überprüft und in den Referentenbesprechungen bewertet.

Darüber hinaus wird die Fehlerkultur aktiv gefördert, um ein Umfeld zu schaffen, in dem Neues ausprobiert und kreative Lösungen wertgeschätzt werden.

Im Rahmen der digitalen Transformation hat das WIFI Kärnten das strategische Ziel definiert, wesentliche Geschäftsprozesse vor allem mit Hilfe von VAMA und SAP digital abzubilden und kontinuierlich zu verbessern. Alle relevanten Leistungsbereiche werden über Workflow-Management-System gelenkt und kontrolliert. Zudem nutzt das WIFI ein umfassendes Dokumentenmanagementsystem zur digitalen Archivierung und zum Abruf aller vertragsrelevanten Unterlagen.

Im Bereich der Kundenkommunikation wird umfassend auf Digitalisierung gesetzt: Kursinformation, Kursanmeldung, Rechnungsabwicklung, Kundeninformationsmanagement, Lernunterlagen und Feedback werden systematisch elektronisch gestaltet.

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. Jede Phase und jeder Status einer Veranstaltung wird damit organisiert und dokumentiert.

Regelmäßige Prozessreviews und die Einbindung der Mitarbeitenden, etwa bei IT-Jourfixes oder als Key User, gewährleisten eine systematische Weiterentwicklung der digitalen Werkzeuge.

Wesentlichste Kennzahl für schnelle operative Entscheidungen sind die Buchungszahlen für jeden einzelnen angebotenen WIFI-Kurs. Die tagesaktuelle Entwicklung der Buchungszahlen ist ausschlaggebend für operative Maßnahmen wie

- Kurzfristige Marketingmaßnahmen/Kampagnen
- Verschiebungen
- Kursteilungen/zusätzliche Kursangebote
- Absagen
- Kommunikation von Alternativangeboten für Kund:innen

Die Buchungszahlen werden täglich beurteilt und aggregiert im Rahmen der Referentenbesprechung einem per-

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

manentem Monitoring unterzogen. Die Ableitung der Maßnahmen auf Basis der Buchungszahlen obliegt ausschließlich den Referatsleiter:innen.

Das WIFI Kärnten hat die Vernetzung mit seinen Trainer:innen als wesentlichen Erfolgsfaktor erkannt. Zur Umsetzung dieser Strategie setzt es auf das Partner-net um relevante Daten und Informationen wechselseitig und zentral verfügbar zu machen.

Die gesamte kurs- und teilnehmerbezogene Administration wird von den Trainer:innen über das Partner-net geleistet. Ebenso wird das gesamte Management der Trainerabteilung, die Organisation von Schulungs- und Informationsmaterialien für Trainer:innen und das veranstaltungsbezogene Kundenfeedback an die Trainer:innen im Partner-net realisiert.

Damit wird zugleich auch die Möglichkeit geschaffen, Daten systematisch auszuwerten und Verbesserungspotenziale gemeinsam zu identifizieren.

Um zukunftsweisende Technologien systematisch einzusetzen, hat das WIFI Kärnten das strategische Ziel definiert, ein durchgängiges „Blended Learning“- Angebot zu etablieren. Eine eigene Abteilung für „Digitales Ler-

nen“ wurde geschaffen, die innovative digitale Bildungsformate entwickelt und implementiert.

Der Einsatz von KI wird insbesondere in der Individualisierung von Bildungsangeboten vorangetrieben. Innerhalb des österreichweiten WIFI-Netzwerks wird intensiv zusammengearbeitet, um Best Practices auszutauschen und gemeinsam an der Entwicklung neuer technischer Lösungen und Formate zu arbeiten.

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 Einführung neuer Technologien wird durch gezielte Schulungen, etwa in Form von kurzen Erklärvideos begleitet. Das WIFI Kärnten setzt insgesamt auf eine enge Einbindung der Trainer:innen und Mitarbeitenden.

Eine Vielzahl von fortschrittlichen Technologien und Methoden stellt nachhaltigen Nutzen sicher. Dazu gehören

- 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”
- Blended Learning und hybrides Lernen werden als ideale Kombinationen zwischen Online- und Präsenzlernen flächendeckend ausgebaut
- Online Förderberatung
- Online „Lerncoach“



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 Strategieklausur 2023 wurden insbesondere die Risiken um den immer schwieriger werdenden Arbeits-

markt beleuchtet. Ein mehrjähriges Arbeitspaket wurde erarbeitet.

Die Erfassung von Chancen und Risiken beginnt mit einer kontinuierlichen Markt- und Trendbeobachtung. Dazu werden Studien, Statistiken und Prognosen sowohl von der Wirtschaftskammer als Eigentümerin als auch von externen Partner:innen wie dem AMS und dem WIFI Österreich genutzt. Ergänzt wird dies durch regelmäßige Analysen der Kundenbedürfnisse sowie durch ein aktives Feedbackmanagement mit Kund:innen und Trainer:innen. Diese Informationen fließen in die Strategieklausuren und Referentenbesprechungen ein, wo sie systematisch bewertet und priorisiert werden.

# Qualität & Wertschöpfung erbringen Erfolg

---

Für das operative Risiko- und Chancenmanagement setzt das WIFI Kärnten auf ein umfassendes Kennzahlen- und Controllingsystem. Mithilfe eines zentralen Berichtswesens werden wesentliche Kennzahlen in Echtzeit überwacht, wodurch Abweichungen frühzeitig erkannt und Anpassungen in der Wertschöpfungskette vorgenommen werden können. Darüber hinaus ermöglicht das interne Verbesserungs- und Anliegensystem, dass Mitarbeitende und Trainer:innen jederzeit auf potenzielle Risiken hinweisen und Vorschläge zur Nutzung von Chancen einbringen können.

Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird regelmäßig in den Referentenbesprechungen sowie Aufsichtsratssitzungen diskutiert. Zudem erfolgt eine jährliche Überprüfung.

Für das Thema Datensicherheit wurde ein eigenes Konzept erstellt. Die Krisen-Resilienz wurde durch die organisatorischen Maßnahmen während der Corona Zeit unter Beweis gestellt und durch die Entwicklung von weiteren Maßnahmen gestärkt. Ein Homeoffice-Konzept wurde ausgearbeitet.

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. Kurse mit breiterer regionaler Nutzung werden verstärkt als Blended Learning angeboten.

Ein umfassendes Kennzahlensystem erfasst die relevanten Indikatoren:

#### Umwelt

- Energieverbrauch
- Eigene Stromerzeugung
- Entwicklung Reiseaufwände bei Dienstreisen
- Anzahl Online Kurse/hybride Kurse

- Summe Investitionen in energiesparende Technik
- Abfallaufkommen
- Von Kunden, Trainern und MA „nachhaltig“ gefahrene Kilometer

#### Soziales

- Mitarbeiterzufriedenheit
- Dienstnehmerorientierte Fluktuation
- Zufriedenheit der Neueintritte
- Austritte innerhalb der ersten sechs Monate
- Umgesetzte Maßnahmen zur Personalentwicklung

#### Governance

- Einhaltung regulatorischer Vorgaben
- Anzahl Kündigungen
- Beanstandungen bei GPLB-Prüfung
- Zufriedenheit der Trainer:innen
- Beschaffungsvorgänge bei denen die Beschaffungsrichtlinien der Wirtschaftskammer Kärnten nicht eingehalten wurden
- Kundenzufriedenheit mit dem Veranstaltungsort
- Beschwerden von Kund:innen über Lehrsäle
- Infrastruktur und erledigte Arbeiten

Im Rahmen der Rezertifizierung des Österreichischen Gütesiegels und der Prozessreviews wird die Zielerreichung

umfassend evaluiert. Anhand der erhobenen Kennzahlen werden Maßnahmen überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Die Kommunikation der Kennzahlen erfolgt vorrangig über die Qualitätsbroschüre, die allen Mitarbeitenden und wichtigen Interessengruppen zur Verfügung gestellt wird. Zusätzlich kann sie als Jahrbuch auch im Internet frei zugänglich eingesehen werden.

# Qualität & Erfolg

# WIRKUNG AUFZEIGEN



# Qualität & Wirkung aufzeigen Erfolg

## 5. WIRKUNG AUFZEIGEN

### 5.1 Wir stellen Wirkung auf soziale Interessen dar

Ein zentraler Ansatz des WIFI Kärnten ist die enge Verknüpfung seiner Bildungsangebote mit den aktuellen und zukünftigen Anforderungen des Kärntner Arbeitsmarktes. Mehr als 8.000 Stellen können derzeit in Kärnten nicht besetzt werden. Es fehlen die Fachkräfte dafür. Das WIFI Kärnten bildet jedes Jahr rund 26.000 Personen aus und liefert damit die wirkungsvollste Antwort auf das derzeit größte wirtschaftspolitische Problem – den Fachkräftemangel.

Zu den wichtigsten Kennzahlen des WIFI Kärnten zählen:

- Teilnehmer:innenzahl (25.684 in Kärnten): Diese verdeutlicht die Reichweite der Bildungsangebote
- Trainer:innen (1.080 in Kärnten): Ein Zeichen für die breite Basis an Expertise und Praxisnähe
- Kundenzufriedenheit (1,34 auf einer Skala von 1-5) und Weiterempfehlungsrates (95%): Diese Kennzahlen zeigen, wie gut die Bedürfnisse der Kund:innen erfüllt werden
- Marktanteil (32%): Belegt die führende Position in der Erwachsenenbildung

Diese Kennzahlen werden kontinuierlich evaluiert und mit Zielwerten verglichen. Erwartungsänderungen und neue Anforder-

ungen werden regelmäßig durch Kund:innenbefragungen, Feedbacksysteme und Studien erfasst.

Projekte wie das „Testcenter Carinthia“ entstehen auf Basis tiefgreifender Trend- und Umfeldanalysen, die soziale und wirtschaftliche Entwicklungen berücksichtigen. Prozesse und Angebote werden fortlaufend überprüft, beispielsweise durch Referentenbesprechungen, SWOT-Analysen und interne sowie externe Benchmarking-Initiativen.

Greifbare Belege für strategisches Engagement sind vor allem:

- Zertifizierungen und Auszeichnungen: Mit der regelmäßigen Teilnahme am Staatspreis Unternehmensqualität, „Top Service Austria“ sowie der „Great Place to Work“-Zertifizierung beweist das WIFI Kärnten seinen Fokus auf Exzellenz, Kundenorientierung und soziale Verantwortung
- Das Industriemagazin zeichnet in seinem



Seminaranbieter-Ranking das WIFI für seine sofort ins Tagesgeschäft umsetzbare Wissensvermittlung als besten Seminaranbieter 2025 aus

- Beauftragungen von Kursen und Finanzierungen von Ausbildungsteilnahmen durch das AMS Kärnten verdeutlichen die arbeitsmarktpolitische Relevanz der Angebote

- Anzahl Vorbereitungskurse auf Lehrabschluss- und Meisterprüfungen
- 3.500 Jugendliche wurden im Vorjahr im Testcenter Carinthia auf ihre Stärken und Kompetenzen hin getestet. Dazu kommen 2025 rund 1.500 Erwachsene

Ein zentraler Fokus des WIFI Kärnten liegt auf der nachhaltigen Gestaltung seiner Bildungs- und Qualifizierungsangebote. Diese sind darauf ausgerichtet, die Beschäftigungsfähigkeit der Teilnehmenden zu steigern und den regionalen Arbeitsmarkt langfristig zu stärken. Durch vielfältige Analysen werden die sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen der Programme evaluiert. Dabei wird auch die Rückmeldung von Interessengruppen wie Kund:innen, Trainer:innen, dem AMS Kärnten und der Wirtschaftskammer Kärnten aktiv einbezogen.

Das WIFI Kärnten nutzt standardisierte Feedbackprozesse, regelmäßige Arbeitsmarktanalysen und Monitoring-Tools (z.B. des AMS), um die Wirkung seiner Bildungsmaßnahmen zu bewerten. Dabei werden Kennzahlen wie die Zufriedenheit der Teilnehmer:innen, beruflicher Erfolg der Absolvent:innen und im Bereich AMS-Aufträge auch Vermittlungsquoten erhoben.

Benchmarks und der Vergleich mit anderen Bildungseinrichtungen fließen ebenfalls in die strategische Weiterentwicklung ein.

Beispiele wie die Erfolgsgeschichten von Absolvent:innen, die dank der Bildungsprogramme des WIFI Kärnten in den Arbeitsmarkt integriert wurden, illustrieren die nachhaltige Wirkung auf den regionalen Arbeitsmarkt.

Um die Wahrnehmungen seiner Mitarbeitenden zu erfassen, setzt das WIFI Kärnten auf regelmäßige Mitarbeiterbefragungen und gezielte Maßnahmen zur Einbindung:

Mitarbeiterbefragungen erfassen regelmäßig Meinungen zu Themen wie Arbeitsplatzkultur, Führungsqualität und der sozialen Wirkung der Organisation (= Weiterempfehlung des WIFI als Arbeitgeber, Stolz auf Organisation, Identifikation mit den Dienstleistungen des WIFI). Die Ergebnisse insbesondere aus den „Great Place to Work“ wurden in den vergangenen Jahren genutzt, um Handlungsfelder wie Fairness und Zusammenarbeit zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen umzusetzen.

Interne Plattformen wie „Anliegen“ und „Verbesserungen und Innovationen“ er-

# Qualität & Wirkung aufzeigen Erfolg

---

möglichen Mitarbeitenden, Anliegen und Verbesserungsvorschläge einzubringen, die in Referentenbesprechungen analysiert und umgesetzt werden.

Die Wahrnehmungen der Mitarbeitenden fließen direkt in die strategische Arbeit und Ausrichtung der Organisation ein.

