

# Qualität & Erfolg

im WIFI Kärnten 2021



Qualität  
&  
Erfolg

Sprachliche Gleichbehandlung: Soweit im Folgenden personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

# Inhalt

Auszeichnungen	4
Vorwort	5
Vision, Leitbild, Zweck	6
Das WIFI stellt sich vor	7
Das WIFI in Zahlen	10
Unsere Kunden	12
Historische Eckdaten	13
Unser Haus stellt sich vor	14
Standortübersicht	28
WIFI Partnerschaften	31
WIFI Kunden	32
Der Blick durch die Excellence-Brille	33
Zweck, Vision und Strategie	35
Organisationskultur und Organisationsführung	43
Interessengruppen einbinden	49
Nachhaltigen Nutzen schaffen	57
Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben	65
Wahrnehmungen der Interessengruppen	73
Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse	83
Glossar	91
Managementbericht	117
Verzeichnis relevanter Dokumente	122
Impressum	123

# Qualität & Auszeichnungen Erfolg

## STAATSPREIS UNTERNEHMENSQUALITÄT

Im Rahmen des **Staatspreises Unternehmensqualität**, der vom Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) 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“**

„Wir leben den Excellence-Gedanken nicht nur nach außen, indem wir hochwertige Weiterbildung anbieten, sondern auch nach innen und versuchen, die Unternehmensqualität auf höchstem Niveau zu halten“, so Andreas Görgei, Leiter des WIFI Kärnten.



## GREAT PLACE TO WORK

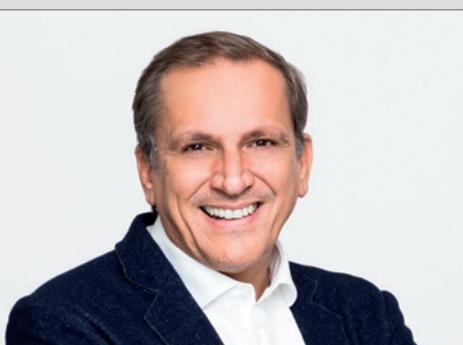
Das WIFI Kärnten zählt zu Österreichs Besten Arbeitgebern und wurde 2019 / 2021 im Rahmen

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

## DAS WIFI IST ZERTIFIZIERT:



## WORAUS DIE WELT BESTEHT



Wenn man auf die Welt des WIFI blickt, dann sieht man vorerst nur das Bildungsangebot in Form von Kursen, Seminaren und Lehrgängen. Auf den zweiten Blick erkennt man rasch die Menschen, die diese Angebote in Anspruch nehmen, beziehungsweise jene Personen, die unsere Leistungen erbringen oder organisieren. Die ständige Interaktion zwischen den Interessengruppen, ihren Bedürfnissen und Fähigkeiten und den damit verbundenen Regeln wird ganz banal als Organisation bezeichnet.

Um das WIFI zu beschreiben, benötigt man zusätzlich den Blick auf die Infrastruktur und die unterstützenden Systeme, die den Menschen in unserem Haus ihre Arbeit erst möglich machen. Damit sind wir beim Kapital und der Wirtschaftskammer als Eigentümerin, die mit der Organisation WIFI einen ganz bestimmten Zweck verfolgt: Die bestmögliche

Aus- und Weiterbildung von Fachkräften für die Wirtschaft! Seit 75 Jahren ist das der unveränderte bildungspolitische Auftrag für das Wirtschaftsförderungsinstitut. Neben der Erfüllung dieses Qualifikationsauftrages erwartet sich unsere Eigentümerin eine wirtschaftliche Eigenständigkeit, die mit jedem anderen Unternehmen in Österreich vergleichbar ist. Um diese Ziele zu vereinbaren, braucht es neben einer funktionierenden Organisation eine wirksame Strategie, die einerseits die Herausforderungen und Chancen der Zukunft aufgreift und andererseits die Balance zwischen Wirtschaftlichkeit und bildungspolitischer Mission herstellt.

Das EFQM Modell ist daher eine hervorragende Möglichkeit, unser WIFI im Wirkungsfeld zwischen Zielsetzungen, Prozessen und Ergebnissen zu beschreiben. Auf den nachfolgenden 120 Seiten finden Sie die spannendsten Fragen aus unserer Welt und die besten Antworten, die wir darauf geben können.



**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. 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 Kunden	12
Historische Eckdaten	13
Unser Haus stellt sich vor	14
Standortübersicht	28
WIFI Partnerschaften	31
WIFI Kunden	32

**Das WIFI ist der größte und bekannteste Weiterbildungspartner für Österreichs Wirtschaft. Seit mehr als 70 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 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 kommen direkt aus der Praxis und „sprechen die Sprache“ der Kursteilnehmer.

### **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.

### **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.

### Internationale Aktivität

Das vor 16 Jahren gegründete WIFI International ist auf den internationalen, insbesondere aber den osteuropäischen Märkten erfolgreich



tätig und sorgt mit seinen Ausbildungsstandorten dafür, dass vor allem die Expansionstätigkeit österreichischer Unternehmen im Bildungsbereich auch im Ausland optimal unterstützt wird.

### Der Weg zur Excellence

Nachweislich hat sich das WIFI Kärnten zur erfolgreichsten Bildungseinrichtung Österreichs entwickelt. Die Höhepunkte dieses Weges waren 2010 die Verleihung des Jurypreises zum Staatspreis Unternehmensqualität, 2013 der Gewinn des Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität). Im Jahr 2019 konnte in der Kategorie „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“ wiederum der erste Platz errungen werden.

# Qualität & Erfolg

## Das WIFI in Zahlen

### DAS UNTERNEHMEN WIFI



Daten des Jahres 2021	Kärnten	Österreich
Geschäftsstellen	10 Standorte	9 Landes-WIFIs 82 Standorte
Mitarbeiter der Landes-WIFIs	94 Personen	713 Personen
Mitarbeiter im WIFI Österreich		39 Personen
Teilnehmer	26.800	288.000
Trainer	1.060	10.700
Veranstaltungen	2.160	28.000
Abgenommene Prüfungen	4.400	71.000
Umsatz	15 Mio Euro	175 Mio Euro
Marktanteil	43%	21%
Kursbücher	24.000 Stück	310.000 Stück
Webnutzung <a href="http://www.wifi.at">www.wifi.at</a>	286.000 Besucher	4,100.000 Besucher

**Quellen:**

WIFI-Webstatistik 2020

WIFI-Teilnehmerbefragung 2019

WIFI Österreich Managementbericht 2019/2020

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

Management/Unternehmensführung .....	6,8%
Persönlichkeit .....	6,2%
Sprachen.....	7,6%
Betriebswirtschaft.....	15,4%
EDV/IT .....	4,0%
Technik .....	7,2%
Branchen .....	26,4%
Berufsreifeprüfung .....	26,3%

### DAS SAGEN DIE WIFI-KUNDEN

Die Weiterempfehlungsbereitschaft liegt bei 92%.

81% vergeben Top-Werte für den Nutzen der beanspruchten Weiterbildung.

79% sehen das WIFI als kompetenten Anbieter von akademischen Ausbildungen.

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

*Quellen: WIFI-Werbetracking 2019 bzw. WIFI-Imageanalyse 2018, Gallup*

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

Erste Adresse der beruflichen Weiterbildung .....	1,67
Praxisorientiertes Weiterbildungsangebot .....	1,72
Absolventen werden von der Wirtschaft geschätzt/anerkannt .....	1,61
Sympathisches Institut .....	1,59

**ALTERSDURCHSCHNITT** ..... 31 Jahre

### **GESCHLECHTSZUGEHÖRIGKEIT**

Männer ..... 57%  
Frauen ..... 43%

### **KURSDAUER**

Durchschnittliche Kursdauer in Stunden ..... 62

### **BERUFLICHE STELLUNG DER KUNDEN**

Nichtleitende Angestellte inklusive Beamte ..... 36,5%  
Facharbeiter ..... 21,5%  
Leitende Angestellte/leitende Beamte ..... 17,9%  
Unternehmer ..... 8,1%  
Lehrlinge ..... 6,3%  
Hilfsarbeiter, angelernte Arbeiter ..... 4,2%  
Freiberufliche Tätigkeit ..... 2,5%  
Schüler, Studenten, Pensionisten, Sonstige ..... 3,0%

### **BILDUNGSSTRUKTUR DER WIFI-KUNDEN**

Lehrabschluss ..... 39,0%  
Berufsbildende mittlere Schule ..... 19,3%  
Berufsbildende höhere Schule ..... 13,5%  
Pflichtschule ..... 11,5%  
Universitäten, Hochschule ..... 6,8%  
Allgemeinbildende höhere Schulen ..... 6,5%  
Fachhochschule ..... 1,9%  
keine Angabe ..... 1,5%

# Historische Eckdaten

- ab 1946** Die WIFIs werden im Handelskammergesetz gesetzlich verankert. Der Auf- und Ausbau von Angeboten für das Gewerbe startet.
- 1991** Die erste Fachakademie wird gegründet, mit mehr als 4.000 Absolventen bis heute.
- 1998** Das erste eLearning-Angebot des WIFI wird angeboten.
- 2000** Erster Lehrgang universitären Charakters startet, mit mittlerweile mehr als 900 Teilnehmern.
- 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“
- 2019** Eröffnung WIFI Klagenfurt-Postgarage



# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## AUFBAUORGANISATION WIFI KÄRNTEN GMBH





# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## INSTITUTSLEITUNG



**Mag. Andreas Görgei**  
*Geschäftsführung*  
T 05 9434-900  
M 0676 88 5868 900  
E [andreas.goergei@wifikaernten.at](mailto:andreas.goergei@wifikaernten.at)



**Susanne Fleischhacker**  
T 05 9434-905  
E [susanne.fleischhacker@wifikaernten.at](mailto:susanne.fleischhacker@wifikaernten.at)



**M.A. Kurt Lukatsch**  
T 05 9434-912  
E [kurt.lukatsch@wifikaernten.at](mailto:kurt.lukatsch@wifikaernten.at)  
[www.talenteakademie.at](http://www.talenteakademie.at)

## MARKETING



**Mag. David Zwattendorfer**  
T 05 9434-904  
M 0676 88 5868 904  
E [david.zwattendorfer@wifikaernten.at](mailto:david.zwattendorfer@wifikaernten.at)