Das WIFI Kärnten hat erkannt, dass Jugendliche und junge Erwachsene eine entscheidende Zielgruppe sind, insbesondere im Kontext des Fachkräftemangels. Um deren Interessen und Bedürfnisse besser zu verstehen, setzt die Organisation auf umfangreiche Analysen, Studien und zielgerichtete Bildungsprogramme:

Mithilfe von Markt- und Trendanalysen wird untersucht, wie Bildungsangebote optimal auf die Lebensrealität dieser Zielgruppe abgestimmt werden können. Die Strategieklausur 2024 wurde der Zielgruppe „Junge Erwachsene“ gewidmet, ein Gesamtmaßnahmenplan mit Fokus einerseits auf Lehrlingen und andererseits auf Maturant:innen und Schüler:innen wurde abgeleitet.

Mit den Testangeboten im Testcenter Carinthia erreicht das WIFI Kärnten, dass jährlich 3.500 Kinder und Jugendliche Kenntnis über ihre Stärken und Kompetenzen erlangen. Das WIFI ist das einzige Cambridge Certificate Testcenter in Kärn-

ten. Bis zu 400 Jugendliche nutzen über ihre Schulen jährlich dieses Angebot.

Lehrlingsausbildungen und spezielle Kurse wie „Lehre mit Matura“ oder Berufsreifeprüfungen sind zentrale Angebote, die darauf abzielen, die beruflichen Chancen junger Menschen zu fördern. Der modulare Aufbau der Bildungswege ermöglicht eine flexible Anpassung an individuelle Bedürfnisse.

Mit all diesen Maßnahmen positioniert sich das WIFI Kärnten als lebensbegleitender Partner für Bildung.

In Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Kärnten als Vertreterin der Kärntner Unternehmen, dem WIFI Netzwerk, den Berufsschulen und dem AMS Kärnten werden die Anforderungen junger Menschen in Bezug auf ihre berufliche Bildung systematisch untersucht. Die Wirkungsmessung wird im Hinblick auf Junge Erwachsene segmentiert. Beispiel/Beleg dafür ist das Protokoll der Strategieklausur 2024.

Das WIFI Kärnten setzt auf vielfältige Kommunikationskanäle, um die Wirkung seiner Maßnahmen sichtbar zu machen:

- Mitarbeiterinformationsveranstaltungen durch die Geschäftsführung, Protokolle, Teambesprechungen, Broschüren

- Newsletter und soziale Medien (Instagram, Facebook, TikTok, Blog) zur breiten Information über aktuelle Entwicklungen
- Regelmäßige Aufsichtsratssitzungen, Berichte im Präsidium der Wirtschaftskammer, Jourfixes etc. um die Eigentümerin zu informieren
- Einbindung von Stakeholdern durch Veranstaltungen, z. B. das WIFI-Sommerfest, auf dem besondere Leistungen und Erfolge gewürdigt werden
- Persönlicher Austausch mit wichtigen Interessengruppen durch beauftragte Mitarbeiter:innen
- Engagements von Führungskräften in Entscheidungs- und Beratungsinstanzen maßgeblicher gesellschaftlicher Organisationen

Um die Qualität der kommunikativen Vorgehensweisen sicherzustellen, setzt das WIFI Kärnten verschiedene Evaluierungsmechanismen ein:

- Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen, Mitarbeitergespräche, Teambesprechungen
- Prozessreviews, Qualitätsrunde und Referentenbesprechungen
- Jährliche Partnerbefragungen, die Zufriedenheit mit Veranstaltungsabwicklung, Weiterbildungsangeboten und Zusammenarbeit messen
- Benchmarking durch Teilnahme an



„Top Service Austria“, bei dem das WIFI Kärnten in der Exzellenzgruppe der besten österreichischen Dienstleister vertreten ist

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

Die Zertifizierung mit dem Österreichischen Umweltzeichen beinhaltet unter anderem folgende Nachweispflichten:

- Abfallwirtschaftskonzept
- Nachhaltige Beschaffung von Büromaterialien, Druck und Geräten
- Wasser- und Energiemanagement
- Mobilität
- Ökologisches Bauen und Barrierefreiheit

# Qualität & Wirkung aufzeigen Erfolg

---

Darüber hinaus ist das WIFI Kärnten seit 2023 Bildungspartner für den Just Transition Fund. Dieses Programm ist die operative Umsetzung des Green Deals der EU. Ein eigenes Beratungs- und Bildungsangebot wurden entwickelt und den Kärntner Unternehmer:innen zur Verfügung gestellt. Die Angebote werden über die JTF Broschüre, gesonderte Firmen-Newsletter, die Wirtschaftskammer Kärnten und die eigene Homepage [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at) kommuniziert.

Das Intranet dient als zentrale Plattform, auf der relevante Dokumente und Fortschrittsberichte zur Nachhaltigkeit für die Mitarbeitenden veröffentlicht werden.

Die Kommunikation in Richtung Privatkunden und Unternehmen erfolgt insbesondere über Newsletter und die Homepage. Die Eigentümerin wird über Berichte im Präsidium der Wirtschaftskammer Kärnten und laufende Abstimmungen und Jourfixes informiert.

Mitarbeitende, Trainer:innen und Kund:innen werden durch eigene Kommunikationsinstrumente wie Social Media Plattformen, Newsletter und Folder über die Bemühungen in diesem Bereich informiert.

## 5.2 Wir zeigen Wirkung auf ökologische Interessen auf

Ein Meilenstein darin, unsere Bemühungen um ökologische Nachhaltigkeit transparent zu machen ist die Zertifizierung als Green Location und das Österreichische Umweltgütesiegel.

Der dabei erstellte Umweltbericht wird durch Indikatoren aus den Bereichen Abfallwirtschaft, nachhaltige Beschaffung, Wasser- und Energiemanagement, Mobilität und Ökologisches Bauen gestützt.

Die ökologischen Ziele werden in Abstimmung mit der Eigentümerin definiert und in Form von Ausbildungszielen, Ausschreibungs- und Beschaffungsauforderungen dokumentiert. Diese Ziele fließen in alle Bereiche der Organisation ein, von der Gestaltung der Bildungsangebote bis zur Infrastruktur, wie etwa der energieeffizienten Ausstattung der Standorte.

In den vergangenen Jahren wurden von Mitarbeiter:innen des WIFI Kärnten auf dem Weg in die Arbeit insgesamt 55.624 km nachhaltig, also zu Fuß, mit dem Rad, mit Öffentlichen Verkehrsmitteln oder in Fahrgemeinschaft zurückgelegt.

Eine Ausweitung dieses Mobilitätsangebots auf Trainer:innen und Kund:innen wurde zuletzt ebenfalls umgesetzt.

Das WIFI Kärnten hat sich ambitionierte Ziele im Bereich der ökologischen Nachhaltigkeit gesetzt, die durch messbare Ergebnisse wie die Zertifizierung als Green Location und das Österreichische Umweltgütesiegel unterstrichen werden. Diese Auszeichnungen dokumentieren die Einhaltung hoher ökologischer Standards in Bereichen wie Energieeffizienz, Abfallmanagement und ressourcenschonendem Betrieb.

Entsprechend unserem gesellschaftlichen Auftrag als Anbieter für berufliche Bildung und dem Bestreben um maximale Wirkung in unseren Bemühungen um Nachhaltigkeit legen wir den Fokus auf

- Die Entwicklung und Kommunikation von Kursangeboten im Sinne der EU Förderrichtlinie für klimaneutrales Wachstum
- Nachhaltige Investitionen
- Das Thema Mobilität bei unseren Mitarbeitenden, Trainer:innen und Kund:innen

Es dürfen keine Ausbildungsinhalte ins Bildungsangebot aufgenommen



werden, die hinsichtlich der Gesundheit, Sicherheit oder Umwelt bedenklich sind.

Mitarbeitende und Trainer:innen können Vorschläge zu umweltfreundlichem Handeln über ein internes Feedbacksystem einreichen. Diese werden wöchentlich in den Referentenbesprechungen analysiert, wobei erfolgreiche Ideen prämiert werden, um die Umsetzung nachhaltiger Praktiken weiter zu fördern.

Die Umweltzertifikate, die Buchungszahlen im Rahmen von Kursmaßnahmen des Just Transition Fund (JTF) und die Auswertungen aus dem Mobilitätsprojekt mit Ummadum sind greifbare Belege für die Wirksamkeit der Maßnahmen.

# Qualität & Wirkung aufzeigen Erfolg

---

Um die Wahrnehmungen der Interessengruppen einzuholen bedient sich das WIFI Kärnten österreichweiter, vom WIFI Netzwerk durchgeführter Befragungen. Zusätzlich wird mit der Eigentümerin Wirtschaftskammer Kärnten ein Dialog geführt, um so die Wahrnehmung dieser Interessensgruppe zur ökologischen Wirkung einzuholen. Diese Erkenntnisse werden in die strategische Planung eingearbeitet.

Die Anforderungen aus der Zertifizierung als Green Location und der Verleihung des Österreichischen Umweltgütesiegels werden konsequent umgesetzt und auch aktiv an Trainer:innen und Lieferanten kommuniziert, um eine nachhaltige Zusammenarbeit zu gewährleisten. Dabei dienen diese Zertifizierungen auch als Bewertungsmaßstab für die Auswahl und Kontrolle von Dienstleistern und Lieferanten.

In seinen Beschaffungsvorgängen ist das WIFI durch seine Eigentümerin klaren ökologischen Vorgaben verpflichtet.

Die Einhaltung der ökologischen Anforderungen wird in Abstimmung mit der Eigentümerin evaluiert. Feedback von Trainer:innen und Lieferanten fließt in die Weiterentwicklung der Anforderungen ein. Erfolgreiche Beispiele werden in Newslettern und in der Qualitätsbrochure kommuniziert.

Die Zertifizierungen und die regelmäßige Dokumentation in Qualitätsberichten dienen als Nachweise für die Umsetzung und Kontrolle der ökologischen Anforderungen.

Die für die regelmäßigen Rezertifizierungen des Österreichischen Umweltzeichens notwendigen Berichte bilden einen konsistenten Rahmen, der weit über die aktuell vorgeschriebenen gesetzlichen Berichtspflichten hinausgeht. Die Kommunikation der damit verbundenen Bemühungen erfolgt durch die Darstellung des erreichten Umweltzeichens auf allen maßgeblichen Publikationen.

### 5.3 Wir nehmen unsere Wirkung auf wirtschaftliche Interessen wahr

Das WIFI Kärnten entwickelt seine Strategie auf Basis der übergeordneten Leitlinien der Wirtschaftskammer Kärnten und des WIFI-Netzwerkes. Die Zielsetzungen, wie z. B. wirtschaftliche Deckungsbeiträge oder Bildungskennzahlen, werden im Aufsichtsrat definiert und sind im Managementbericht dargestellt.

Der monatlich erscheinende Managementbericht enthält

- Schlüsselergebnisse zum Wirtschaftlichen und Bildungspolitischen Auftrag
- finanzieller Ergebnisbericht

- veranstaltungsbezogene Mengenstatistik
- Qualitätsbericht mit allen relevanten Rückmeldungen der Kund:innen zu Weiterempfehlung und Zufriedenheit und wird dem Aufsichtsrat, der Wirtschaftskammerführung und allen Mitarbeiter:innen zur Verfügung gestellt.

Die jährliche Qualitätsbroschüre dient als umfassender Bericht, um die Zielerreichung und Verbesserungen transparent zu dokumentieren.

Für 2023/2024 lassen sich folgende Ergebnisse hervorheben:

- Teilnehmerergebnis: 9,54%
- Marktanteil: 32%
- Abgenommene Prüfungen: 5.002
- Eingesetzte Trainer:innen: 795
- Kundenzufriedenheit: 1,34
- Weiterempfehlungsrate: 95%
- Teilnehmer:innen: 25.684
- Veranstaltungen: 2.222
- Umsatz: 17 Millionen Euro
- Deckungsgrad der Aufträge: 103%

Die wirtschaftlichen Ergebnisse des WIFI Kärnten werden in einem umfassenden Kennzahlensystem abgebildet, das wesentliche Parameter wie Umsatz (17 Millionen Euro im Jahr 2023/2024), das Betriebsergebnis (EGT von 342.826 Euro bei einer Zielvorgabe von -144.271 Euro) und die

Deckungsgrade (103% gegenüber der Zielvorgabe von 100%) umfasst. Diese Zahlen verdeutlichen die ökonomische Leistungsfähigkeit der Organisation und spiegeln die hohe Relevanz wider, die das WIFI Kärnten für die Fachkräfteentwicklung und Wirtschaftsförderung in der Region hat.

Monatlich wird ein Managementbericht erstellt, der zentrale Kennzahlen wie Betriebsergebnis (EGT), Deckungsgrad und Teilnehmerstunden enthält. Dieser Bericht wird sowohl der Wirtschaftskammerführung als auch dem Aufsichtsrat übermittelt. Zusätzlich werden die Ergebnisse regelmäßig in Referentenbesprechungen und Strategieklausuren analysiert. Dort werden Abweichungen von den Zielen identifiziert, Ursachen analysiert und entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Zielgruppenspezifische Segmentierungen erfolgen zunächst auf den Ebenen Referate, Firmen-Intern-Training, Öffentliche Auftraggeber, Externe Einmietungen und Testcenter Carinthia. Ergänzende veranstaltungsbezogene und kundenbezogene Segmentierungen ermöglichen den jeweils verantwortlichen Produktmanager:innen einen umfassenden Blick auf spezifische Zielgruppen. Die Auswertungen erfolgen laufend und werden im monatlichen Managementbericht dokumentiert.

# Qualität & Wirkung aufzeigen Erfolg

---

Die Planung und Umsetzung der wirtschaftlichen Ziele erfolgt in enger Abstimmung mit dem Aufsichtsrat und der Eigentümerin. Benchmarks mit anderen Landes-WIFIs und Trendanalysen unterstützen die Verbesserung der wirtschaftlichen Steuerung.

Zentrale Dokumente wie die jährliche Qualitätsbroschüre und der monatliche Managementbericht stellen sicher, dass die ökonomischen Ergebnisse transparent kommuniziert und zielgruppenspezifisch interpretiert werden. Regelmäßige Referentenbesprechungen und die enge Zusammenarbeit mit der Eigentümerin und dem WIFI Netzwerk bilden die Plattform für eine fundierte Entscheidungsfindung.

Die Wahrnehmung der Mitarbeitenden wird primär durch regelmäßig durchgeführte Befragungen erhoben, wie beispielsweise die Great Place to Work-Befragungen.

Indikatoren hierbei sind

- Ich glaube, unsere Kund:innen finden unsere Dienstleistungen und Produkte excellent.
- Ich kann mich mit der Strategie identifizieren.
- Ich bin stolz auf das, was wir hier gemeinsam leisten.

- Die Mitarbeitenden werden hier für die geleistete Arbeit angemessen bezahlt.
- Ich denke, ich werde angemessen am Erfolg des Unternehmens beteiligt.

Diese dienen dazu, die Identifikation der Mitarbeitenden mit den wirtschaftlichen Zielen der Organisation und deren Einschätzungen zur Zielerreichung zu erfassen. Im Jahr 2023 wurde das WIFI Kärnten erneut als einer der besten Arbeitgeber ausgezeichnet, was die hohe Zufriedenheit und positive Wahrnehmung der Mitarbeitenden verdeutlicht.

Die erhobenen Wahrnehmungen werden im Rahmen der Referentenbesprechungen diskutiert, bearbeitet und im Intranet für alle verfügbar dokumentiert.

Zudem werden die wirtschaftlichen Wirkungsziele und deren Status regelmäßig in Veranstaltungen wie Mitarbeiterinfos und Teambesprechungen besprochen. Diese Prozesse schaffen Transparenz, stärken die Identifikation der Mitarbeitenden mit den Unternehmenszielen und tragen zur strategischen Weiterentwicklung bei.

Beispiele dafür sind Ergebnisse aus der Great Place to Work Befragung:

- „Ich glaube, unsere Kund:innen finden unsere Dienstleistungen und Produkte excellent“ (88% Zustimmung)

- „Ich kann mich mit der Strategie identifizieren“ (90% Zustimmung)
- „Ich bin stolz auf das, was wir hier gemeinsam leisten“ (81% Zustimmung)

Als zentrale Interessengruppe sind die Trainer:innen essenziell für die Umsetzung der strategischen Ziele und die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Organisation. Ihre Rückmeldungen fließen direkt in die Planung und Optimierung von Bildungsangeboten und organisatorischen Prozessen ein.

Die Wahrnehmungen der Trainer:innen werden über Feedback- und Evaluationssysteme erhoben. Nach jeder Veranstaltung werden die Trainer:innen zu ihrer Einschätzung hinsichtlich der Kursdurchführung befragt. Jährlich findet eine umfassende Evaluation der Trainer:innen zur Zusammenarbeit mit dem WIFI statt. Die systematische Analyse der Trainer:innen-Feedbacks erfolgt sowohl quantitativ als auch qualitativ als Analyse der Textkommentare. Verbesserungspotenziale werden so in den Qualitätsrunden identifiziert. In den Referentenbesprechungen werden daraus entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Diese Analysen ermöglichen es, die wirtschaftliche Wirkung der Trainer:innen zielgerichtet zu bewerten und Verbesserungen



in der Produktpolitik oder im Schulungsangebot vorzunehmen. Ein Beispiel ist die verstärkte Einbindung der Trainer:innen in die Entwicklung innovativer Bildungsformate wie Blended Learning und die kontinuierliche Verbesserung der Kursinhalte auf Basis von Teilnehmerfeedback. Die hohe Weiterempfehlungsrate von 95% spiegelt die Qualität und den Erfolg dieser Maßnahmen wider.

Die regelmäßigen Auswertungen der Teilnehmer- und Trainerbefragungen sowie die jährlichen, im Internet verfügbar gemachten Qualitätsberichte dokumentieren die wirtschaftlichen Beiträge und Zielerreichungen der Trainer:innen. Zusätzlich ermöglichen das interne Verbesserungssystem und kreative Formate wie öster-

# Qualität & Wirkung aufzeigen Erfolg

---

reichweite Kreativitätswettbewerbe eine aktive Beteiligung der Trainer:innen an der Weiterentwicklung der Organisation.

Mit einer Weiterempfehlungsrate von 95% und einer Top-Bewertung des Nutzens von 70% spiegelt sich die hohe Qualität der Bildungsangebote wider. Darüber hinaus sehen 64% der Teilnehmenden das WIFI Kärnten als kompetenten Anbieter von akademischen Ausbildungen, was die Anerkennung und den Erfolg der Programme unterstreicht.

Die Wahrnehmungen der Kund:innen werden systematisch durch veranstaltungsbezogene und extern beauftragte Kundenbefragungen erfasst. In Form der veranstaltungsbezogenen Kursevaluation werden alle Kund:innen des WIFI Kärnten hinsichtlich einer Nutzenbewertung zu ihrer Ausbildung befragt. Mit Top Service Österreich wurde ein österreichweiter Benchmark zur Einschätzung der Produktqualität geschaffen.

Neben den digitalen Feedbackbögen nach Kursabschluss werden außerdem Lehrgangssprecher:innen eingesetzt, die als direkte Schnittstelle zwischen Teilnehmenden und Organisation dienen.

Die erhobenen Daten werden in Referenzenbesprechungen, Strategieklausuren

und im Rahmen des Qualitätsmanagements systematisch ausgewertet.

Diese Analysen ermöglichen es dem WIFI Kärnten, gezielt auf Rückmeldungen einzugehen und Bildungsangebote an die aktuellen Anforderungen des Arbeitsmarktes anzupassen. Ein Beispiel dafür ist die Einführung moderner Lernmethoden wie Blended Learning, das auf die Bedürfnisse der Berufstätigen zugeschnitten ist. Gleichzeitig fließen die Ergebnisse in die Weiterentwicklung der Kursinhalte und den Ausbau praxisorientierter Programme ein.

Zu den zentralen Instrumenten gehören die Kundenbefragungen, die Lehrgangssprecher:innen und das Kundencenter. Alle gesammelten Daten und Rückmeldungen werden in den Managementberichten sowie in der jährlich erscheinenden Qualitätsbroschüre dokumentiert. Ergänzend dazu dienen die sozialen Medien und digitale Kommunikationsplattformen wie Newsletter als Kanäle, um Kund:innen über die Verbesserungen und Weiterentwicklungen zu informieren.

Beispiele/Belege:

- Ergebnisse der veranstaltungsbezogenen Nutzenbewertung
- Ergebnisse der Top Service Kundenbefragungen zu Nutzenbewertung

Die wirtschaftlichen Ergebnisse des WIFI Kärnten, wie z. B. der Umsatz und das Betriebsergebnis (EGT) werden über monatliche Managementberichte, den jährlichen Lagebericht und die jährliche Qualitätsbroschüre an die Eigentümerin Wirtschaftskammer Kärnten und den Aufsichtsrat kommuniziert. Diese Berichte enthalten detaillierte Analysen zur wirtschaftlichen Leistung, zur Zielerreichung und zu den Entwicklungen am Markt. Weitere Kennzahlen, wie der Deckungsgrad und die hohe Weiterempfehlungsrates, verdeutlichen die wirtschaftliche Stabilität und den Nutzen der Bildungsangebote.

Zur zielgruppenspezifischen Kommunikation nutzt das WIFI Kärnten eine Vielzahl von Kanälen. Für die Wirtschaftskammer und regulatorische Instanzen erfolgen Präsentationen und Diskussionen der Ergebnisse in Aufsichtsratssitzungen. Mitarbeitende und Trainer:innen werden durch interne Informationssysteme wie das Intranet und das Partnet, durch Mitarbeiterinformationen, regelmäßige Meetings und den Trainer-Newsletter informiert. Die Kund:innen erhalten Informationen über wirtschaftliche Entwicklungen und Verbesserungen der Bildungsangebote über Newsletter, soziale Medien und die jährliche Qualitätsbroschüre, die auch als Jahresbericht fungiert.

# Qualität & Erfolg

# VERÄNDERUNG MEISTERN



## 6. VERÄNDERUNG MEISTERN

### 6.1 Wir gewinnen Menschen für Veränderung

Das WIFI Kärnten setzt auf ein umfassendes Maßnahmenpaket, das aus den Ergebnissen der regelmäßigen Great Place to Work-Befragungen entwickelt wurde. Mitarbeitende haben durch Plattformen wie „Anliegen“ und „Innovationen und Verbesserungen“ oder im „WIR im WIFI“ Team die Möglichkeit, aktiv Verbesserungsvorschläge einzubringen. Diese werden im Rahmen wöchentlicher Referentenbesprechungen diskutiert, und die besten Vorschläge werden im Sommerfest ausgezeichnet. Solche Initiativen schaffen eine offene Kultur, in der Veränderungen als positiv wahrgenommen werden.

Die Organisationsgrundsätze, die in allen Mitarbeitergesprächen in Form eines wechselseitigen Feedbacks mit der Führungskraft thematisiert werden, fördern einen wertebasierten Umgang, der durch Prinzipien wie Freundlichkeit, Verlässlichkeit und eine konstruktive Fehlerkultur gestützt wird. Fehler werden dabei als Lernchancen betrachtet, was die Innovationsbereitschaft der Mitarbeitenden stärkt.

Zur Umsetzung seiner Strategie nutzt das WIFI Kärnten strukturierte Programme wie ein umfassendes Weiterbildungsprogramm,

das die persönliche Weiterentwicklung fördert und einen freien Zugang zum gesamten Bildungsangebot ermöglicht. Gleichzeitig wird durch standardisierte Prozesse wie den überarbeiteten Onboarding-Prozess sowie die jährlichen Zielvereinbarungen ein strukturierter Rahmen für die Weiterentwicklung geschaffen.

Ein aktueller Schwerpunkt der Bemühungen ist das Thema Führungskräfteentwicklung, das in Formaten wie Führungskräfteworkshops, Culture Coachings und individuellen Führungskräftecoachings bearbeitet wird.

Die Bewertung und Verbesserung der Maßnahmen erfolgt durch regelmäßige Mitarbeiter- und Kundenbefragungen, wie die zweijährliche Great Place to Work-Analyse, die relevante Grundlagen für Anpassungen liefert.

Ein zentrales Ziel des WIFI Kärnten ist es, Transparenz über die strategische Ausrichtung und Hintergründe von Veränderungen zu schaffen. Dies erfolgt durch regelmäßige wie anlassbezogene Informationsveranstaltungen, bei denen Mitarbeitende von der Geschäftsführung über geplante Veränderungen, deren Notwendigkeit und erwartete Ergebnisse umfassend informiert werden. Ergänzend werden Jourfixes und Schulungsvideos aus eigener Produktion

angeboten, die gezielt auf die Stärkung der Veränderungskompetenz der Mitarbeitenden abzielen.

Referentenbesprechung, die nachlaufenden Teambesprechungen in den Dienststellen und die Protokolle der Referentenbesprechungen sind die Kernstücke der operativen Kommunikation von Veränderungsprozessen. Führungskräfte nehmen eine Schlüsselrolle ein, indem sie durch regelmäßige Teambesprechungen und Mitarbeitergespräche individuelle Bedenken und Vorschläge aufnehmen und in den Veränderungsprozess einfließen lassen. Über das Intranet haben Mitarbeitende jederzeit Zugang zu relevanten Informationen und Schulungsmaterialien.

Die Bewertung der Maßnahmen erfolgt durch veranstaltungsbezogene interne Evaluationen ebenso wie durch externe Feedbackprozesse in Form von Mitarbeiterbefragungen.

Beispiele/Belege:

- Insgesamt 23 Prozessverantwortliche sorgen gemeinsam mit den betroffenen Kolleg:innen mindestens jährlich für die notwendige Überarbeitung der Prozesslandschaft. Damit ist die Verantwortung für das Prozessmanagement breit gestreut und auf viele Schultern verteilt.
- E-Shop für Mitarbeiter:innen

Das WIFI Kärnten arbeitet mit klar definierten Qualitätsstandards und nutzt kontinuierlich Verbesserungsprozesse. Dazu gehört die systematische Analyse und Berücksichtigung der Rückmeldungen von Mitarbeitenden, Kund:innen und Trainer:innen.

Führungskräfte werden aktiv geschult, um aktuelle Herausforderungen wie technologische und gesellschaftliche Trends sowie Nachhaltigkeitsthemen proaktiv anzugehen. Dies stellt sicher, dass sie Risiken fundiert bewerten und innovative Ansätze fördern können.

Mithilfe von Studien und Marktanalysen identifiziert das WIFI Herausforderungen und Chancen im Bildungsmarkt, wodurch Führungskräfte Veränderungsprozesse gezielt einleiten und begleiten können. Eine wesentliche Rolle kommt dabei der Kommunikation zu.

Wöchentliche Referentenbesprechungen und Strategieklausuren auf Landes- und Bundesebene bieten Plattformen, um Erwartungen und Entwicklungen der Interessengruppen zu analysieren und Führungsergebnisse zu bewerten.

Leitdokumente wie die Führungsgrundsätze, die Qualitätsbroschüre, interne Prozessbeschreibungen und Feedback-

# Qualität & Veränderung meistern Erfolg

---

berichte fördern Transparenz und dienen als Orientierungshilfe für Mitarbeitende.

Das WIFI Kärnten setzt auf regelmäßige Mitarbeiter- und Kund:innenbefragungen sowie Benchmarks (z.B. Beste Arbeitgeber Österreichs), um die Qualität der Planung und Umsetzung zu überwachen und gezielt Verbesserungen einzuleiten.

Erfolg wird anhand klarer Zielvorgaben wie Kundenzufriedenheit, Marktanteilen und Deckungsgraden gemessen. Diese Kennzahlen sind integraler Bestandteil der Strategieumsetzung.

Die Vorbildfunktion der Führungskräfte und die Wahrnehmungen der Mitarbeiter:innen, wie die organisationalen Grundsätze von den Führungskräften gelebt werden, wird in der Mitarbeiterbefragung durch Great Place to Work evaluiert.