**Beate Riepl**  
T 05 9434-924  
E [beate.riepl@wifikaernten.at](mailto:beate.riepl@wifikaernten.at)



**Karoline Eglau**  
T 05 9434-922  
E [karoline.eglau@wifikaernten.at](mailto:karoline.eglau@wifikaernten.at)



**Kerstin Waldner**  
T 05 9434-916  
E [kerstin.waldner@wifikaernten.at](mailto:kerstin.waldner@wifikaernten.at)

## IT-MANAGEMENT



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



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



**Anita Adelbrecht**  
T 05 9434-964  
E anita.adelbrecht@wifikaernten.at



**Michaela Hobel, BSc**  
T 05 9434-929  
E michaela.hobel@wifikaernten.at



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



**Johannes Köllich**  
T 05 9434-926  
M 0676 88 5868 926  
E johannes.koellich@wifikaernten.at

## DIGITALES LERNEN



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



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



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

# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## FIRMENKUNDEN



**Dr. Elisabeth Pitschko**  
T 05 9434-914  
M 0676 88 5868 914  
E [elisabeth.pitschko@wifikaernten.at](mailto:elisabeth.pitschko@wifikaernten.at)

## RECHNUNGSWESEN



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



**Gabriele Rieder**  
T 05 9434-908  
E [gabriele.rieder@wifikaernten.at](mailto:gabriele.rieder@wifikaernten.at)



**Fabian Hinterer**  
T 05 9434-907  
E [fabian.hinterer@wifikaernten.at](mailto:fabian.hinterer@wifikaernten.at)



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



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

## KUNDENCENTER



**Christa Draxler, MAS**  
T 05 9434-902  
E [christa.draxler@wifikaernten.at](mailto:christa.draxler@wifikaernten.at)



**Claudia Huber**  
T 05 9434-979  
E [claudia.huber@wifikaernten.at](mailto:claudia.huber@wifikaernten.at)



**Sigrid Ruttig**  
T 05 9434-978  
E [sigrid.ruttig@wifikaernten.at](mailto:sigrid.ruttig@wifikaernten.at)



**Daniela Bonstingl-Koban**  
T 05 9434-903  
E [daniela.bonstingl@wifikaernten.at](mailto:daniela.bonstingl@wifikaernten.at)



**Monika Krampfl**  
T 05 9434-942  
E [monika.krampfl@wifikaernten.at](mailto:monika.krampfl@wifikaernten.at)



**Diana Wolschner**  
T 05 9434-919  
E [diana.wolschner@wifikaernten.at](mailto:diana.wolschner@wifikaernten.at)



**Jutta Grellmann**  
T 05 9434-901  
E [jutta.grellmann@wifikaernten.at](mailto:jutta.grellmann@wifikaernten.at)



**Gabriele Kulnik**  
T 05 9434-943  
E [gabriele.kulnik@wifikaernten.at](mailto:gabriele.kulnik@wifikaernten.at)

# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## TEST- UND AUSBILDUNGSZENTRUM TAZ



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



**Alexandra Lang**  
T 05 9434-958  
M 0676 88 5868 958  
E alexandra.lang@wifikaernten.at



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



**Mag. Irene Filley**  
T 05 9434-950  
M 0676 88 5868 950  
E irene.filley@wifikaernten.at



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

**GESUNDHEIT,  
PERSÖNLICHKEIT**



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



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

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



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



**Christine Reichl**  
T 05 9434-972  
E christine.reichl@wifikaernten.at



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

# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## WERKMEISTERSCHULEN, METALLBEARBEITUNG, SCHWEISSEN, ELEKTROTECHNIK, ELEKTRONIK, AUTOMATISIERUNG



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



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



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



**Vanessa Stuck**  
T 05 9434-936  
E vanessa.stuck@wifikaernten.at

## WERKSTÄTTEN



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



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



**Anton Paulitsch**  
(Schweißen)  
M 0676 88 5868 937  
E anton.paulitsch@wifikaernten.at

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



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



**Ing. Robert Kafka**  
T 05 9434-940  
M 0676 88 5868 940  
E [robert.kafka@wifikaernten.at](mailto:robert.kafka@wifikaernten.at)



**Irina Penz**  
T 05 9434-947  
E [irina.penz@wifikaernten.at](mailto:irina.penz@wifikaernten.at)



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



**Hemma Ogris**  
T 05 9434-945  
M 0676 88 5868 945  
E [hemma.ogris@wifikaernten.at](mailto:hemma.ogris@wifikaernten.at)



**Bernadette Schwarzfurner**  
T 05 9434-946  
E [bernadette.schwarzfurner@wifikaernten.at](mailto:bernadette.schwarzfurner@wifikaernten.at)

# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## WERKSTÄTTEN



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



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

## ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE



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



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



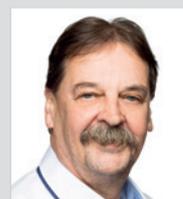
**Silvana De Souza Eigner**  
T 05 9434-984  
E silvana.eigner@wifikaernten.at



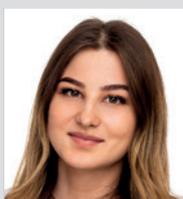
**Angelika Gaßler**  
T 05 9434-983  
E angelika.gassler@wifikaernten.at



**Kerstin Drobiunig**  
T 05 9434-952  
E kerstin.drobiunig@wifikaernten.at



**Reinhold Kircher**  
M 0676 88 5868 983  
E reinhold.kircher@wifikaernten.at



**Nadia Lisic**  
T 05 9434-973  
E [nadia.lisic@wifikaernten.at](mailto:nadia.lisic@wifikaernten.at)



**Katharina Spendel**  
T 05 9434-983  
E [katharina.spendel@wifikaernten.at](mailto:katharina.spendel@wifikaernten.at)



**Christian Wedenig**  
T 05 9434-953  
M 0676 88 5868 953  
E [christian.wedenig@wifikaernten.at](mailto:christian.wedenig@wifikaernten.at)



**Mag. René Pogrietz**  
T 05 9434-974  
E [rene.pogrietz@wifikaernten.at](mailto:rene.pogrietz@wifikaernten.at)



**Tanja Udermann**  
T 05 9434-951  
E [tanja.uder mann@wifikaernten.at](mailto:tanja.uder mann@wifikaernten.at)



**Theodor Jessernig**  
T 05 9434-989  
M 0676 88 5868 989  
E [theodor.jessernig@wifikaernten.at](mailto:theodor.jessernig@wifikaernten.at)



**Kathrin Radl**  
T 05 9434-985  
E [kathrin.radl@wifikaernten.at](mailto:kathrin.radl@wifikaernten.at)



**Cornelia Ulrich**  
T 05 9434-988  
E [cornelia.ulrich@wifikaernten.at](mailto:cornelia.ulrich@wifikaernten.at)



**Ing. Stefan Kircher**  
M 0676 88 5868 996  
E [stefan.kircher@wifikaernten.at](mailto:stefan.kircher@wifikaernten.at)

## TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG

# Qualität

Unser Haus stellt sich vor

# Erfolg

## TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG



**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



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



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



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



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

## QUALITÄTSMANAGEMENT



**Mag. René Pogrietz**  
T 05 9434-974  
E rene.pogrietz@wifikaernten.at



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

## BEZIRKSSTELLEN



**Günther Melcher**  
**Villach**

T 05 9434-574

E [guenther.melcher@wifikaernten.at](mailto:guenther.melcher@wifikaernten.at)



**Elisabeth Reichmann**  
**Wolfsberg**

T 05 9434-594

E [elisabeth.reichmann@wifikaernten.at](mailto:elisabeth.reichmann@wifikaernten.at)



**Claudia Prodingner**  
**Feldkirchen**

T 05 9434-531

E [claudia.prodingner@wifikaernten.at](mailto:claudia.prodingner@wifikaernten.at)



**Helga Pretzmann**  
**Villach**

T 05 9434-575

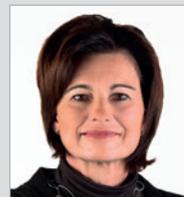
E [helga.pretzmann@wifikaernten.at](mailto:helga.pretzmann@wifikaernten.at)



**Birgit Gratzner**  
**Hermagor**

T 05 9434-536

E [birgit.gratzner@wifikaernten.at](mailto:birgit.gratzner@wifikaernten.at)



**Doris Weiß**  
**St. Veit/Glan**

T 05 9434-561

E [doris.weiss@wifikaernten.at](mailto:doris.weiss@wifikaernten.at)



**Christian Karasin**  
**Spittal/Drau**

T 05 9434-542

E [christian.karasin@wifikaernten.at](mailto:christian.karasin@wifikaernten.at)

# Qualität & Erfolg

## Standortübersicht

---

### 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

## AUSSTATTUNG

### KLAGENFURT TEST- UND AUSBILDUNGSZENTRUM, 820 m<sup>2</sup>



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

### KLAGENFURT POSTGARAGE, 1.004 m<sup>2</sup>



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

### VILLACH, 3.000 m<sup>2</sup>



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

# Qualität & Erfolg

## Standortübersicht

---

### STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

### AUSSTATTUNG

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



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

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



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

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

Seminarraum (2)  
EDV-Lehrsaal (1)

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

Seminarraum (2)

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

Seminarraum (3)

**GESAMT: 16.904 m<sup>2</sup>**

**148**

---

# WIFI Partnerschaften



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



LAND  KÄRNTEN



# Qualität & WIFI Kunden Erfolg

Ein Auszug aus unseren Referenzen:



# Der Blick durch die Excellence- Brille

Zweck, Vision und Strategie	35
Organisationskultur und Organisationsführung	43
Interessengruppen einbinden	49
Nachhaltigen Nutzen schaffen	57
Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben	65
Wahrnehmungen der Interessengruppen	73
Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse	83

# Qualität & Erfolg

# Zweck, Vision und Strategie



**VON HIER AUS  
IN DIE ZUKUNFT!**

### KRITERIUM 1 – ZWECK, VISION UND STRATEGIE

#### 1.1 Unseren Zweck und die Vision definieren

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

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

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

Auftrag	Gewichtung		Schlüsselergebnis	Bisher	Zielvorgabe (100%)
<b>Wirtschaftlicher Auftrag der WK</b>	50%	30%	Betriebsergebnis EGT	-24.178	173.176
		20%	Deckungsgrad	95,03%	100%
<b>Bildungspolitischer Auftrag der WK</b>	50%	12%	Absagequote	7,12%	4,1%
		8%	Teilnehmerergebnis	7,73	10%
		10%	AMS Umsatzanteil	48,32%	50%
		10%	Budgetausnutzung TAZ und TAK	66,33%	100%
		10%	Kundenzufriedenheit	1,35	1,32

Schulungsjahr 2019/2020

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

schaftlichen, technologischen, wirtschaftlichen, politischen und sozialen Veränderungen überprüft und im Laufe der Zeit angepasst.