Das WIFI Kärnten hat ein Feedbacksystem implementiert, das auf regelmäßigen Mitarbeiterbefragungen basiert. Diese bieten Raum für Anregungen, Kritik und innovative Vorschläge, die in die Gestaltung und Steuerung von Veränderungsprozessen einfließen. Parallel dazu werden die Ergebnisse dieser Befragungen in strategischen Führungssitzungen und im heterogen aufgestellten WIR im WIFI Team analysiert, um Trends und Verbesserungspotenziale

zu erkennen. Dadurch wird sichergestellt, dass Feedback nicht nur gesammelt, sondern auch aktiv genutzt wird.

Das Feedbackmanagement wird durch digitale Tools unterstützt, die es Mitarbeitenden ermöglichen, kontinuierlich Input zu geben.

Die Effektivität dieses Systems wird durch standardisierte Evaluationsprozesse überprüft. So nutzt das WIFI Kärnten sowohl interne Kennzahlen als auch externe Benchmarks, um den Erfolg seiner Veränderungsmaßnahmen zu bewerten.

Zu den greifbaren Belegen zählen die Ergebnisse der Evaluationen sowie die Protokolle von Meetings, die auf die Analyse und Bearbeitung von Mitarbeitenden-Rückmeldungen fokussiert sind. Ein Beispiel dafür sind die Arbeitssitzungen des WIR im WIFI Teams.

## 6.2 Wir befähigen die Organisation für Veränderung

Wesentliches Instrument des Veränderungsmanagements ist die Umsetzung von Projekten. Für die Umsetzung von Veränderungsprozessen stellt das WIFI Kärnten gezielt finanzielle und personelle Ressourcen bereit. Ein Beispiel dafür ist das neu eröffnete Testcenter Carinthia.

Ein strukturiertes Qualitätsmanagementsystem, das auf regelmäßige Analysen, strategische Zielsetzungen und transparente Kommunikationswege setzt, garantiert Anpassung und Veränderung der Organisation. Die Verankerung dieser Prozesse in der Organisation erfolgt durch die Nutzung eines EFQM-basierten Modells, welches den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) unterstützt und sicherstellt, dass alle Maßnahmen systematisch geplant, umgesetzt und bewertet werden.

Das WIFI Kärnten führt regelmäßige Strategieklausuren durch, in denen Führungskräfte in Abstimmung mit Stakeholdern Veränderungen analysieren und priorisieren. Hierbei werden Trends und Bedürfnisse der Interessengruppen (z. B. Wirtschaftskammer, Kund:innen, Mitarbeitende) berücksichtigt und in die Zielsetzungen integriert.

Prozesse und deren Wirksamkeit werden über regelmäßige Prozessreviews überprüft. Daraus resultierende Maßnahmen werden dokumentiert und implementiert.

Wöchentliche Referentenbesprechungen bieten Plattformen zur Abstimmung von Veränderungen und zur Diskussion neuer Ansätze.



Tools wie das Intranet und VAMA gewährleisten eine konsistente Umsetzung und Transparenz.

Initiativen wie digitale Lernplattformen oder das Testcenter Carinthia verdeutlichen den Fokus auf moderne Ansätze und kontinuierliche Entwicklung.

Das WIFI Kärnten gewährleistet, dass Führungskräfte Veränderungsprozesse aktiv steuern und koordinieren, indem es klare Verantwortlichkeiten definiert, kontinuierlich Schulungen und Weiterbildungen für Führungskräfte anbietet und gezielt Instrumente sowie Plattformen einsetzt.

Führungskräfte im WIFI Kärnten sind nicht nur Umsetzer, sondern auch Ge-

# Qualität & Veränderung meistern Erfolg

---

stalter von Veränderungsprozessen. Durch regelmäßige strategische Abstimmungen, wie etwa die Strategieklausuren auf Landes- und Bundesebene, sowie durch den laufenden Dialog mit der Eigentümerin, aber auch anderen wichtigen Interessengruppen, wird sichergestellt, dass Veränderungen zielgerichtet gesteuert werden.

Die Führungskräfte übernehmen eine Vorbildfunktion, indem sie aktiv an der Planung und Umsetzung von Innovationen beteiligt sind. Dabei wird eine partizipative Kultur gefördert, die alle Mitarbeitenden einbindet und deren Feedback systematisch nutzt.

Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit sowie Kennzahlen wie Weiterempfehlungsraten dienen als zentrale Indikatoren für die Messung des Erfolgs bei der Umsetzung von Veränderungsprozessen.

Der Erfolg der gesteuerten Veränderungen wird anhand festgelegter Kennzahlen überwacht und dokumentiert.

Zukünftige Veränderungsbedarfe sowie die Planung und Umsetzung von Veränderungsmaßnahmen werden vor allem in den Referentenbesprechungen, in regelmäßigen Abstimmungen mit der Eigen-

tümerin, mit dem Aufsichtsrat oder im WIFI Netzwerk, diskutiert und bewertet.

Ergänzend dazu wird ein datenbasierter Ansatz zur Bewertung von Veränderungsmaßnahmen verfolgt. Zentral ist die Verankerung von Kennzahlen und Zielwerten im Qualitätsmanagementsystem, die es ermöglichen, die Effektivität und die Entwicklung von Prozessen und Projekten zu messen. Monitoring von Kennzahlen, regelmäßige Abstimmungen und Reviews liefern relevante Daten für die Beurteilung der Abläufe und der ergriffenen Maßnahmen. Das strukturierte Qualitätsmanagement orientiert sich an den Prinzipien der kontinuierlichen Verbesserung (KVP).

Zielerreichungsgrade von strategischen Prozessen werden im Managementbericht dokumentiert.

Die kontinuierliche Bewertung erfolgt anhand von definierten Kennzahlen wie Teilnehmerzahlen, Kundenzufriedenheit und dem Umsetzungsgrad von strategischen Zielsetzungen. Diese werden monatlich überprüft.

Zu den greifbaren Belegen zählen die Prozessbeschreibungen, Protokolle und Managementberichte. Die Einbindung von Mitarbeitenden in Workshops und Projektgruppen stellt sicher, dass deren Perspek-

tiven aktiv in die Planung einfließen. Ein Beispiel ist die systematische Auswertung von Ergebnissen der „Great Place to Work“-Befragung, die regelmäßig als Grundlage für Anpassungen genutzt wird.

Laufende technische Verbesserungen wie z.B. die Ausstattung für hybriden Unterricht in den Seminarräumen, der flächendeckende Einsatz von hybriden Unterrichtsformen, virtuelle Seminarräume, die Weiterentwicklung von Funktionalitäten in eShop, Partnernet und VAMA, sowie der Einsatz neuer Maschinen und Simulatoren werden insbesondere durch Performance-Analysen, Durchdringungs- und Nutzungsgrad der technologischen Ressourcen sowie allenfalls entstandene Kosteneinsparungen überprüft.

Strukturelle Veränderungen wie zuletzt die Gründung der Abteilung Digitales Lernen oder die Konzeption des Testcenters Carinthia werden vorrangig mittels der Leistungskennzahlen, durch die entstehende Angebotserweiterung, durch Prozesskennzahlen und qualitative Feedbacks relevanter Interessengruppen bewertet.

Die Wirkung kultureller Verbesserungen, beispielsweise zuletzt die Einführung eines umfangreichen Onboarding Prozesses oder die Implementierung des WIR im WIFI Teams, werden durch die Ergebnisse von

Mitarbeiterumfragen zum Betriebsklima und Rückmeldungen bzw. Verbesserungsvorschläge erfasst. Ein System für das laufende Einbringen von Anliegen und Verbesserungsvorschlägen, falls gewünscht auch anonym, steht dafür zur Verfügung.

Das WIFI Kärnten setzt auf eine Kultur des offenen Dialogs, in der Veränderung als Chance zur Weiterentwicklung verstanden wird. Mithilfe regelmäßiger Mitarbeiterbefragungen und Gespräche wird die Wahrnehmung und Haltung gegenüber Veränderungsprozessen und zur strategischen Ausrichtung des Hauses systematisch erfasst.

Durch die aktive Einbindung von Mitarbeiter:innen in Innovationsprojekte wird eine hohe Identifikation mit Veränderungsprozessen erreicht. Zusätzlich wird die Unternehmenskultur durch transparente Kommunikation gestärkt, etwa über regelmäßige Mitarbeiterinformationsveranstaltungen, Protokolle, Mailings, das Intranet und im Rahmen von Teamaktivitäten.

Die Bewertung der Maßnahmen erfolgt durch qualitative und quantitative Methoden, etwa durch den Vergleich von Ergebnissen aus Mitarbeiterbefragungen vor und nach Veränderungsprojekten. Das Qualitätsmanagement des

# Qualität & Veränderung meistern Erfolg

WIFI Kärnten nutzt zudem externe Benchmarks, um die eigene Performance kontinuierlich zu verbessern.

Aktuelles Beispiel für ein Innovationsprojekt ist „Du kannst kommen musst aber nicht“.

Beispiele für Teamaktivitäten sind WIFI Wandertage, Abteilungsausflüge gemeinsam mit einer anderen Abteilung, Abteilungstreffen mit dem Chef und die Initiativen des WIR im WIFI Teams.

Als Benchmark können die Besten Arbeitgeber Österreichs (mittels Great Place to Work) angeführt werden.

### 6.3 Wir transformieren die Organisation im Kontext

Durch die enge Zusammenarbeit mit der Eigentümerin, dem WIFI Netzwerk, mit Trainer:innen, öffentlichen Auftraggebern und anderen Partnern (z.B. im Rahmen von Bietergemeinschaften, dem Just Transition Fund (JTF), dem Land Kärnten etc.) gelingt es, ein breites und qualitativ hochwertiges Bildungsangebot sicherzustellen. Diese Beziehungen beruhen auf einer gemeinsamen Zielsetzung, klaren Kommunikationswegen und gegenseitiger Wertschätzung.

Zur Umsetzung dieser Ansätze nutzt das WIFI Kärnten strukturierte Kommunikationsplattformen, wie regelmäßige Strategiemeetings mit der Eigentümerin, Steuerungsgruppen etc. Verträge und Vereinbarungen mit Trainer:innen sowie öffentlichen Auftraggebern beinhalten klar definierte Qualitätsstandards, die gemeinsam entwickelt werden. Tools wie digitale Feedbacksysteme ermöglichen es, die Zusammenarbeit kontinuierlich zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen. Das WIFI Kärnten verfolgt zudem einen interaktiven Austausch, indem es Input aus den Netzwerken aktiv aufnimmt und in strategische Entscheidungen integriert.

Die Pflege und Evaluation der Beziehungen erfolgt durch den intensiven Kontakt speziell beauftragter Mitarbeiter:innen mit den Interessensgruppen und Partnern. Regelmäßige Berichte über die Ergebnisse der Zusammenarbeit erfolgen an die Geschäftsführung.

Die systematische Pflege dieser Beziehungen wird dokumentiert durch die Ergebnisse durchgeführter Evaluationen, durch die Bereitschaft Investitionen in das WIFI zu tätigen, durch Beauftragungen und durch die erfolgreiche Abwicklung gemeinsamer Projekte.

#### Beispiele/Belege:

Projekte die aus der Zusammenarbeit mit dem BFI Kärnten oder den Fachgruppen und Innungen der Wirtschaftskammer Kärnten entstanden sind.

Das WIFI Kärnten nutzt eine Vielzahl von Kanälen, um mit seinen Interessengruppen zu kommunizieren:

- Digitale Plattformen: Das WIFI betreibt einen eigenen Blog, Social-Media-Kanäle (Facebook, Instagram, TikTok) sowie kundenspezifische Newsletter, um regelmäßig über Entwicklungen, Veranstaltungen und Bildungsangebote zu informieren
- Direkte Einbindung der Wirtschaft: Die Wirtschaftskammer Kärnten als Eigentümerin spielt eine zentrale Rolle in der strategischen Kommunikation. Spartenobleute und Geschäftsführer:innen werden aktiv in Entscheidungsprozesse eingebunden. Ein monatlicher Jourfixe findet mit dem Kammerdirektor statt. Der Geschäftsführer ist in allen wesentlichen Managementgremien der Wirtschaftskammer Kärnten vertreten.
- Netzwerkveranstaltungen und Stakeholder-Treffen: Es gibt regelmäßig Führungen für politische Vertreter:innen, Unternehmen und Delegationen, um die Leistungen des WIFI Kärnten sichtbar zu machen.



Das WIFI Kärnten überprüft seine Kommunikationsstrategien regelmäßig und optimiert diese anhand von:

- Teilnehmer:innen-Feedback und Kundenbefragungen, deren Ergebnisse in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) verarbeitet werden
- Benchmarking, zuletzt im Rahmen von „Top Service Austria“, wo das WIFI Kärnten bereits zur Exzellenzgruppe der besten österreichischen Dienstleister zählt
- Evaluation der Trainer:innen- und Partnerkommunikation, um sicherzustellen, dass Informationsflüsse effizient bleiben und Anliegen schnell bearbeitet werden

# Qualität & Veränderung meistern Erfolg

---

Die strategische Planung von Veränderungsprozessen erfolgt systematisch durch jährliche Strategieklausuren, in denen Dienststellenleiter:innen und der Institutsleiter die zukünftigen Entwicklungsmaßnahmen abstimmen. Die daraus resultierenden Prozessanpassungen orientieren sich an aktuellen Marktanalysen, regulatorischen Anforderungen und dem Feedback aus verschiedenen Interessengruppen.

Ein wichtiger Aspekt ist auch die enge Kooperation mit öffentlichen Auftraggebern, insbesondere dem AMS Kärnten und anderen Förderinstitutionen.

Die Implementierung neuer Prozesse erfolgt durch ein Zusammenspiel aus strukturierten Abläufen und agilen Anpassungen. Ein zentraler Bestandteil der Prozessgestaltung ist die laufende Evaluierung der Veränderungsmaßnahmen. Dies geschieht durch:

- Qualitätsmanagementprozesse, bei denen Kunden- und Partnerfeedback systematisch erfasst und analysiert wird
- Benchmarking und externe Audits, um die Prozesse mit Best Practices zu vergleichen
- Strategische Kennzahlen, die regelmäßig überprüft werden, um Zielabweichungen frühzeitig zu erkennen und gegenzusteuern

Durch diese systematische Vorgehensweise gewährleistet das WIFI Kärnten, dass Veränderungsvorhaben effizient, strategisch abgestimmt und nachhaltig implementiert werden, sodass alle beteiligten Organisationen profitieren.

Das WIFI Kärnten nutzt eine Vielzahl digitaler Tools und Plattformen, um eine effiziente Vernetzung und Synergieeffekte innerhalb des WIFI-Verbunds zu gewährleisten:

- eShop: Ein digitales Buchungssystem für Kursangebote, das eine flexible und transparente Anmeldung ermöglicht.
- Lernplattform: Zentraler Zugangspunkt für digitales Lernen und hybride Bildungsangebote
- Kursevaluationen: Systematische Erhebung von Teilnehmer:innen-Feedback zur kontinuierlichen Verbesserung von Bildungsangeboten
- AdHoc Buchungen: Ermöglichen spontane Buchungen von eLearnings

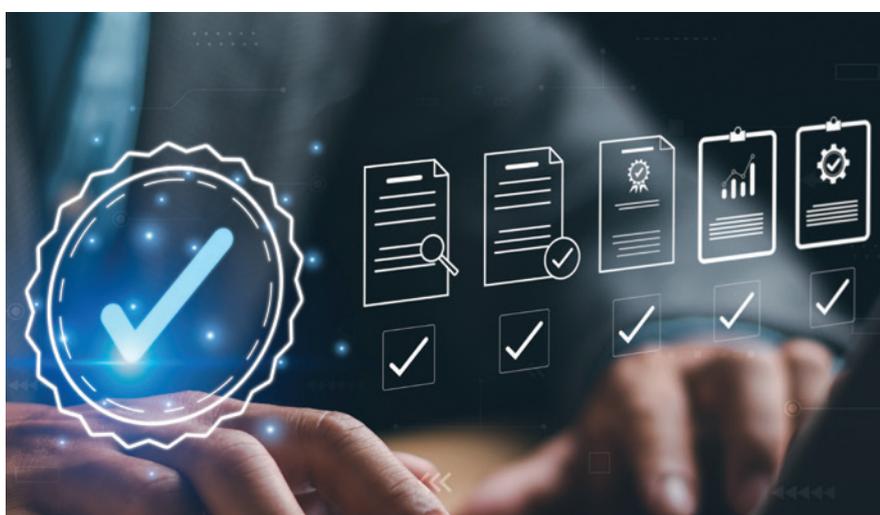
Die Kooperation mit dem WIFI Tirol zur Nutzung der Webkonferenzlösung BigBlueButton ist ein Beispiel für erfolgreiche standortübergreifende Zusammenarbeit. Diese Plattform wird für Online-Seminare, hybride Schulungsangebote und interaktive Kursformate genutzt.

Dadurch können Schulungen ortsunabhängig durchgeführt, Expert:innen flexibel eingebunden und Lernangebote ausgeweitet werden.

Um sicherzustellen, dass diese Synergien effektiv genutzt werden, setzt das WIFI Kärnten auf regelmäßige Bewertung und Anpassung:

- Datenanalyse aus VAMA (Veranstaltungs- und Management-Analyse-Tool) zur Optimierung der Kursbuchungen und Teilnehmer:innenverwaltung
- Regelmäßige Qualitätsanalysen und Evaluation von Trainer- und Kundenfeedback, um die digitalen Plattformen weiterzuentwickeln
- Abstimmungstreffen innerhalb des WIFI-Netzwerks, um Best Practices auszutauschen und technologische Entwicklungen gemeinsam voranzutreiben.

Im Rahmen der Kooperation mit anderen Bildungsanbietern werden, etwa im Bereich der Öffentlichen Aufträge, auch fachliches Know How, technische und räumliche Infrastruktur, Trainerressourcen und Schulungsmaterialien gemeinsam genutzt. Ziel ist es, durch eine Bündelung von Kompetenzen nicht nur Effizienzsteigerungen zu erzielen, sondern auch die Qualität der Bildungsangebote zu verbessern.



Die Qualitätssicherung und Prozessanpassung erfolgen durch einen strukturierten, datenbasierten Ansatz:

- Regelmäßige Marktanalysen und Trendbeobachtung: Durch Analysen des Bildungs- und Arbeitsmarktes sowie technologischer Entwicklungen werden neue Bildungsinhalte und Lehrmethoden frühzeitig identifiziert
- Teilnehmer:innen- und Partnerfeedback: Evaluationsprozesse, die kontinuierlich Rückmeldungen von Lernenden, Trainer:innen und Unternehmen erfassen, helfen dabei, Angebote und Prozesse gezielt weiterzuentwickeln
- Strategische Klausuren: Ein zentrales Instrument zur kontinuierlichen Anpassung ist die jährliche Strategie-

# Qualität & Veränderung meistern Erfolg

---

klausur, in der Führungskräfte und Expert:innen Markttrends bewerten und Handlungsmöglichkeiten erarbeiten

(z. B. VAMA, eShop, Kursevaluations-tools) werden Buchungs- und Evaluierungsprozesse effizient optimiert

Um Marktveränderungen effizient zu begegnen, setzt das WIFI Kärnten auf flexible und digitale Bildungsformate:

- Integration neuer Technologien: Die Entwicklung von E-Learning-Formaten, der Lernplattform und hybriden Kursangeboten ermöglicht eine dynamische Anpassung an technologische Trends
- Dynamische Kursentwicklung: Inhalte werden auf Basis von Branchenentwicklungen (z. B. Digitalisierung, Nachhaltigkeit, Industrie 4.0) kontinuierlich aktualisiert und angepasst
- Automatisierte Prozesse für Kursbuchung und Evaluation: Durch den Einsatz moderner IT-Systeme

Die Wirksamkeit von Veränderungen wird regelmäßig überprüft und systematisch in die Organisation integriert durch

- Kennzahlengestütztes Monitoring: Strategische Ziele und Leistungskennzahlen werden durchgängig evaluiert und mit den Erwartungen der Interessengruppen abgeglichen.
- Benchmarking mit anderen Bildungsanbietern: Der Vergleich mit anderen Landes-WIFIs stellt sicher, dass das WIFI Kärnten im Wettbewerb bestehen kann
- Qualitätsmanagement und regelmäßige Assessments: Durch regelmäßige Assessments werden interne Prozesse überprüft und Verbesserungspotenziale identifiziert

# KENNZAHLEN



## 7. KENNZAHLEN

### Kennzahlen zur Steuerung der Effizienz/Effektivität des Wertstroms bzw. der Kernprozesse:

#### ANZAHL TEILNEHMERSTUNDEN

Bezeichnung der Kennzahl	Anzahl Teilnehmerstunden			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	1.882.484	2.156.152	1.984.276	1.710.986
Plan/Ziel	1.615.113	1.882.484	2.156.152	2.156.152

Segmentierung: Referate, Geschäftsfelder

#### ABSAGEQUOTE

Bezeichnung der Kennzahl	Absagequote			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	8,08%	6,9%	7%	6,84%
Plan/Ziel	5%	6%	6,5%	6,5%

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

#### WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrate			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	94%	94%	95%	95%
Plan/Ziel	95%	95%	95%	95%
Vergleich (WIFI Tirol)	94%	94%	94%	95%

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

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
<b>Jahr</b>				
<b>Ist</b>	1,34	1,35	1,36	1,34
<b>Plan/Ziel</b>	1,34	1,36	1,34	1,34
<b>Vergleiche: (WIFI Tirol)</b>	1,31	1,29	1,27	1,24

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

Weitere verwendete Kennzahlen zur Steuerung der Effizienz/Effektivität des Wertstroms bzw. der Kernprozesse, die gemessen werden:

- Anzahl Veranstaltungen
- Anzahl Teilnehmer:innen
- Anzahl Veranstaltungsstunden
- Anzahl neue Veranstaltungen / Innovationsrate
- Anzahl Veranstaltungen mit Blended Learning
- Zufriedenheit mit Veranstaltungen mit Blended Learning
- Marktanteil
- Teilnehmerergebnis
- Betriebsergebnis EGT
- Umsatz
- Raumnutzung
- Tests und Prüfungen
- Anzahl Testungen im TCC
- Webnutzung wifikaernten.at

## Kennzahlen zur Innovation/Innovationsleistung:

### PROZENTSATZ „DURCH STREAMING-TECHNOLOGIEN UNTERSTÜTZTE VERANSTALTUNGEN“

Bezeichnung der Kennzahl	Prozentsatz „Durch Streaming-Technologien unterstützte Veranstaltungen“			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist: VAs mit Streaming: Kurse/Lehrgänge insgesamt	20,9%	20,5%	10,95%	8,65%
Plan/Ziel	7,4%	20,9%	20,9%	20,9%

Anteil jener Veranstaltungen in denen zumindest einzelne Stunden für die Kunden übertragen wurden.

### WEITERBILDUNGSTEILNAHMEN VON MITARBEITER:INNEN

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterbildungsteilnahmen von Mitarbeiter:innen			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	69	97	157	104
Plan/Ziel	128	69	128	157

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

Weitere Kennzahlen zur  
Innovation/Innovationsleistung,  
die gemessen werden:

- Anzahl neue VAs / Innovationsrate
- Anzahl der Kurse, in denen ein eLearning Content zum Einsatz kommt
- Anzahl (LE) von produzierten eLearning Content

## Kennzahlen zur sozialen Wirkung der Organisation:

### „GREAT PLACE TO WORK®“ – TRUST INDEX

Bezeichnung der Kennzahl	„Great Place To Work®“ – Trust Index			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	Keine Teilnahme	77%	Keine Teilnahme	77%
Plan/Ziel		77%		77%
Vergleiche ÖBA 2018 (50+)		86%		87%

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

### NEGATIVE PRÜFUNGSERGEBNISSE ODER KRITISCHE ANMERKUNGEN DURCH PRÜFUNGSINSTANZEN

Bezeichnung der Kennzahl	Negative Prüfungsergebnisse oder kritische Anmerkungen durch Prüfungsinstanzen			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

z.B: Finanzamt, ÖGK, Kontrollamt

### IMAGE IN DER BEVÖLKERUNG

Bezeichnung der Kennzahl	Image in der Bevölkerung		
Jahr	2018	2021	2024
Ist	71%	72%	70%
Plan/Ziel	71%	71%	72%
Vergleich: Nächster Anbieter	43%	40%	42%

Gallup: Spontane Bekanntheit des WIFI, Österreichweite Befragung, 2000 Personen ab 14 Jahren wird alle zwei Jahre durchgeführt

# Qualität & Kennzahlen Erfolg

## IMAGE BEI DEN UNTERNEHMEN

Bezeichnung der Kennzahl	Image bei den Unternehmen		
Jahr	2018	2021	2024
Ist	76%	78%	64%
Plan/Ziel	81%	81%	78%
Vergleich: Nächster Anbieter	38%	35%	28%

Spontane Bekanntheit des WIFI bei den Unternehmer:innen.

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

Weitere Kennzahlen zur sozialen Wirkung der Organisation, die gemessen werden:

- Kundenzufriedenheit
- Weiterempfehlungsrate
- Anzahl Stammkund:innen
- Dienstnehmerorientierte Fluktuation
- Score der Bildungsumfrage der Wirtschaftskammer
- Bisherige erreichte, nationale Auszeichnungen
- Gestützte Bekanntheit
- Anzahl Trainer:innen

- Verbundenheit der Trainer:innen mit dem WIFI
- Zufriedenheit in der Zusammenarbeit der Trainer:innen mit dem WIFI
- Webnutzung [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at)
- Nutzerzahlen Blogs
- Inanspruchnahme Partnerbonus durch Trainer:innen
- Teilnehmerzahl
- Marktanteil
- Teilnehmerergebnis
- Ausgegebene Kursbücher

## Kennzahlen zur ökologischen Wirkung der Organisation:

### ANZAHL JTF - KURSE

Bezeichnung der Kennzahl	Anzahl JTF - Kurse			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist				63
Plan/Ziel				63

Der Just Transition Fund ist die operative Umsetzung des Green Deals der EU.  
Ein eigenes Beratungs- und Bildungsangebot wurden entwickelt.

### INVESTITIONEN IN RESSOURCEN-/ENERGIESCHONENDE INFRASTRUKTUR

Bezeichnung der Kennzahl	Investitionen in ressourcen-/energieschonende Infrastruktur			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	31.100	34.000	170.000	678.000
Plan/Ziel	31.100	31.100	34.100	170.000

Weitere verwendete Kennzahlen zur ökologischen Wirkung der Organisation, die gemessen werden:

- Nachhaltig von Mitarbeitenden und Trainer:innen zum WIFI gefahrene Kilometer
- Homeoffice - Tage
- Virtuell stattfindende Kurse
- Produktion eigene Photovoltaikanlage

## Kennzahlen zur ökonomischen Wirkung der Organisation:

### GESAMTZIELERREICHUNG (VORGABE AUFSICHTSRAT)

Bezeichnung der Kennzahl	Gesamtzielerreichung (Vorgabe Aufsichtsrat)			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	106%	103%	57%	106,5
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.