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

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

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

Diese Identifikationsarbeit erfolgt durch Trendanalysen, Analyse der Kundengruppen, Feedback durch Trainer und Kunden sowie tiefgreifende Studien und Analysen, die von der Eigentümerin in Auftrag gegeben werden.

## 1.2 Unsere Interessengruppen identifizieren und ihre Bedürfnisse verstehen

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

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

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

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

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

# Qualität & Zweck, Vision und Strategie Erfolg

---

eine wirksame Differenzierung innerhalb einer Interessengruppe notwendig sein kann.

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

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

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

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

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

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

In den letzten Jahren erfolgte ein verstärktes Einbeziehen von Außenstehenden (Berater/Moderator der Strategieklausur, Interessengruppen). Die möglichen Reaktionen auf unterschiedliche Szenarien, die sich auf Zweck, Vision und Strategie sowie die Ergebnisse der Organisation auswirken, werden zunächst in der Referen-

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

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

#### 1.4 Unsere Strategie entwickeln

Der Strategieprozess basiert auf der Strategie der Wirtschaftskammer Kärnten und des WIFI-Netzwerkes und wird mit den Führungskräften in einer eigenen Strategieklausur als Strategiepapier erarbeitet. Kommuniziert wird die Strategie über den Institutsleiter direkt in Richtung Mitarbeiter, Eigentümer und wichtige Stakeholder, wobei ein eigener Strategiefolder verwendet wird.



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

Die Überprüfung und Aktualisierung der Strategie erfolgt in der Strategieklausur bzw. in der Referentenbesprechung. Die Kenntnis der Strategie und die Identifikation mit ihr wurden bisher in der Mitarbeiterbefragung erhoben.

Die Umsetzung der Strategie in Richtung erfolgreicher Transformation

# Qualität & Vision und Strategie Erfolg

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Für Mitarbeiter und Trainer gibt es in besonders sensiblen, rechtlichen Fragen gesonderte Schulungsmaßnahmen.

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

Das Controlling sorgt für exakte und lückenlose Einhaltung der regulatorischen Anforderungen (z.B. Sozialversicherung, Steuern und Abgaben).

Monatlich erscheint ein Managementbericht, der sowohl in Schriftform als auch elektronisch allen Mitarbeitern, aber auch dem Eigentümer und dem Aufsichtsrat der WIFI Kärnten GmbH zukommt. Dieser Managementbericht gibt Auskunft über die Strategie, Umsetzung und Strategieerreichung, den Realisie-



rungsgrad der Schlüsselkennzahlen und enthält darüber hinaus die wesentlichsten Berichte, die über die Entwicklung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit und die qualitative Entwicklung Auskunft geben.

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

In Bezug auf die Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen versteht sich das WIFI Kärnten als „Role Model“ in der österreichischen Bildungslandschaft.

# Qualität & Erfolg

# Organisationskultur und Organisationsführung



# Qualität & Organisationskultur und Organisationsführung Erfolg

## KRITERIUM 2 – ORGANISATIONSKULTUR UND ORGANISATIONSFÜHRUNG

### 2.1 Organisationskultur lenken und unsere gemeinsamen Werte fördern

Zur Gestaltung von Kultur und Werten gibt es tiefgreifende Programme für Mitarbeiter und Trainer.

Dazu gehören auf der Mitarbeiterseite:

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

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

Diese Grundsätze stellen vor allem die gemeinsamen Ansprüche an die Werte

- Freundlichkeit
  - Verlässlichkeit
  - Umgang mit Fehlern
  - Vorbildwirkung
- dar. Die Grundsätze gibt es als schriftlichen Folder und als elektronisches Dokument im Intranet.

Generell sind das Führungsverständnis und die Verteilung von Verantwortung im WIFI Kärnten sehr breit aufgestellt. Die Mitarbeiter haben eine hohe Entscheidungs- und Verantwortungsbreite. Die Führungsgrundsätze zielen nicht nur auf die Führungskräfte ab, sondern sind eine allgemein gültige Verhaltensrichtlinie.

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



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

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

Derzeit wird im WIFI Kärnten das Österreichische Umweltzeichen für die Kategorie „Tagungs- und Eventlokaltäten“ lt. Richtlinie UZ 207 angestrebt und das dazugehörige System eingeführt. Unter anderem wird bei der Beschaffung von Give-Aways höchstes Augenmerk auf Umweltverträglichkeit und Nachhaltigkeit gelegt.



Wöchentlich werden interne Best Practice Beispiele zu den Unternehmenswerten vorgestellt und gelobt. Diese Beispiele werden dokumentiert und sind allen Mitarbeitern 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 Bonuspunkteprogramm auf Basis der geleisteten Trainingseinheiten.

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

### 2.2 Rahmenbedingungen für erfolgreiche Veränderung gestalten

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

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 Mitarbeitern vorgestellt und dem Aufsichtsrat zur vertiefenden Diskussion und Genehmigung vorgelegt.

Die Ideen und Vorschläge des internen Verbesserungssystems werden im gesamten Prozess wertgeschätzt und genutzt. Im Bereich der Produktpolitik herrschen 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, sowie des WIFI-Netzwerkes herangezogen.

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

Trainer werden intensiv in die Produktentwicklung und -innovation einbezogen.

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 Inno-

vations- und Verbesserungsansätzen der gesamten WIFI-Landschaft.

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

Eine eigene Abteilung „Das Digitale Lernen“ wurde in den letzten Monaten aufgebaut.

Nach jeder Veranstaltung werden nicht nur die Kunden, sondern auch die Trainer nach ihren Verbesserungsvorschlägen und -wünschen befragt. Im WIFI Kärnten hat sich eine eigene Arbeitsgruppe mit den infrastrukturellen Möglichkeiten der „Zukunft des Lernens“ auseinandergesetzt. Daraus ist beispielsweise das richtungsweisende Konzept eines „White Rooms“ und das neue, top ausgestattete Videostudio entstanden.

### 2.3 Kreativität und Innovation ermöglichen

Im WIFI-Netzwerk sind alle Führungskräfte des Hauses in verschiedensten Fachkonferenzen und österreichweiten Arbeitsgruppen tätig.



Damit wird eines der größten Kollaborationsnetzwerke mit Best Practice-Beispielen, Innovationen und neuen Ideen gebildet. Alle Mitarbeiter sind im Rahmen des Strategieprozesses aufgefordert ihre Ideen und Vorstellungen einzubringen.

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

Verbesserungstechniken basieren vor allem auf Best Practice Konzepten die in der Qualitätsrunde vorbereitet werden.

Die Beteiligung an Great Place to Work ist ein Beispiel für das Ableiten und Entwickeln von Verbesserungsansätzen.

### 2.4 Gemeinsam und engagiert für Zweck, Vision und Strategie unserer Organisation entstehen

Im Rahmen der Strategieentwicklung werden vorläufige Ergebnisse verschiedenen Interessengruppen vorgestellt. In eigenen Terminen (z.B. Eigentümer, Mitarbeiter, Trainer) wird im Dialogformat die Beurteilung und die Bewertung der Vorschläge zu Zweck, Strategie und Vision der Organisation eingeholt. Mögliche strategische Neuausrichtungen werden bereits in der strategischen Planung des Eigentümers mit eingebracht und mit der Wirtschaftskammerführung eingehend diskutiert.

Eigene Kommunikationsformate stellen sicher, dass Zweck und Vision

sowie Strategie des WIFI bei den wichtigen Interessengruppen Mitarbeiter, Trainer, Eigentümer, aber auch Kunden, bekannt sind.

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

Das Erreichen von strategischen Zielen, die Auszeichnungen, die das WIFI Kärnten erhält, und die Vielzahl an Highlights und Erfolge werden im Haus in Richtung aller Interessengruppen ausführlich kommuniziert. Dazu dienen beispielsweise der Newsletter und die Trainer- bzw. Mitarbeiterinformationen des Institutsleiters sowie die sozialen Medien. Im Rahmen des Sommerfestes werden besondere Leistungen, Auszeichnungen und Erfolge gewürdigt und zur Verstärkung der Identifikation und des Engagements gefeiert. Zu diesen Veranstaltungen werden Vertreter von allen Interessengruppen eingeladen.

# Interessengruppen einbinden



### KRITERIUM 3 – INTERESSEGRUPPEN EINBINDEN

#### 3.1 Unsere Kunden – Nachhaltige Beziehungen aufbauen

Das WIFI Kärnten kennt im wesentlichen drei Kundengruppen:

- Privatkunden
- Firmenkunden
- öffentliche Auftraggeber

Sowohl in den Prozessen als auch in den Kennzahlen, aber insbesondere in der Betreuung dieser Kundengruppen, wird eine entsprechende Differenzierung vorgenommen.

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

Gesonderte Stammkundenprogramme bedienen die Kundenbedürfnisse der einzelnen Zielgruppen. Lehrgangssprecher, Besucher im Kurs, elektronische Frage- und Feedbackbögen gehen in dialogischer und möglichst unmittelbarer Form auf die Bedürfnisse der Kunden ein. Diese Instrumente werden durch österreichweite Befragungen und Untersuchungen ergänzt. Zentrale Anlaufstelle für Beratungen und Fragen der Kunden

ist das WIFI-Kundencenter. Sämtliche Kundenreaktionen werden systematisch erfasst und ausgewertet.

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

#### 3.2 Mitarbeitende – gewinnen, einbeziehen, entwickeln und halten

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

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

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

Einbeziehung eines österreichweit erhobenen Benchmarkings im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit.

Ergänzend führt die Wirtschaftskammer jährlich eine Befragung über die Zufriedenheit mit den internen Dienstleistern durch. Diese Ergebnisse werden ebenfalls genutzt.

Mitarbeiter 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 können das gesamte WIFI Kursprogramm kostenlos nutzen.

Einzelne Mitarbeiter 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. In den Mitarbeitergesprächen werden persönliche Ziele für den Zeitraum eines Jahres vereinbart. Die Nutzung des Schulungsprogrammes wird im Rahmen der Referentenbesprechung überprüft.

Wichtigstes operatives Entscheidungsgremium ist die wöchentlich stattfindende Referentenbesprechung. Die Teilnahme ist auf Wunsch jedem Mitarbeiter möglich, alle Protokolle sind allen Mitarbeitern im Intranet frei zugänglich. Zu jeder wöchentlichen Referentenbesprechung findet eine nachlaufende Besprechung in

# Qualität & Erfolg

## Interessengruppen einbinden

---

den Dienststellen statt. Mindestens zweimal jährlich finden gesonderte Informationsveranstaltungen für alle Mitarbeiter statt, die vom Institutsleiter abgehalten werden.

Zu allen wesentlichen Themen gibt es im WIFI Netzwerk österreichweite Fachkonferenzen die einen regelmäßigen und strukturierten Erfahrungs- und Lernprozess garantieren.

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

Die Zusammenarbeit wird durch gemeinsame Aktivitäten außerhalb des Arbeitsalltags unterstützt.

Mitarbeiter bringen Vorschläge zur Veränderung und Verbesserung persönlich oder über die Intranet-Plattform ein. Die besten Verbesserungsvorschläge werden prämiert.

Wenn das WIFI Kärnten die Jahresziele zu 100% erreicht, gibt es für die

Mitarbeiter eine Anerkennungsprämie von derzeit € 400,- pro Person.

Das Kundenwohlühlprogramm steht allen Mitarbeitern zur Verfügung. Räumlichkeiten und Infrastruktur können von den Mitarbeitern für gemeinsame Aktivitäten genutzt werden.

Die Führungsgrundsätze des WIFI Kärnten beschreiben die gemeinsamen Ansprüche an die allgemeine Arbeitsatmosphäre.

In Zusammenarbeit mit dem Stabsbataillon 7 werden den Mitarbeitern Freizeitaktivitäten angeboten. Mit besonderen Maßnahmen (z.B. Massagen) wird ein individuelles Gesundheitsprogramm ermöglicht. Für Mitarbeiter, die von der Wirtschaftskammer Kärnten personalgestellt sind, gibt es ein eigenes Sozialprogramm des Betriebsrates.

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

### 3.3 Unsere wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen – kontinuierliche Unterstützung sicherstellen

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

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

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



Zu diesen Funktionen gehören:

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

# Qualität & Erfolg

## Interessengruppen einbinden

---

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

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

### 3.4 Gesellschaft – unser Beitrag zu Entwicklung, Wohlergehen und Wohlstand

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

So sind die wichtigsten Grundsätze des Selbstverständnisses im Leitbild festge-

halten. Das WIFI Kärnten versteht sich als unverzichtbarer Bestandteil einer positiven wirtschaftlichen, sozialen und gesellschaftlichen Entwicklung.

Beispielsweise setzt sich das WIFI Kärnten besondere Schwerpunkte zur Behebung des Fachkräftemangels und der Zielgruppe Junger Erwachsener. Das WIFI Kärnten pflegt eine Reihe von langjährigen Partnerschaften zu gesellschaftlich relevanten Non-Profit-Einrichtungen, die sich maßgeblich für gesellschaftliches Wohlergehen und Wohlstand einsetzen, und unterstützt diese auch mit Bildungsangeboten, Infrastruktur und organisatorischen Hilfen. Dazu gehören das AMS, die Kärntner Arbeitsstiftungen, das Stabsbataillon 7 des Bundesheeres, das SOS Kinderdorf, die Diakonie Kärnten, der Landesfeuerwehrverband Kärnten und andere. Die Partnerschaften zu den einzelnen Organisationen werden hinsichtlich ihrer Inanspruchnahme und Nutzenstiftung regelmäßig evaluiert.

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

zung des Hauses zu unterstreichen und systematisch zu kommunizieren.

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

### 3.5 Partner und Lieferanten – Beziehungen aufbauen und unseren Beitrag für die Schaffung nachhaltigen Nutzens sicherstellen

Die wichtigste Partnergruppe sind die rund 1.200 Trainer, von denen jährlich ca. 800 im Einsatz sind. Die Trainer werden entsprechend ihren Einsätzen in drei Gruppen segmentiert. Die Auswahl der Trainer obliegt ausschließlich den Produktmanagern.

Die Einführung neuer Trainer wird durch unterschiedlichste Maßnahmen, wie Trainermappe, Welcome Day, Einführung in die technische Infrastruktur unterstützt. Trainerkarrieren werden durch österreichweite Qualifikations- und Weiterbildungsangebote,



insbesondere zur Schwerpunktsetzung LENA, begleitet. Für die gesamte Trainertätigkeit gilt eine österreichweit einheitliche Trainer Charta. Mit dem Partnerbonus partizipieren Trainer am gesamten Bildungsangebot des WIFI Kärnten. Die zentrale Plattform für das Management der Partnerbeziehung ist das Partnernet.

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

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

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

einheiten aufbaut und zusätzliches Engagement im Haus belohnt.

In Form von Workshops werden Trainer in die Umsetzung von strategischen Zielsetzung eingeführt und vertraut gemacht (z.B. Lehrgangreihe Lebendiges und Nachhaltiges Lernen, Methodenworkshop Digitales Lernen).

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

# Nachhaltigen Nutzen schaffen



## KRITERIUM 4 – NACHHALTIGEN NUTZEN SCHAFFEN

### 4.1 Wir planen und entwickeln nachhaltigen Nutzen

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

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

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

Der gesamte Produktlebenszyklus ist durch entsprechende Prozesse geleitet und liegt in der Verantwortung der Produktmanager.

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

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

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 strebt eine entsprechende Zertifizierung als „Green Location“ an. Diese wird auch mit dem Umweltgütesiegel des Bundesministeriums begleitet.

#### 4.2 Wir kommunizieren und vermarkten nachhaltigen Nutzen

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



Für Stakeholder, interessierte Kunden und Meinungsbildner 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 Kunden. Zu Beginn des Wirtschaftsjahres sind die Buchungen die wichtigste Messgröße für die Effektivität der Vermarktungsmaßnahmen. Für die diversen Kundengruppen gibt es eigene Kundenbetreuer.

Der gesamte Vermarktungsprozess wird laufend gemessen und optimiert.

# Qualität & Nachhaltigen Nutzen schaffen Erfolg

---

Das WIFI Kärnten verfolgt eine sehr konsequente Online Strategie. Im Mittelpunkt dieser Strategie steht der WIFI Kärnten Blog, 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 über den YouTube Channel hinaus in den nächsten Jahren massiv ausgebaut und verstärkt. Um den kommerziellen Erfolg sicherzustellen werden eigene Google AdWords Kampagnen eingesetzt und der von allen WIFIs gemeinsam betriebene E-Shop permanent optimiert und ausgebaut.

### 4.3 Wir liefern nachhaltigen Nutzen

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

bedarfsorientiert entsprechend der definierten Prozessschritte. Mit dem Softwaresystem VAMA wird jede Phase und jeder Status einer Veranstaltung organisiert und dokumentiert. Die administrativen Trainer-tätigkeiten werden durch das System ELVIS abgewickelt. Ein Dokumentenmanagementsystem garantiert den systematischen Zugriff auf alle weiteren Geschäftsdokumente.

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

Aufgrund des Geschäftsmodells und der Charakteristik des Angebotes sind die WIFI Kursprogramme mit keinen negativen sozialen oder ökologischen Auswirkungen behaftet.

Das WIFI Kärnten bemüht sich, ökologisch vorbildlich zu agieren, und hat konsequent alle Prozesse papierlos umgesetzt. Derzeit wird ein Umweltgütesiegel angestrebt. Entsprechende Beschaffungs- und Recyclingprozesse sind daher selbstverständlich. Negative soziale oder ökologische Auswirkungen dürfen in der Wertschöpfungskette des WIFI Kärnten nicht auftreten.

Eine Vielzahl von Instrumenten stellt nachhaltigen Nutzen sicher. Dazu gehören:

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

Blended Learning wird als ideale Kombination zwischen Online- und Präsenzlernen flächendeckend ausgebaut.

In einigen Bereichen konnte das Kundenversprechen „Du kannst in den Kurs kommen, du musst aber nicht“ mit Streaming- und Videotechnologie bereits umgesetzt werden.



Die Lernerfahrungen der Kunden im Bereich des digitalen Lernens werden systematisch erfasst und ausgewertet. Diese Erkenntnisse fließen unmittelbar in die permanente Verbesserung der Angebote ein.

Zentrale Beratungseinheit ist das WIFI Kundencenter, das für die Privatkunden die Erstberatung und alle Anfragen beantwortet. Für Firmenkunden gibt es eigene Firmenkundenbetreuer, die über die Dienstleistungen und Lösungen des WIFI informieren und beraten bzw. diese auch gemeinsam erarbeiten. Für den Bereich der öffentlichen Auftraggeber gibt es eine eigene Abteilung, die sehr tief und intensiv mit dem

# Qualität & Nachhaltigen Nutzen schaffen Erfolg

---

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

Beratungswebinare werden neuerdings für verschiedene Zielgruppen angeboten.

#### 4.4 Wir definieren und verwirklichen ein Gesamterlebnis

Das WIFI Kärnten differenziert drei Kundengruppen:

- Privatkunden
- Firmenkunden
- öffentliche Auftraggeber

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

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

Ein komplettes, durchgängiges Programm für die einzelnen Zielgruppen im Sinne einer Customer Journey wurde entwickelt. Eine wesentliche strategische Zielsetzung ist das Handlungsfeld „unschlagbare Dienstleistungen“, das vor allem zukünftig verstärkt individualisierte Vorteile für den Kunden generieren und kommunizieren soll.

Die Stellenbeschreibungen und speziellen Dienstanweisungen der letzten Jahre ermöglichen es den Mitarbeitern, eigenständig dem Kunden Vorteile anzubieten, die das Gesamterlebnis fördern. Dazu gehört beispielsweise die Möglichkeit für die Kundencentermitarbeiter, bei Verspätung von Trainern die Kunden zu einem Getränk einzuladen. Auch der Einsatz von Give-Aways wird von den zuständigen Produktmanagern 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 Mitarbeitern eigenständig ermöglicht. Gleiches gilt für Exkursionen und den Einsatz von besonderen Hilfsmitteln. Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, ihre Verbesserungsvorschläge zum Kundenerlebnis im Intranet einzubringen.

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

# Qualität & Erfolg

# Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben



### KRITERIUM 5 – LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND TRANSFORMATION VORANTREIBEN

#### 5.1 Unsere Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen

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

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

Mit dem Softwaresystem VAMA wird jede Phase und jeder Status einer Veranstaltung organisiert und dokumentiert. Die administrativen Trainer-tätigkeiten werden durch das System ELVIS abgewickelt. Ein Dokumenten-managementsystem garantiert den systematischen Zugriff auf alle weiteren Geschäftsdokumente.

Dieser Prozess wird im Rahmen der jährlichen Prozessreviews anhand der Prozesskennzahlen und Prozessleistungsindikatoren überprüft und angepasst.