### PROGNOSTIZIERTER KAPITALBEDARF

Bezeichnung der Kennzahl	Prognostizierter Kapitalbedarf			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

### TESTS UND PRÜFUNGEN

Bezeichnung der Kennzahl	Tests und Prüfungen			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	8.409	8.499	8.868	8.723

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

Weitere Kennzahlen zur ökonomischen Wirkung der Organisation, die gemessen werden:

- Weiterempfehlungsrate
- Anzahl Teilnehmerstunden
- Absagequote
- Betriebsergebnis EGT
- Deckungsgrad
- Umsatz
- EBIT
- Marktanteil
- Teilnehmerergebnis
- Raumnutzung
- Weiterempfehlungsrate
- Nutzen-Bewertung durch Kund:innen

### Kennzahlen zur Steuerung von Veränderung und Transformation:

#### GENEHMIGTE INVESTITIONSANTRÄGE DES WIFI IM WIRTSCHAFTSPARLAMENT UND IM PRÄSIDIUM DER WIRTSCHAFTSKAMMER

Bezeichnung der Kennzahl	Genehmigte Investitionsanträge des WIFI im Wirtschafts- parlament und im Präsidium der Wirtschaftskammer			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	100%	100%	100%	100%
Plan/Ziel	100%	100%	100%	100%

Keine weitere Segmentierung

#### ANZAHL NEUE PROZESSE

Bezeichnung der Kennzahl	Anzahl neue Prozesse			
Jahr	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ist	3	4	2	4
Plan/Ziel	3	4	4	4

Weitere Kennzahlen zur Steuerung von Veränderung und Transformation, die gemessen werden:

- Absagequote
- Anzahl neue Kurse
- Innovationsrate
- Anzahl der umgesetzten Verbesserungsvorschläge

# Qualität & Erfolg

# Glossar

## Anforderungsprofil

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

Beispiel für ein Anforderungsprofil:

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

## 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 eingewagt			
			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/](http://www.cambridgeenglish.org/de/)



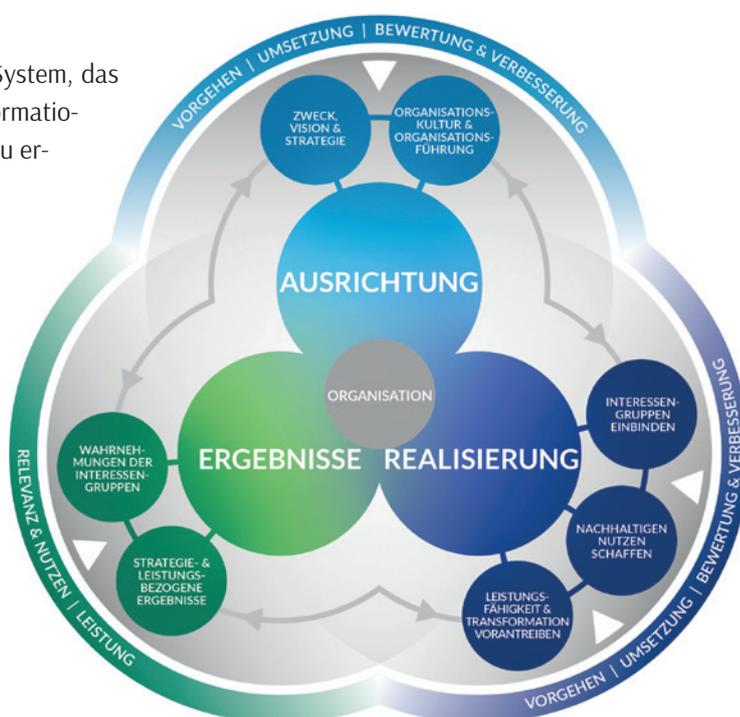
### EFQM Modell

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](http://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. Die Eigentümerin wird durch den Präsidenten der Wirtschaftskammer Kärnten vertreten.

## Gesamtplanung

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

## Great Place To Work®

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



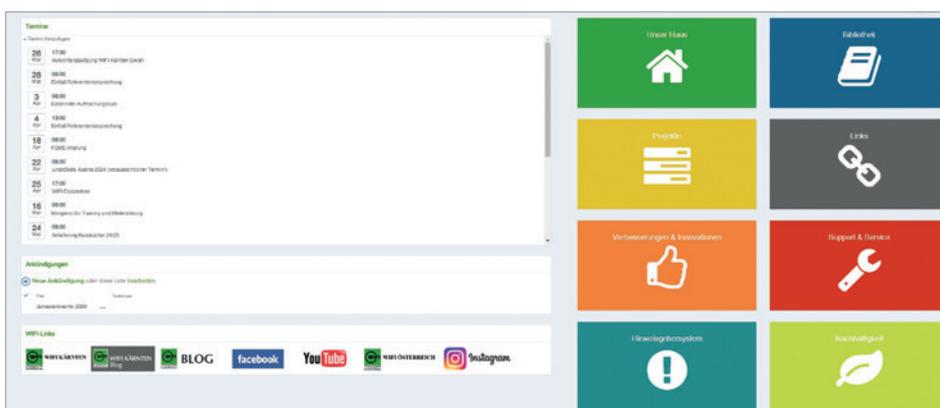
## Green Location

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



## Intranet

Das Intranet ist die zentrale Wissensplattform der WIFI Kärnten GmbH. Sie ermöglicht schnellstmöglichen Zugriff auf alle wichtigen Dokumente (Stichwort- oder Struktursuche), Archivierung, Projektdokumentation und Projektverfolgung, Online Diskussionen, Bildarchive, Online Vorschlagswesen, Verwaltung von Listen (Termine, Aufgaben, Links) und bietet zusätzlich den Überblick über alle elektronischen Arbeitsinstrumente. Für Mitarbeitende: Siehe <http://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 4.0

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

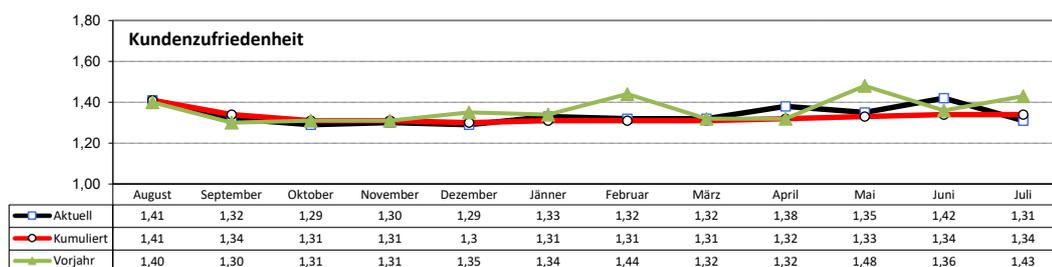
Diesen Fragebogen erhalten alle WIFI Kund:innen elektronisch am Ende jedes Gegenstandes und jeder Veranstaltung.

The screenshot shows a web-based evaluation form titled 'Kursbeurteilung' with the slogan '... Ihre Meinung zählt!'. The course is 'Software Development mit C# - Diplomehrgang (VANR: 66701019)' taught by 'Trainer: Mag. Gerald Stoiser'. The form contains several sections for rating the trainer on a scale of 1 to 5:

- ... 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.

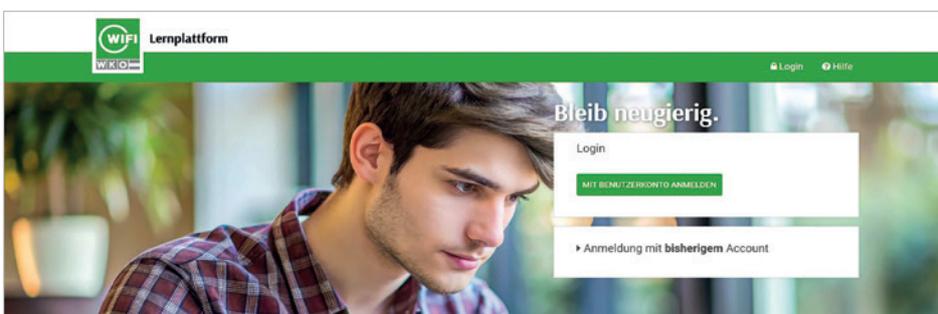


## Lernplattform

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.

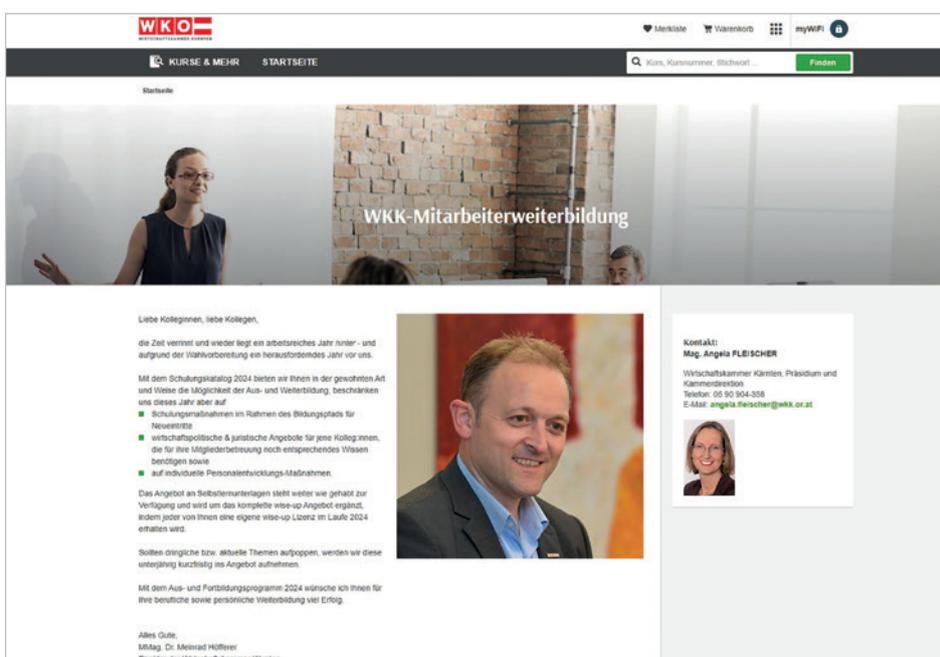
## Mitarbeitergespräch

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

## Mitarberschulungsprogramm

Auszug aus dem Mitarbeiterschulungsprogramm mit Online Anmeldung.

Für Mitarbeitende: mawb.wifikaernten.at



The screenshot shows a webpage from WKO (Wirtschaftskammer Österreich) with the following content:

**WKO** Merkmale Warenkorb myWIFI

**KURSE & MEHR** **STARTSEITE** Kurs, Kursnummer, Stichwort... **Finden**

**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 Schulungsstatut 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 Neuentwickelte
- 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  
 MA 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.



### WIFI-News für Sie



### Testcenter Carinthia

Wir machen Können sichtbar - und ebnen so den Weg in Ihre Zukunft! Die richtige Karrierewahl ist oft nicht leicht. Mit der Potenzialanalyse bietet das [Testcenter Carinthia](#) klare Orientierung: Stärken erkennen, Möglichkeiten ausloten, fundierte Entscheidungen treffen. In drei Schritten werden Ihre Kompetenzen erfasst und gezielt Empfehlungen abgeleitet. Ob Maturant:in oder Berufsumsteiger:in - hier starten neue Perspektiven!

Sie begeistern sich für gesunde und schmackhafte Kost? Im Kurs [Vegane und vegetarische Küche](#) zeigt Ihnen Haubenkoch Michael Oberrauter die Grundlagen der fleischlosen Küche. An vier Abenden erfahren Sie, wie Sie Ihr Speisenangebot erweitern und dem steigenden Gesundheitsbewusstsein gerecht werden.

Ihr WIFI Kärnten-Team



### Erfolgreiche Mitarbeiterbindung

Zeigen Sie der hohen Fluktuation die kalte Schulter: So gelingt es Ihnen, Mitarbeiter:innen langfristig zu halten und damit Ihr Unternehmen zu stärken.

[Mehr erfahren](#)

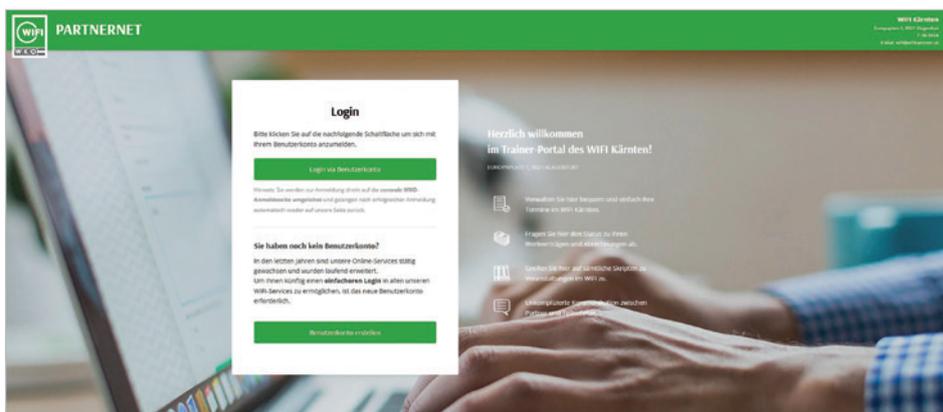
### Online Kursbuch

Das Online Kursbuch ist die Buchungs- und Rechercheplattform für alle WIFI-Kurse im Internet. Unter der Adresse [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.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](http://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 drei bis vier 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“.