Wirksame und faktenbasierte Verbesserungen werden im WIFI Kärnten über verschiedene Managementsysteme erzielt. Dazu gehören die Absagequote, das Benchmarking, Zufriedenheitsanalysen, die systematische Erfassung von Produktvorschlägen von Mitarbeitern, Kunden und Trainern sowie die Auswertung der zahlreichen Qualitätssicherungsinstrumente.

Für Projekte wird ein eigener Projektauftrag mit Meilensteinen und Reportingverpflichtungen für den Projektleiter 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

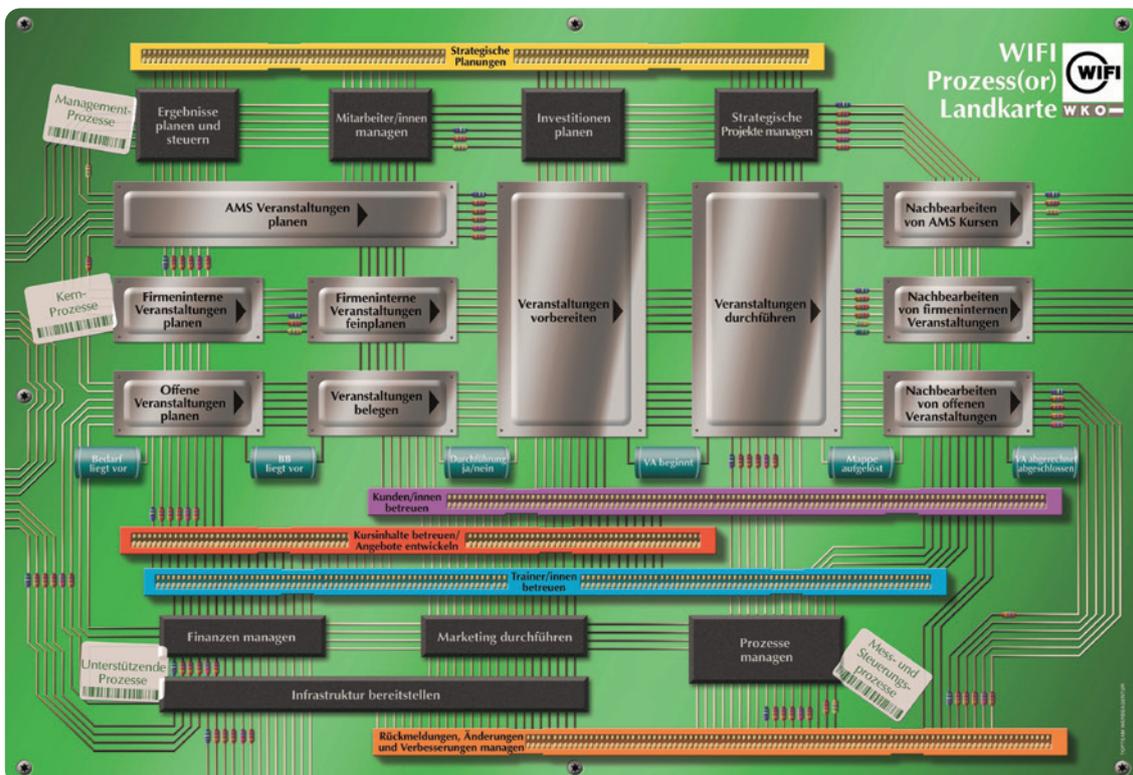
Anpassungsbedarf dem Institutsleiter und Qualitätsmanager in einer eigenen Präsentation vorgestellt.

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

wirkungen auf die Strategieerreichung im Vordergrund.

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

### WIFI PROZESS(OR) LANDKARTE



### 5.2 Wir transformieren unsere Organisation für die Zukunft

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

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

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

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

schungsergebnisse von Partnerinstitutionen und Kunden mitberücksichtigt (z.B. Forschungsnetzwerk AMS).

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

- Die Entscheidungsfreiheit im Bereich der Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Vertriebspolitik der Produktmanager (inkl. Trainerauswahl)
- die strukturierte und langfristig ausgerichtete Definition der Abläufe im WIFI Kärnten durch Kernprozesse

Damit sind langfristig stabile Strukturen und kurzfristig notwendige Flexibilität gesichert.

### 5.3 Wir fördern Innovation und nutzen Technologie

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

Vorschläge gibt es mehrere Instrumente, wie z.B. die Kundenkonferenz und die Innovationsliste „Vorschläge von Kunden“.

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

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

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 im Rahmen der Kursprogrammplanung sowie der Investitionsvorschläge für Technologieeinsätze intensiv genutzt.

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



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

Durch das System ELVIS (Elektronisches Veranstaltungsinformationssystem) in allen Lehrsälen und Funktionsräumen ist das WIFI Kärnten auf durchgängig papierlose Organisationsabwicklung und digitale Dokumentation ausgerichtet. Bedingt durch den strategischen Schwerpunkt der flächendeckenden Umstellung auf Blended Learning werden zum Thema „Streaming- und Videotechnologie“ massive Anstrengungen unternommen.

Eine neue Abteilung „Digitales Lernen“ wurde aufgebaut und die Lehrsäle und

Funktionsräume werden lückenlos mit entsprechender Übertragungstechnik ausgestattet. Aufgrund der Rückmeldungen von Trainern, Mitarbeitern und Kunden werden die elektronischen Plattformen österreichweit gemeinsam weiterentwickelt (VAMA, E-Shop, Partnernet, Lernplattform, MyWIFI etc.)

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

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

### 5.4 Wir setzen Daten, Information und Wissen wirksam ein

Zentrale Wissensmanagementplattform ist das Veranstaltungsmanagementsystem VAMA gemeinsam mit dem Intranet des WIFI Kärnten sowie dem Extranet des WIFI-Netzwerkes.

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

Das System ELVIS (Elektronisches Veranstaltungsinformationssystem) ist Plattform und Träger für ein Wissensmanagementsystem der Trainer im Lehrsaal. Für Trainer gibt es zusätzlich eine Extranet-Plattform (Partnernet) mit allen trainerrelevanten Informationen und Dokumenten.

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

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

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



Für die Verwendung und den Zugriff auf die Daten gibt es eigene Richtlinien und ein Berechtigungskonzept. Durch entsprechende Dienstweisungen wurde der Umgang mit Daten, Information und Wissen der Interessengruppen geregelt. Dadurch wird vorbeugend Missbrauch vermieden.

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

Für die zentrale Arbeitssoftware VAMA wurde ein eigenes österreichweites

Wiki-System aufgebaut und mit Beiträgen befüllt. Die Dokumentation im Bereich des E-Shops erfolgt ausschließlich über dieses Wiki-System.

### 5.5 Vermögenswerte und Ressourcen managen

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

Nach einer Planungsrevision durch den Institutsleiter wird diese Gesamtplanung dem Aufsichtsrat zur Genehmigung und Festlegung von daraus abgeleiteten Schlüsselergebnissen 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, zusammengefasst und dem Aufsichtsrat zur Genehmigung vorgelegt.

In dieser Aufstellung sind auch die Umsetzungszuständigkeiten und die Zeithorizonte ersichtlich. Da jede Investition zu einer Erhöhung der Mietbelastung führt, muss dem Aufsichtsrat die langfristige wirtschaftliche und bildungspoli-

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

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

# Wahrnehmungen der Interessengruppen



### KRITERIUM 6 – WAHRNEHMUNGEN DER INTERESSENGRUPPEN

Die hier gezeigten Ergebnisse stammen aus unterschiedlichen Quellen: Befragungen, Feedbackgruppen, Bewertungen, Pressemeldungen, Auswertungen sozialer Medien, kritische Rückmeldungen bzw. Beschwerden, Anerkennungen. Diese persönlichen Wahrnehmungen werden

für die wichtigen Interessengruppen dargelegt.

#### 6.1 Wahrnehmungen unserer Kunden

Die persönlichen Wahrnehmungen unserer Kunden werden laufend gemessen und in den nachfolgenden Kennzahlen dargestellt.

#### KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	1,36	1,39	1,32	1,35
Plan/Ziel	1,39	1,37	1,38	1,32
Vergleiche (WIFI Tirol)	1,36	1,31	1,36	1,36

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

#### WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrate			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	94 %	94 %	95%	95%
Plan/Ziel	95 %	95 %	94%	95%
Vergleiche (WIFI Tirol)	96%	94%	96%	95%

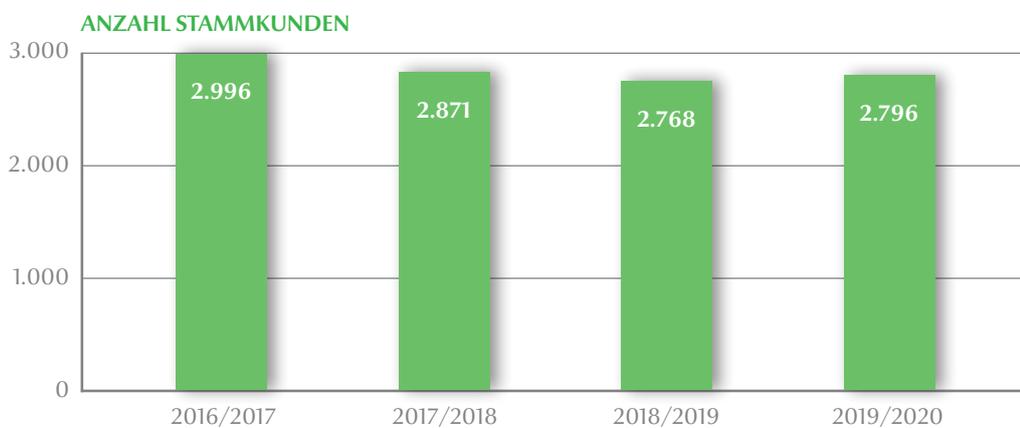
Segmentierung: Kundengruppen, Standorte, Referate, Geschäftsfelder.

#### AUSWERTUNG BESUCHERSYSTEM

Bezeichnung der Kennzahl	Auswertung Besuchersystem			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	1,15	1,14	1,07	1,18
Plan/Ziel	1,25	1,2	1,14	1,07

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

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



# Qualität & Erfolg

## Wahrnehmungen der Interessengruppen



### 6.2 Wahrnehmungen unserer Mitarbeitenden

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

Glaubwürdigkeit	WIFI Kärnten 2019	WIFI Kärnten 2021	ÖBA 2020* (50+)
Führungskräfte halten auf dem Laufenden	87,3%	78,9%	77,0%
Führungskräfte machen Erwartungen klar/deutlich	80,0%	76,7%	79,6%
Bei Fragen direkte und offene Antwort	76,1%	74,0%	84,9%
Gute Erreichbarkeit/Ansprechbarkeit	77,1%	78,1%	86,6%
Kompetente Führungskräfte	76,1%	73,6%	85,0%
Führungskräfte stellen passende Mitarbeitende ein	76,1%	65,3%	81,3%
Gute Aufgabenzuweisung/Koordination	67,1%	65,8%	76,9%
Vertrauen auf gute Arbeit ohne ständige Kontrolle	88,7%	94,5%	87,7%
Mitarbeitenden wird viel Verantwortung übertragen	84,5%	86,3%	86,9%
Klare Vorstellungen von Zielen und Zielerreichung	85,9%	86,1%	83,3%
Führungskräfte halten Versprechen	73,2%	69,4%	82,3%
Worten folgen Taten	73,2%	63,9%	79,4%
Kündigungen nur als letzten Ausweg	95,8%	93,1%	88,1%
Obere Führungskräfte leben die besten Eigenschaften vor	-	69,4%	*
Ehrliche/ethische Geschäftspraktiken	88,7%	79,2%	90,0%

Respekt	WIFI Kärnten 2019	WIFI Kärnten 2021	ÖBA 2020* (50+)
Angebote berufl. Weiterbildung & Entwicklung	94,4%	95,9%	79,0%
Mittel und Ausstattung für gute Arbeit	87,1%	87,7%	90,1%
Optimaler Einsatz meiner Fähigkeiten	85,9%	72,6%	82,5%
Anerkennung für gute Arbeitsleistungen	81,7%	69,4%	77,2%
Offenes und ehrliches Feedback ist selbstverständlich		71,2%	*
Akzeptanz, dass Fehler passieren können	83,1%	82,2%	86,7%
Wertschätzung, Versuch Dinge neu oder besser zu machen		75,3%	*
Vorschläge/Ideen ernsthaft gesucht und beantwortet	78,9%	72,6%	80,3%
Einbeziehung der Mitarbeitenden in Entscheidungen	77,1%	68,5%	71,0%
Körperliche Sicherheit ist gewährleistet	97,1%	95,9%	95,6%
Psychische und emotionale Gesundheit	85,9%	72,6%	79,5%
Gutes Arbeitsumfeld durch Gebäude/Einrichtungen	92,9%	83,6%	82,4%
Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit	82,9%	80,6%	80,8%
Möglichkeit, Zeit frei zunehmen, wenn notwendig	93,0%	88,9%	85,6%
Ermunterung zu Work-Life-Balance	73,9%	66,7%	76,9%
Interesse an Person, nicht nur als Arbeitskraft	70,4%	66,7%	79,6%
Besondere und attraktive Sozialleistungen	75,7%	63,9%	75,7%

Fairness	WIFI Kärnten 2019	WIFI Kärnten 2021	ÖBA 2020* (50+)
Angemessene Bezahlung	52,2%	52,1%	71,2%
Angemessene Beteiligung am Erfolg	77,5%	67,1%	69,5%
Aufmerksamkeit/Anerkennung für jeden	77,5%	72,6%	78,0%
Vollwertiges Mitglied unabhängig von der Position	85,7%	80,6%	91,5%
Beförderung für diejenigen, die es verdienen	41,5%	49,3%	66,5%
Keine Bevorzugung einzelner Mitarbeitender	65,7%	67,1%	76,0%
Keine Machenschaften und Intrigen der Mitarbeitenden	52,9%	52,2%	83,0%
Faire Behandlung unabhängig vom Alter	85,9%	77,5%	91,6%
Faire Behandlung unabhängig von Nationalität/ ethnischer Herkunft	97,1%	95,7%	96,6%
Faire Behandlung unabhängig vom Geschlecht	83,1%	80,6%	94,2%
Faire Behandlung unabhängig von sex. Orientierung	93,8%	97,0%	97,0%
Fairer Umgang mit Beschwerden	76,8%	67,6%	82,1%

Stolz	WIFI Kärnten 2019	WIFI Kärnten 2021	ÖBA 2020* (50+)
Eigene Arbeit wichtiger Beitrag	91,4%	93,1%	87,9%
Besondere Bedeutung und Sinn der Arbeit für einen selbst	87,3%	86,3%	78,6%
Stolz auf gemeinsame Leistung	93,0%	89,0%	88,7%
Mitarbeitende sind zu zusätzlichem Einsatz bereit	71,8%	75,3%	84,5%
Mitarbeitende stellen sich schnell auf Veränderungen ein		80,8%	*
Ich möchte hier noch lange arbeiten	94,4%	90,3%	85,3%
Bin stolz, hier zu arbeiten	93,0%	89,0%	88,3%
Mitarbeitende kommen gerne zur Arbeit	85,9%	74,0%	83,6%
Zufriedenheit mit Leistung des Unternehmens für Gesellschaft	95,7%	91,8%	83,2%
Freunden/Familie würde ich Arbeitgeber weiterempfehlen		78,1%	*
Kunden finden Dienstleistungen und Produkte exzellent		87,5%	*

Teamgeist	WIFI Kärnten 2019	WIFI Kärnten 2021	ÖBA 2020* (50+)
Kann „ich selbst sein“	83,1%	81,9%	89,2%
Besondere Ereignisse werden gefeiert	77,1%	65,8%	85,1%
Mitarbeitende kümmern sich umeinander	67,6%	64,4%	88,1%
Wir haben hier Spaß bei der Arbeit	82,6%	77,5%	84,4%
Neue Mitarbeitende fühlen sich willkommen	90,0%	84,7%	91,3%
Mitarbeitende werden bei Wechsel innerhalb des Unternehmens gut aufgenommen	84,6%	78,8%	88,3%
Gefühl von „Familie“ bzw. gutem Teamgeist	69,0%	65,8%	83,8%
Alle ziehen an einem Strang	73,2%	69,9%	82,1%
Verlass, dass Mitarbeitende zusammenarbeiten	64,3%	64,4%	83,2%

Zusatzfragen	WIFI Kärnten 2019	WIFI Kärnten 2021	ÖBA 2020* (50+)
Zusammenarbeit mit Kollegen fällt über virtuelle Tools leicht	-	75,3%	*
Klare Regeln, wie virtuelle Zusammenarbeit gestaltet wird	-	75,3%	*
Im Home-Office funktioniert Austausch mit Kollegen gut	-	76,4%	*
Notwendige Ausstattung und Unterstützung für Home-Office	-	74,6%	*
Über Corona-Maßnahmen fühle ich mich gut informiert	-	83,6%	*
Effektive Maßnahmen, um Ansteckungsgefahr zu verringern	-	87,7%	*
Kann mit der Krisensituation gut umgehen	-	94,5%	*
Team ist in der Lage, „normale“ Arbeit weitgehend zu erledigen	-	94,5%	*
Habe keine Angst den Arbeitsplatz zu verlieren	-	87,7%	*
Führungskräfte vertrauen auf gute Arbeit im Home-Office	-	87,7%	*
Gute Erreichbarkeit/Ansprechbarkeit direkte Führungskraft	-	87,5%	*
Führungskräfte kümmern sich um Ängste oder Sorgen	-	73,6%	*
Corona-Krise hat die Zusammenarbeit verbessert	-	51,4%	*
Arbeitgeber leistet gute Arbeit bei Aufgabenzuweisung und Koordination der Mitarbeiter	-	84,9%	*
Corona-Krise hat Digitalisierung beschleunigt	-	90,3%	*
Seit Corona-Krise hat die Arbeit für mich besondere Bedeutung und Sinn	-	66,2%	*
Bin zuversichtlich, dass wir die Corona-Krise gut bewältigen	-	93,1%	*

	WIFI Kärnten 2019	WIFI Kärnten 2021	ÖBA 2020* (50+)
<b>Alles in allem kann ich sagen, dies hier ist ein sehr guter Arbeitsplatz.</b>	<b>91,5%</b>	<b>89,0%</b>	<b>89,7%</b>
<b>Trust - Index</b>	<b>81,6%</b>	<b>77,0%</b>	<b>84,0%</b>

\* ÖBA = Österreichs Beste Arbeitgeber

Die Mitarbeiterbefragung findet seit 2018 auf Basis von „Great Place To Work<sup>®</sup>“ statt. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit übergreifenden Abteilungen (Technische Betriebsleitung, Kundencenter, IT-Management, Rechnungswesen, Marketing) wird zukünftig im Rahmen der WKK-Befragung erhoben – es liegen noch keine Werte vor.

### 6.3 Wahrnehmung wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen

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

#### GESAMTZIELERREICHUNG (VORGABE AUFSICHTSRAT)

Bezeichnung der Kennzahl	Gesamtzielerreichung (Vorgabe Aufsichtsrat)			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020*
Ist	103%	103%	113%	33%
Plan/Ziel	100%	100%	100%	100%

Segmentierung: Betriebsergebnis EGT, Deckungsgrad, Absagequote, Teilnehmerergebnis, AMS Umsatzanteil, Qualität. Die oben angeführten Teilziele werden gewichtet und nach oben bzw. unten im Erreichungsgrad begrenzt (z.B. max. 120% und >80% = 0%) Die Summe der gewichteten Teilziele ergeben so die Gesamtzielerreichung.  
\* Ursache für die Zielabweichung 2020: Coronakrise

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

Bezeichnung der Kennzahl	Genehmigte Anträge des WIFI im Wirtschaftsparlament und im Präsidium der Wirtschaftskammer			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	100%	100%	100%	100%
Plan/Ziel	100%	100%	100%	100%

Keine weitere Segmentierung

#### NEGATIVE ANMERKUNGEN DURCH PRÜFUNGSINSTANZEN

Bezeichnung der Kennzahl	Negative Anmerkungen durch Prüfungsinstanzen			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

Prüfungsergebnisse durch: Finanzamt, ÖGK, Wirtschaftsprüfer, Kontrollamt Im Zeitraum 2016 – 2019 wurde das WIFI von den oben angeführten Instanzen 11 Mal geprüft

## 6.4 Wahrnehmung der Gesellschaft

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

### BISHERIGE ERREICHTE, NATIONALE AUSZEICHNUNGEN

Bezeichnung der Kennzahl	Bisherige erreichte, nationale Auszeichnungen			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	6	10	12	14

Vergebende Organisationen: Quality Austria, Superbrand Organisation, Industriemagazin, Great Place To Work.  
 Erhaltene Auszeichnungen: Jury Preis Staatspreis (2010), Staatspreis (2013), Kategorie Sieger Staatspreis (2015, 2017, 2019), Seminaranbieter des Jahres (2014, 2016, 2018, 2020), Superbrand (2016, 2017, 2018), Great Place To Work Top 40 (2019, 2021)  
 Umweltgütesiegel wurde eingereicht, „Green Location“ wurde eingereicht.