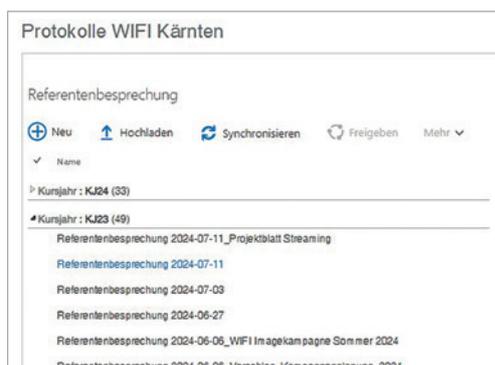
## Referentenbesprechung

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	181.466	Max. -110.978	130%	342.826	130%	39%
					Ziel -144.271	100%			
					Min. -180.339	80%			
	20%	Deckungsgrad	100%	Max. 120%	130%	103%	112%	22%	
				Ziel 92%	100%				
				Min. 80%	80%				
Bildungs-politischer Auftrag der WK	50%	12%	Absagequote	7%	Max. 5,00%	130%	6,84%	99%	12%
					Ziel 6,50%	100%			
					Min. 15,00%	80%			
		8%	Teilnehmerergebnis	8,9%	Max. 10,00%	130%	9,54%	102%	8%
					Ziel 9,50%	100%			
					Min. 8,50%	80%			
		10%	AMS Umsatzanteil	47%	Max. 42,00%	130%	42%	130%	13%
					Ziel 46,00%	100%			
					Min. 48,00%	80%			
		10%	Budgetausnutzungsgrad TAZ und TAK	134%	Max. 90%	130%	131%	0%	0%
Ziel 100%	100%								
Min. 110%	80%								
10%	Qualität / Kundenzufriedenheit	1,36	Max. 1,32	130%	1,34%	120%	12%		
			Ziel 1,35	100%					
			Min. 1,37	80%					
<b>Gesamtzielerreichung</b>								<b>106,5%</b>	

Betriebsergebnis EGT vor Externen im Kerngeschäft (ohne TAZ und TAK): Betriebsergebnis ohne Verrechnung der Dienstleistungen durch die WK + Korrektur des Ergebnisberichtes

Deckungsgrad im Kerngeschäft (ohne TAZ und TAK): Verhältniszahl des Deckungsbeitrages zu den Fixkosten

= (DB auf VA Basis + Korrektur des Ergebnisberichtes) / (Referatskosten + Ü/U Kostenstellen + Marketing + Ileitung + EDV + Pensionen + Förderungen + Verrechnung DL durch WK)

Absagequote: Verhältnis der Kunden, die vom WIFI eine Absage erhalten zu allen Kunden

Teilnehmerergebnis: Die Anzahl der Teilnehmer im Wirtschaftsjahr/ Erwerbsbevölkerung (Werte der Statistik Austria beziehen sich auf das Kalenderjahr)

Budgets TAZ und TAK: Summe der Budgets des Test- und Ausbildungszentrums und der Talenteakademie (+10% Wünsche des Eigentümers werden unterjährig dem AR berichtet und ggf. am Ende des Schulungsjahres korrigiert)

## Seminaranbieter-Ranking

Das Industriemagazin zeichnet in seinem Seminaranbieter-Ranking das WIFI für seine sofort ins Tagesgeschäft umsetzbare Wissensvermittlung als besten Seminaranbieter 2025 in der Kategorie „Gesamtanbieter“ aus. Das Ranking spiegelt die Qualität und Zufriedenheit von HR- Entscheider:innen, Manager:innen und Seminarbesucher:innen mit dem WIFI wider.



## 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/](http://www.sos-kinderdorf.at/)

## Stabsbataillon 7

Das Stabsbataillon 7 ist die „Logistik Einheit“ der 7. Jägerbrigade. Seit dem Jahr 2000 besteht zwischen dem WIFI Kärnten und dem StabsBat 7 eine zivile Partnerschaft.

Siehe: <https://www.bundesheer.at/sk/lask/brigaden/jgbrig7/baon/stbb7.shtml>



## Stammkund:innen

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



## Stellenbeschreibung

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

Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Stellenbeschreibungen

## Strategiefolder

Der Strategiefolder enthält die Vision, das Leitbild, die Mission sowie die strategischen Positionen des WIFI Kärnten.

Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Strategie



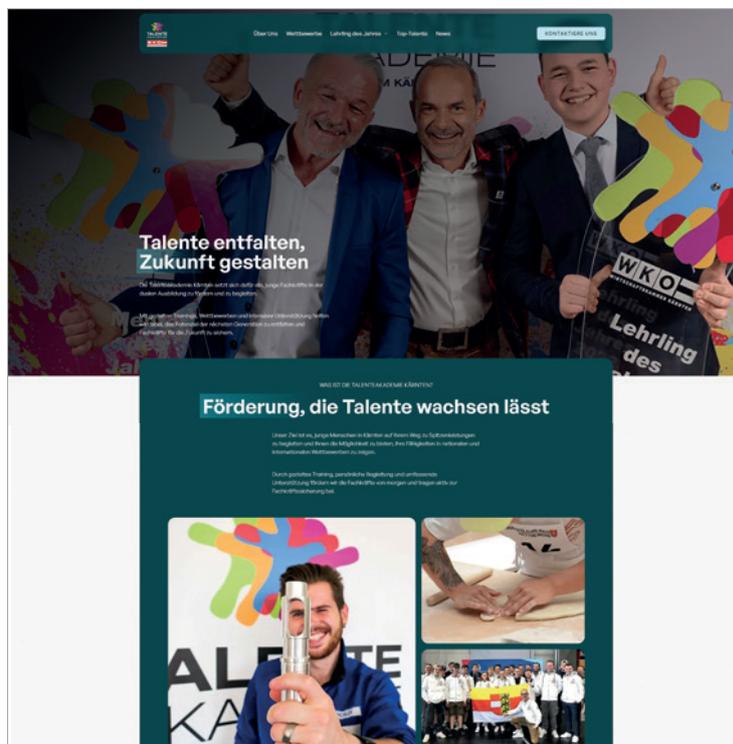
## WIFI Netzwerk Strategie 2025

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

Für Mitarbeitende: Siehe WIFI Intranet – Strategie

## Talenteakademie

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



### Testcenter Carinthia (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](http://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 4,5 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: [www.tcc.or.at](http://www.tcc.or.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](http://www.top-service-oesterreich.at)



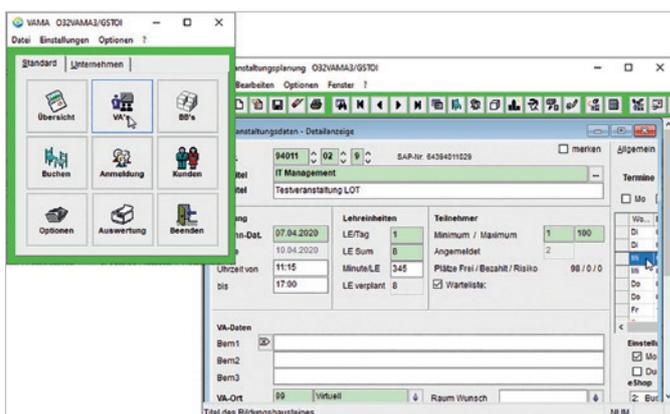
### Trainerarbeitsplatz

Ein Medienturm in jedem Lehr- und Funktionsraum ersetzt Geräte wie Overheadprojektor, Fernseher, CD-Player, 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](http://www.wifi.eu)

## WIFI Netzwerk

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

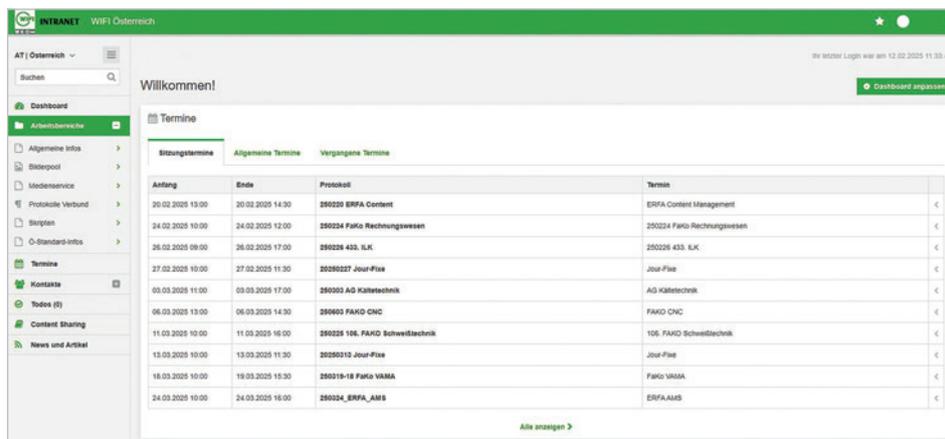
- Produktentwicklung
- Marketing/Werbung
- Einkauf
- Schulung von Mitarbeiter:innen und Trainer:innen
- Rechtliche Aspekte und Lobbying

Grundlage für das WIFI Netzwerk ist der Kodex der Zusammenarbeit.

## WIFI Netzwerk Intranet

Gemeinsame elektronische Wissensplattform aller Landes WIFIs.

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



The screenshot shows the 'Termine' (Meetings) section of the WIFI Intranet. It features a table with columns for 'Anfang' (Start), 'Ende' (End), 'Protokoll' (Protocol), and 'Termin' (Meeting). The table is divided into three tabs: 'Sitzungstermine' (Meeting Meetings), 'Allgemeine Termine' (General Meetings), and 'Vergangene Termine' (Past Meetings). The 'Sitzungstermine' tab is active, displaying a list of meetings with their respective dates, times, protocols, and titles. A sidebar on the left contains navigation options like 'Dashboard', 'Arbeitsbereiche', 'Allgemeine Infos', 'Blisterpool', 'Medienservice', 'Protokolle Verbund', 'Surveys', 'O-Standard-Infos', 'Termine', 'Kontakte', 'Todes (f)', 'Content Sharing', and 'News und Artikel'. The top of the page includes a search bar, a 'Willkommen!' message, and a 'Dashboard anpassen' button. The bottom right corner has a link to 'Alle anzeigen'.

Anfang	Ende	Protokoll	Termin
20.02.2025 13:00	20.02.2025 14:30	250225 ERFA Content	ERFA Content Management
24.02.2025 10:00	24.02.2025 12:00	250224 FaKo Rechnungswesen	250224 FaKo Rechnungswesen
26.02.2025 09:00	26.02.2025 17:00	250226 433 ILK	250226 433 ILK
27.02.2025 10:00	27.02.2025 11:30	250227 Jour-Fixe	Jour-Fixe
03.03.2025 11:00	03.03.2025 17:00	250301 AG Kältetechnik	AG Kältetechnik
06.03.2025 13:00	06.03.2025 14:30	250303 FaKO CNC	FaKO CNC
11.03.2025 10:00	11.03.2025 16:00	250325 106 FaKO Schweißtechnik	106 FaKO Schweißtechnik
13.03.2025 10:00	13.03.2025 11:30	250310 Jour-Fixe	Jour-Fixe
18.03.2025 10:00	19.03.2025 15:30	250318-18 FaKo VAMA	FaKo VAMA
24.03.2025 10:00	24.03.2025 16:00	250324_ERFA_AMB	ERFA-AMB

## 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](http://www.wifi.at)

**WIFI ÖSTERREICH**

KURSE UND MEHR SERVICE ÜBER UNS

Suche:

**NEU: KI-FÜHRERSCHEIN**  
Sicher mit KI-Tools umgehen

**WIFI. Bleib neugierig.**  
Nur wer neugierig bleibt, 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.

- Akademische Ausbildungen
- Betriebswirtschaft, Recht
- Gesundheit, Wellness
- Handel, Verkehr
- Handwerk, weitere Gewerbe
- IT, Medien
- Management, Unternehmen
- Matura, Werkmeister, Schulen
- Persönlichkeit
- 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](http://www.wko.at/ktn)



# Management- bericht

Ergebnisbericht	182
Veranstaltungsstatistik	184
Qualitätsbericht	185

# Qualität & Ergebnisbericht Erfolg

August 2023 - Juli 2024						
	WiFi Kärnten GmbH Kerngeschäft			Testcenter Carinthia		
	PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
Erl. OFF Privatkd.	5 658 130,84	5 328 316,31	-329 814,53	0,00	0,00	0,00
Erl. OFF Firmenkd.	3 173 028,54	3 767 829,09	594 800,55	0,00	0,00	0,00
Erlöse FIT	586 425,02	738 755,24	152 330,22	0,00	0,00	0,00
Erlöse AMS	7 349 750,00	7 005 256,62	-344 493,38	0,00	0,00	0,00
Sonstige Erlöse	20 945,00	28 012,81	7 067,81	258 050,00	95 394,41	-162 655,59
<b>Summe Nettoerlöse</b>	<b>16 788 279,40</b>	<b>16 868 170,07</b>	<b>79 890,67</b>	<b>258 050,00</b>	<b>95 394,41</b>	<b>-162 655,59</b>
Werbung/Schulung	163 738,24	95 334,99	-68 403,25	0,00	0,00	0,00
Material	519 927,76	519 358,93	-568,83	59 778,68	14 627,78	-45 150,90
Honorare	5 583 243,44	5 087 184,55	-496 058,89	0,00	0,00	0,00
Bewirtung	107 829,57	103 978,96	-3 850,61	8 317,75	0,00	-8 317,75
Skripten	462 079,84	340 286,96	-121 792,88	0,00	0,32	0,32
Raummiete	180 265,00	146 920,64	-33 344,36	0,00	0,00	0,00
Ausb. Beihilfen	310 700,00	349 689,37	38 989,37	0,00	0,00	0,00
Sonstige Kosten	769 087,64	933 814,32	164 726,68	56 840,00	59 183,68	2 343,68
<b>Summe direkte Kosten</b>	<b>8 096 871,49</b>	<b>7 576 568,72</b>	<b>-520 302,77</b>	<b>124 936,43</b>	<b>73 811,78</b>	<b>-51 124,65</b>
<b>DB I</b>	<b>8 691 407,91</b>	<b>9 291 601,35</b>	<b>600 193,44</b>	<b>133 113,57</b>	<b>21 582,63</b>	<b>-111 530,94</b>
VA-Service SaKo+PK	439 440,10	298 865,89	-140 574,21	12 266,40	6 891,30	-5 375,10
SV-Bearbeit. SaKo+PK	102 399,82	101 671,35	-728,47	665,18	0,00	-665,18
Buch./Rewe SaKo+PK	136 562,47	103 819,32	-32 743,15	58,32	15 265,26	15 206,94
Mahnwesen SaKo+PK	39 923,83	42 526,35	2 602,52	10 892,90	8 527,20	-2 365,70
Kundenserv. SaKo+PK	483 483,96	494 139,51	10 655,55	107 873,15	99 082,72	-8 790,43
Raumkosten SaKo+PK	3 040 939,83	2 622 059,02	-418 880,81	80 823,00	251,28	-80 571,72
<b>Summe GK d. VA</b>	<b>4 242 750,01</b>	<b>3 663 081,44</b>	<b>-579 668,57</b>	<b>212 578,95</b>	<b>130 017,76</b>	<b>-82 561,19</b>
<b>DB (VA-Basis)</b>	<b>4 448 657,90</b>	<b>5 628 519,91</b>	<b>1 179 862,01</b>	<b>-79 465,38</b>	<b>-108 435,13</b>	<b>-28 969,75</b>
Kosten Referate	3 109 152,21	2 988 551,84	-120 600,37	341 526,46	475 761,31	134 234,85
<b>DB Referatsbasis</b>	<b>1 339 505,69</b>	<b>2 639 968,07</b>	<b>1 300 462,38</b>	<b>-420 991,84</b>	<b>-584 196,44</b>	<b>-163 204,60</b>
Ü/U-Hilfs-KST	0,00	828 168,43	828 168,43	0,00	65 717,00	65 717,00
Marketingkosten	637 002,56	698 160,09	61 157,53			
<b>DB WIFI</b>	<b>702 503,13</b>	<b>1 113 639,55</b>	<b>411 136,42</b>	<b>-420 991,84</b>	<b>-649 913,44</b>	<b>-228 921,60</b>
Institutsleitung	602 820,17	595 470,42	-7 349,75			
EDV SaKo+PK	254 554,94	194 579,22	-59 975,72			
Pensionen	81 979,00	73 990,18	-7 988,82			
Förderungen	92 580,00	93 226,20	646,20			
<b>BE WIFI (EGT) v. Ext</b>	<b>-144 270,98</b>	<b>342 825,93</b>	<b>487 096,91</b>	<b>-420 991,84</b>	<b>-649 913,44</b>	<b>-228 921,60</b>
Verr.DL WKK	207 420,00	208 823,24	1 403,24			
<b>BE WIFI v.Steu.n.Ext</b>	<b>-351 690,98</b>	<b>134 002,69</b>	<b>485 693,67</b>	<b>-420 991,84</b>	<b>-649 913,44</b>	<b>-228 921,60</b>
kalkulatorische Kosten	0,00	50 405,99	50 405,99			
<b>WiFi FI-Ergebnis</b>	<b>-351 690,98</b>	<b>83 596,70</b>	<b>435 287,68</b>	<b>-420 991,84</b>	<b>-649 913,44</b>	<b>-228 921,60</b>