### SPONTANE BEKANNTHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Spontane Bekanntheit			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	70%	Keine Befragung	73%	Keine Befragung
Plan/Ziel	71%		70%	
Vergleiche	46%		44%	

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

### GESTÜTZTE BEKANNTHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Gestützte Bekanntheit			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	93%	Keine Befragung	94%	Keine Befragung
Plan/Ziel	93%		93%	
Vergleiche	83%		89%	

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

### 6.5 Wahrnehmungen unserer Partner und Lieferanten

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

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

#### VERBUNDENHEIT MIT DEM WIFI

Bezeichnung der Kennzahl	Verbundenheit mit dem WIFI			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	1,70	1,48	1,52	1,47
Plan/Ziel	1,6	1,6	1,5	1,52

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

#### ZUSAMMENARBEIT MIT DEM WIFI

Bezeichnung der Kennzahl	Zusammenarbeit mit dem WIFI			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	1,98	1,83	1,8	1,78
Plan/Ziel	2,0	1,9	1,8	1,8

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

#### ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERANSTALTUNGSABWICKLUNG

Bezeichnung der Kennzahl	Zufriedenheit mit der Veranstaltungsabwicklung			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	Noch nicht erhoben	1,40	1,43	1,39
Plan/Ziel		2,0	1,4	1,43

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

# Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse



### KRITERIUM 7 – STRATEGIE- UND LEISTUNGSBEZOGENE ERGEBNISSE

#### 71 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Kunden

##### WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrate			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	94%	94%	95%	95%
Plan/Ziel	95%	95%	94%	95%
Vergleich	96%	94%	96%	95%

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

##### ABSAGEQUOTE

Bezeichnung der Kennzahl	Absagequote			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	6,0%	4,6%	4,1%	7,12%
Plan/Ziel	5,0%	5,5%	4,6%	4,1%

Segmentierung: Referate, Geschäftsfelder. Berechnung: Verhältnis der Kunden, die eine Absage erhalten, zu allen Teilnehmern

##### KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	1,36	1,39	1,32	1,35
Plan/Ziel	1,39	1,37	1,38	1,32
Vergleich	1,36	1,31	1,36	1,36

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

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

- Auswertung des Besuchersystems
- Kundenzufriedenheit

## 7.2 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Mitarbeitenden

### „GREAT PLACE TO WORK<sup>®</sup> – TRUST INDEX

Bezeichnung der Kennzahl	„Great Place To Work <sup>®</sup> – Trust Index			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	Keine Teilnahme	81,6%	Keine Teilnahme	77%
Plan/Ziel				
Vergleiche ÖBA 2018(50+)		82,4%		84%

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

### WEITERBILDUNGSTEILNAHMEN VON MITARBEITENDEN

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterbildungsteilnahmen von Mitarbeitenden			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	83	52	125	128
Plan/Ziel				
Vergleiche				

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

### 7.3 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen

#### PROGNOSTIZIERTER KAPITALBEDARF

Bezeichnung der Kennzahl	Prognostizierter Kapitalbedarf			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

#### BEANSTANDUNGEN REGULATORISCHER INSTANZEN

Bezeichnung der Kennzahl	Beanstandungen regulatorischer Instanzen			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

z.B: Finanzamt, ÖGK, Kontrollamt

## 7.4 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zur Gesellschaft

### TESTS UND PRÜFUNGEN

Bezeichnung der Kennzahl	Tests und Prüfungen			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	9.846	8.586	7.599	7.145

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

### NUTZERZAHLEN BLOGS (SITZUNGEN)

Bezeichnung der Kennzahl	Nutzerzahlen Blogs (Sitzungen)			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019*	2019/2020
Ist			19.576	57.942
Vergleiche (WIFI Stmk**)				61.508**

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

Anmerkung zur Kennzahl:

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

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

### 7.5 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Partnern und Lieferanten

#### INANSPRUCHNAHME PARTNERBONUS

Bezeichnung der Kennzahl	Inanspruchnahme Partnerbonus			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	25,95%	9,98%	20,28%	33,77%

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

#### TEILNEHMERZUFRIEDENHEIT MIT TRAINERN

Bezeichnung der Kennzahl	Teilnehmerzufriedenheit mit Trainern			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	1,28	1,30	1,23	1,26
Plan/Ziel	1,30	1,28	1,28	1,23

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

## 7.6 Übergreifende strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

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

fend bzw. keiner Interessengruppe direkt zugeordnet sind. Nachfolgend werden die jeweils drei wichtigsten strategischen und operativen Kennzahlen dargestellt.

### MARKTANTEIL

Bezeichnung der Kennzahl	Marktanteil			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	41%	43%	43%	43%
Plan/Ziel	42%	42%	43%	43%
Vergleiche (WIFIs Österreich gesamt)				22%

### TEILNEHMERERGEBNIS

Bezeichnung der Kennzahl	Teilnehmerergebnis			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	10,6%	10,5%	8,7%	7,7%
Plan/Ziel	11,5%	10,8%	10,6%	10%

Berechnung: Verhältnis der Teilnehmerzahlen zur Erwerbsbevölkerung in Kärnten

### BETRIEBSERGEBNIS EGT

Bezeichnung der Kennzahl	Betriebsergebnis EGT			
Jahr	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ist	160.223	503.670	841.478	-24.178
Plan/Ziel	148.690	176.098	169.443	173.175

Betriebsergebnis ohne Verrechnung der Dienstleistungen durch WK oder für die WK

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

- Innovationsrate
- Teilnehmerstunden
- Umsatz

# Qualität & Erfolg

# Glossar

## Anforderungsprofil

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

Beispiel für ein Anforderungsprofil:

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

## Aufsichtsrat

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

## Buchungsstatistik

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

**Management-Cockpit**

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

Geschäftsfeld: alle  
 Beginndatum: 01.08.2018  
 Enddatum: 13.05.2020  
 gesamtes Kursjahr

Aktualisieren  
 Programmende

---

**Buchungsstatistik**

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

	Art der Anmeldung														Umsatz Status 2			
	offene Veranstaltungen			persönlich + Telefon				schriftlich				Online (inkl. E-Mail, Newsletter, TAB)				Statut der Veranstaltung		
	Zeitraum	Vorjahr	%	ZR	VJ	ZR	VJ	ZR	VJ	ZR	VJ	abgesetzt	zugelegt	noch nicht zugelegt				
Referat 1	2.413	3.071	-21,4%	28%	23%	8%	9%	67%	62%	114	4,7%	2.244	35	11.530,00				
Referat 2	1.626	1.413	15,1%	13%	9%	79%	83%	8%	8%	0	0,0%	1.330	230	16.439,00				
Referat 3	1.811	1.890	-4,7%	17%	17%	71%	71%	33%	33%	167	0,0%	1.117	167	14.770,00				

Seite 1 von 1 | Hauptbericht

## Cambridge

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

Weitere Informationen: [www.cambridgeesol.org](http://www.cambridgeesol.org)

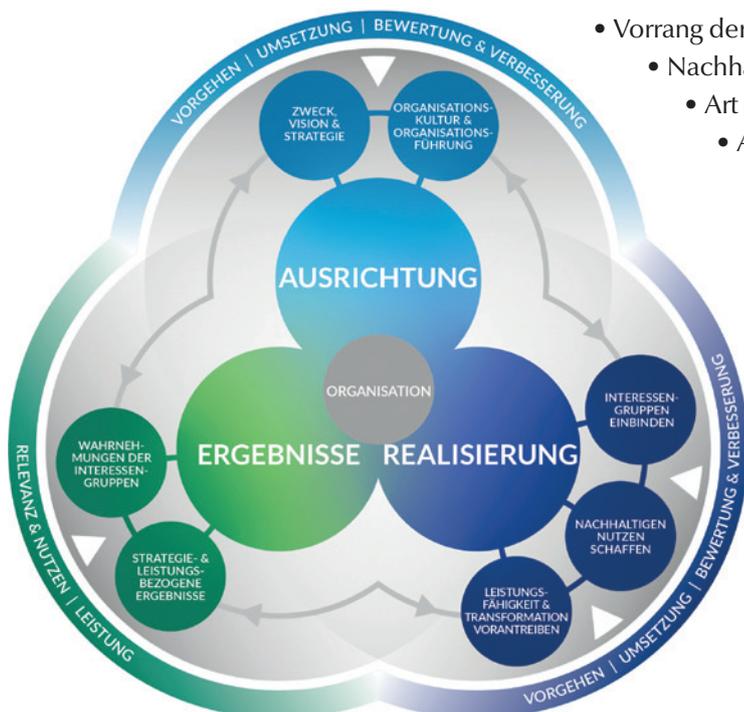
### Ecosystem

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

### EFQM Modell

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

- Vorrang der Kunden 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)

### EKB - Erfolgskontrollbogen

Diesen Fragebogen erhält jeder WIFI Kunde elektronisch am Ende jeder Veranstaltung.

The screenshot shows a web-based evaluation form with a green header. The header contains the text 'KAERNTEN' and the 'WIFI WKO' logo. Below the header, the title 'Kursbeurteilung' is displayed with the subtitle '... Ihre Meinung zählt!'. The course details are 'Software Development mit C# - Diplomlehrgang (VANR: 66701019)'. The trainer is 'Mag. Gerald Stoiser' and the subject is 'Software Development mit C#'. The form contains five evaluation questions, each with five rating options represented by icons: a green circle with a white checkmark, a grey circle with a white checkmark, a grey mountain, a grey mountain with a white checkmark, and a grey mountain with a white lightning bolt. The first question is '... Ist fachlich kompetent' with the first option selected. The second question is '... drückte sich klar und verständlich aus' with the second option selected. The third question is '... ging auf Fragen ein' with the second option selected. The fourth question is '... hat den Unterricht interessant gestaltet' with the first option selected.

KAERNTEN WIFI WKO

## Kursbeurteilung

... Ihre Meinung zählt!