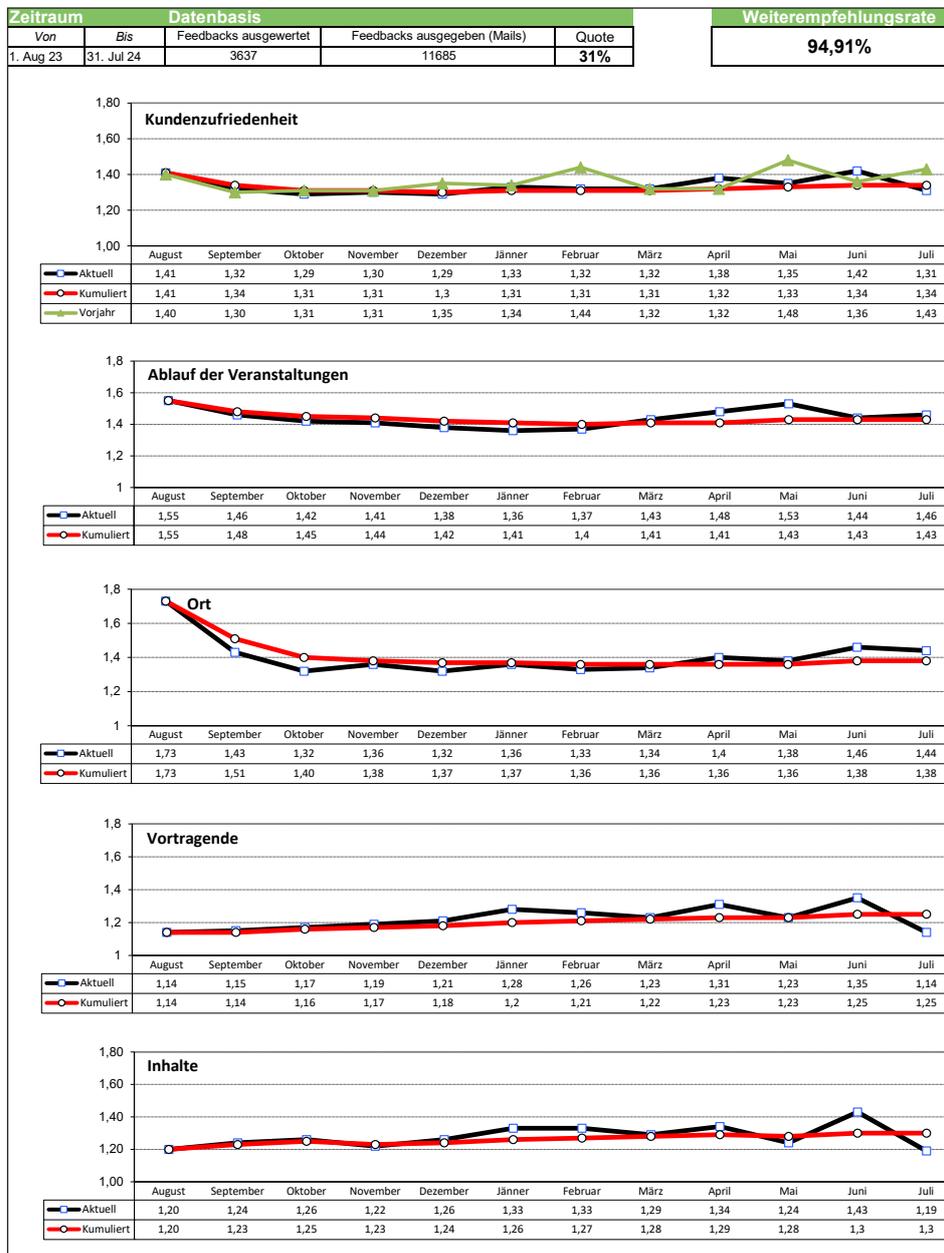
Talenteakademie			WIFI Kärnten GmbH (inkl. TCC und TAK)		
PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
0,00	0,00	0,00	5 658 130,84	5 328 316,31	-329 814,53
0,00	0,00	0,00	3 173 028,54	3 767 829,09	594 800,55
0,00	0,00	0,00	586 425,02	738 755,24	152 330,22
0,00	0,00	0,00	7 349 750,00	7 005 256,62	-344 493,38
0,00	0,00	0,00	278 995,00	123 407,22	-155 587,78
<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>17 046 329,40</b>	<b>16 963 564,48</b>	<b>-82 764,92</b>
0,00	0,00	0,00	163 738,24	95 334,99	-68 403,25
0,00	0,00	0,00	579 706,44	533 986,71	-45 719,73
0,00	0,00	0,00	5 583 243,44	5 087 184,55	-496 058,89
0,00	0,00	0,00	116 147,32	103 978,96	-12 168,36
0,00	0,00	0,00	462 079,84	340 287,28	-121 792,56
0,00	0,00	0,00	180 265,00	146 920,64	-33 344,36
0,00	0,00	0,00	310 700,00	349 689,37	38 989,37
0,00	0,00	0,00	825 927,64	992 998,00	167 070,36
<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8 221 807,92</b>	<b>7 650 380,50</b>	<b>-571 427,42</b>
<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8 824 521,48</b>	<b>9 313 183,98</b>	<b>488 662,50</b>
0,00	30,78	30,78	451 706,50	305 787,97	-145 918,53
0,00	0,00	0,00	103 065,00	101 671,35	-1 393,65
0,00	0,00	0,00	136 620,79	119 084,58	-17 536,21
0,00	0,00	0,00	50 816,73	51 053,55	236,82
0,00	0,00	0,00	591 357,11	593 222,23	1 865,12
0,00	219,88	219,88	3 121 762,83	2 622 530,18	-499 232,65
<b>0,00</b>	<b>250,66</b>	<b>250,66</b>	<b>4 455 328,96</b>	<b>3 793 349,86</b>	<b>-661 979,10</b>
<b>0,00</b>	<b>-250,66</b>	<b>-250,66</b>	<b>4 369 192,52</b>	<b>5 519 834,12</b>	<b>1 150 641,60</b>
275 317,18	264 719,48	-10 597,70	3 725 995,85	3 729 032,63	3 036,78
<b>-275 317,18</b>	<b>-264 970,14</b>	<b>10 347,04</b>	<b>643 196,67</b>	<b>1 790 801,49</b>	<b>1 147 604,82</b>
			0,00	893 885,43	893 885,43
			637 002,56	698 160,09	61 157,53
<b>-275 317,18</b>	<b>-264 970,14</b>	<b>10 347,04</b>	<b>6 194,11</b>	<b>198 755,97</b>	<b>192 561,86</b>
			602 820,17	595 470,42	-7 349,75
			254 554,94	194 579,22	-59 975,72
			81 979,00	73 990,18	-7 988,82
			92 580,00	93 226,20	646,20
<b>-275 317,18</b>	<b>-264 970,14</b>	<b>10 347,04</b>	<b>-840 580,00</b>	<b>-572 057,65</b>	<b>268 522,35</b>
			207 420,00	208 823,24	1 403,24
<b>-275 317,18</b>	<b>-264 970,14</b>	<b>10 347,04</b>	<b>-1 048 000,00</b>	<b>-780 880,89</b>	<b>267 119,11</b>
			0,00	50 405,99	50 405,99
<b>-275 317,18</b>	<b>-264 970,14</b>	<b>10 347,04</b>	<b>-1 048 000,00</b>	<b>-831 286,88</b>	<b>216 713,12</b>

## Veranstaltungsstatistik (auf Basis der Terminliste) August 2023 bis Juli 2024

Veranstaltungsbeginn					Vorjahr				Änderung TN Std
	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	
begonnene Veranstaltungen	1 859	20 516	106 842	1 063 199	1 869	21 056	121 521	1 291 466	-18%
<b>Absagen (offene VAs)</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>			<b>VA</b>	<b>TN</b>			
abgesagte Veranstaltungen	578	975			645	1 042			
Absagequote	32,00%	<b>6,84%</b>			34,15%	<b>0,75%</b>			
<b>Referate</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>	<b>VA Std.</b>	<b>TN Std.</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>	<b>VA Std.</b>	<b>TN Std.</b>	<b>Änderung TN Std</b>
Management, BWL, Sekretariat, QM	129	2 261	6 240	113 886	130	2 351	5 789	118 867	-4%
BRP, LmM	114	1 508	10 532	134 901	124	1 674	11 422	141 710	-5%
Metall, Schweißen, Elektronik	256	2 447	11 172	157 092	271	2 223	11 235	136 802	15%
Gewerbe, Verkehr, Bau	379	4 786	14 081	213 707	378	4 786	16 652	230 133	-7%
Sprachen, Tourismus, Trainerwb.	376	2 180	30 046	105 884	366	2 367	28 811	122 407	-13%
Gesundheit, Schönheit	85	941	7 014	108 928	89	1 005	7 398	96 241	13%
Recht, Marketing, IT	227	1 945	7 696	83 884	229	2 047	7 600	94 833	-12%
öffentliche Aufträge	61	912	42 272	749 906	98	1 268	52 429	1 025 835	-27%
TCC	215	3 369	2 414	39 858	196	3 327	2 412	40 996	-3%
sonst	76	691	358	2 940	68	675	384	3 790	-22%
<b>gesamt</b>	<b>1 918</b>	<b>21 040</b>	<b>131 825</b>	<b>1 710 986</b>	<b>1 949</b>	<b>21 723</b>	<b>144 133</b>	<b>2 011 614</b>	<b>-15%</b>
<b>Bereiche</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>	<b>VA Std.</b>	<b>TN Std.</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>	<b>VA Std.</b>	<b>TN Std.</b>	<b>Änderung TN Std</b>
offene Veranstaltungen	1 605	17 827	80 788	855 813	1 605	18 468	79 998	857 611	0%
Firmenintertraining	221	2 175	5 045	57 865	204	1 723	5 119	55 377	4%
AMS	92	1 038	45 992	797 308	140	1 532	59 016	1 098 626	-27%
<b>gesamt</b>	<b>1 918</b>	<b>21 040</b>	<b>131 825</b>	<b>1 710 986</b>	<b>1 949</b>	<b>21 723</b>	<b>144 133</b>	<b>2 011 614</b>	<b>-15%</b>
<b>Veranstaltungsort</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>	<b>VA Std.</b>	<b>TN Std.</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>	<b>VA Std.</b>	<b>TN Std.</b>	<b>Änderung TN Std</b>
WIFI - Hauptgebäude	509	5 794	30 148	413 128	515	6 102	32 411	508 203	-19%
Technikzentrum	342	3 858	23 724	352 808	411	4 325	27 762	349 309	1%
Bauakademie Lehrbauhof	161	2 185	7 565	121 956	157	2 305	8 519	122 853	-1%
TCC	238	3 695	4 960	82 617	217	3 558	5 049	74 361	11%
Villach	149	2 079	16 034	390 896	164	2 345	17 736	505 743	-23%
Wolfsberg	48	373	4 293	53 417	66	492	5 549	65 846	-19%
Spittal	31	344	4 952	56 878	43	452	5 601	68 434	-17%
virtuell (Live Online Training)	132	1 912	3 844	60 092	184	2 811	5 475	90 929	-34%
sonst	612	5 444	36 304	179 194	573	5 045	36 031	225 936	-21%
<b>gesamt</b>	<b>2 222</b>	<b>25 684</b>	<b>131 825</b>	<b>1 710 986</b>	<b>2 330</b>	<b>27 435</b>	<b>144 133</b>	<b>2 011 614</b>	<b>-15%</b>

**WIFI Kärnten GmbH.**  
**Juli 2024**

**Erstellt von**  
IT-Management



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 2023/2024 .....	WIFI Kärnten
WIFI Österreich Managementbericht 2023/2024 .....	WIFI Österreich
Bericht der Wirtschaftsprüfer über das Geschäftsjahr 2023/2024 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](mailto:wifi@wifikaernten.at)  
[www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at)

Vorbehaltlich Irrtümer und Druckfehler

## **Für den Inhalt verantwortlich:**

**Autorenteam:** Mag. Andreas Görgei  
Mag. René Pogrietz

**Layout & Satz:** Beate Riepl

**Druck:** Kreiner Druck – in Kooperation mit  
Print Alliance HAV Produktions GmbH,  
2540 Bad Vöslau



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

Qualität  
&  
Erfolg