Software Development mit C# - Diplomlehrgang  
(VANR: 66701019)

Trainer: Mag. Gerald Stoiser    Gegenstand: Software Development mit C#

Fragen zum Trainer

... Ist fachlich kompetent

... drückte sich klar und verständlich aus

... ging auf Fragen ein

... hat den Unterricht interessant gestaltet

### **ELVIS**

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

### **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 Mitarbeiter: Siehe WIFI Intranet – Ergebnisberichte

### **Generalversammlung**

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

### **Gesamtplanung**

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

### Great Place To Work®

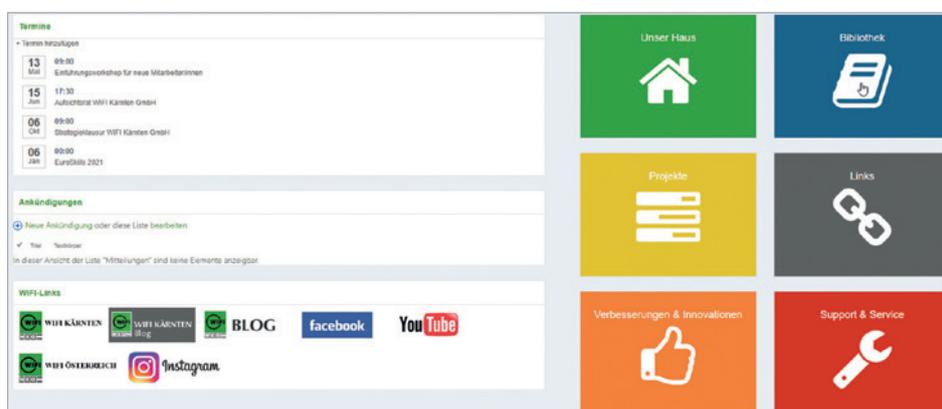
Great Place to Work® arbeitet seit 30 Jahren mit führenden Unternehmen aller Branchen auf der ganzen Welt zusammen, um vertrauensbasierte, leistungsfähige Arbeitsplatzkulturen zu identifizieren, aufzubauen und sichtbar zu machen. Über die Trust Index® Befragung und Culture Audit® Evaluierung wird Organisationen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



### 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, Bildarchiv, Online Vorschlagswesen, Verwaltung von Listen (Termine, Aufgaben, Links) und bietet zusätzlich den Überblick über alle elektronischen Arbeitsinstrumente.

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



## Investitionsplanung

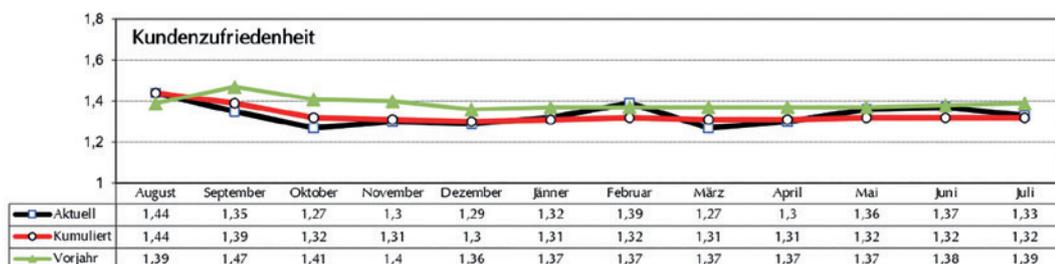
Die vorerst dezentrale Sammlung von Investitionsvorschlägen aller Dienststellenleiter wird zu einem genehmigten Jahresinvestitions- und Investitionsumsetzungsplan verdichtet. Die Investitionspläne stehen allen Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung.

## Kodex

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

## Kundenzufriedenheit

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

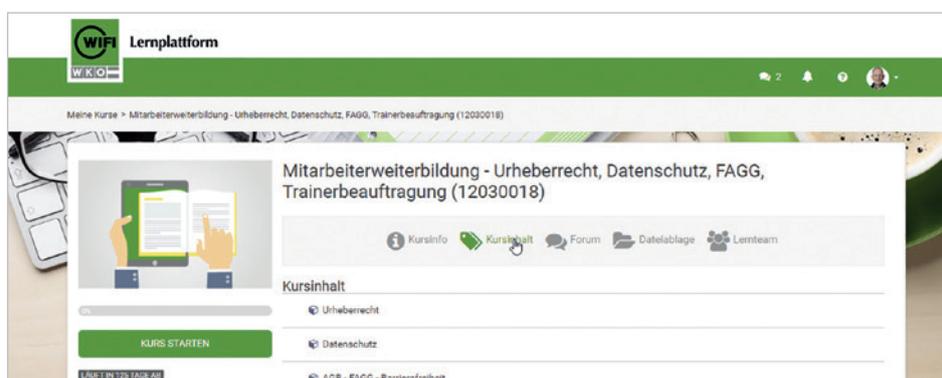


### Lernplattform (digital)

Die Lernplattform ermöglicht

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

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



### Live-Online-Training

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

### 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 der Leser von der ersten Seite weg mit immer mehr verdichteten Informationen bedient wird.

The image displays three pages from the Management Report of WIFI Kärnten GmbH for August 2018 to July 2019.

- Left Page (Cover):** Titled 'Managementbericht WIFI Kärnten GmbH August 2018 – Juli 2019'. It features a large green checkmark icon in the center and the website 'wifi.at' at the bottom.
- Middle Page (Strategieumsetzung):** Shows progress bars for various strategic goals:
  - Finanzwirtschaftlicher Auftrag:** Progress bar at 100%.
  - Wirtschaftlicher Auftrag:** Progress bar at 100%.
  - Öffentliche Marketing:** Progress bar at 100%.
  - Strategische Zielsetzung:** Progress bar at 100%.
  - Zusätzliche Zielsetzung:** Progress bar at 100%.
- Right Page (Schlüsselergebnisse):** Displays two green checkmark icons for 'Wirtschaftlicher Auftrag' and 'Bildungspolitischer Auftrag'. Below them is a table of key figures:
 

Auftrag	Gezeichnet	Schlüsselergebnis	Erreicht	Erreichung (%)
Wirtschaftlicher Auftrag der WK	100%	Ergebnisbeitrag 12,7	100,0%	100,0%
	100%	Ergebnisbeitrag	100,0%	100,0%
Bildungspolitischer Auftrag der WK	100%	Ergebnisbeitrag	100,0%	100,0%
	100%	Ergebnisbeitrag 12,7 mit 12,7	100,0%	100,0%

### Markenverfassung

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

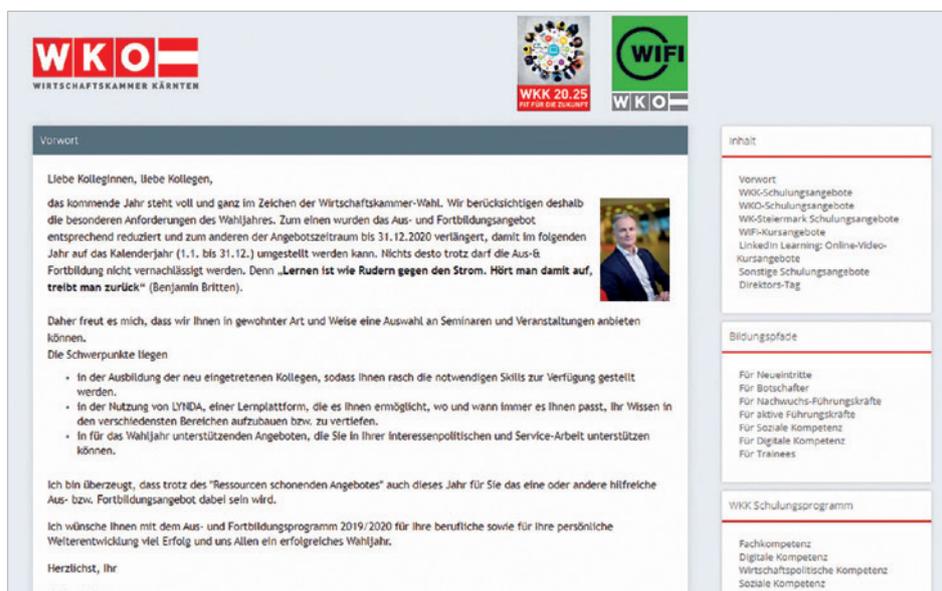
## Mitarbeitergespräch

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 Mitarbeitern.

## Mitarbeiterschulungsprogramm

Auszug aus dem Mitarbeiterschulungsprogramm mit Online Anmeldung.

Für Mitarbeiter: Siehe <http://wkintra/mitarbeiterschulung/weiterbildung.html>



The screenshot shows a document header with logos for WKO (Wirtschaftskammer Kärnten), WKK 20.25 (Für die Zukunft), and WIFI WKO. The main content is a preface by Michael Stettmann, dated 2019/2020, addressing the challenges of the election year and the importance of continuous learning. The document is structured into sections: 'Vorwort', 'Inhalt', 'Bildungsofene', and 'WKK Schulungsprogramm'. The 'Inhalt' section lists various offerings like seminars, online courses, and a directors' day. The 'Bildungsofene' section lists target groups such as newcomers, entrepreneurs, and trainees. The 'WKK Schulungsprogramm' section lists competencies like digital, social, and leadership skills.

**WKO**  
WIRTSCHAFTSKAMMER KÄRNTEN

**WKK 20.25**  
FÜR DIE ZUKUNFT

**WIFI**  
WKO

**Vorwort**

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

das kommende Jahr steht voll und ganz im Zeichen der Wirtschaftskammer-Wahl. Wir berücksichtigen deshalb die besonderen Anforderungen des Wahljahres. Zum einen wurden das Aus- und Fortbildungsangebot entsprechend reduziert und zum anderen der Angebotszeitraum bis 31.12.2020 verlängert, damit im folgenden Jahr auf das Kalenderjahr (1.1. bis 31.12.) umgestellt werden kann. Nichts desto trotz darf die Aus- & Fortbildung nicht vernachlässigt werden. Denn **„Lernen ist wie Rudern gegen den Strom. Hört man damit auf, treibt man zurück.“** (Benjamin Britten).



Daher freut es mich, dass wir Ihnen in gewohnter Art und Weise eine Auswahl an Seminaren und Veranstaltungen anbieten können.

Die Schwerpunkte liegen

- In der Ausbildung der neu eingetretenen Kollegen, sodass Ihnen rasch die notwendigen Skills zur Verfügung gestellt werden.
- In der Nutzung von LYNDIA, einer Lernplattform, die es Ihnen ermöglicht, wo und wann immer es Ihnen passt, Ihr Wissen in den verschiedensten Bereichen aufzubauen bzw. zu vertiefen.
- In für das Wahljahr unterstützenden Angeboten, die Sie in Ihrer Interessenpolitischen und Service-Arbeit unterstützen können.

Ich bin überzeugt, dass trotz des "Ressourcen schonenden Angebotes" auch dieses Jahr für Sie das eine oder andere hilfreiche Aus- bzw. Fortbildungsangebot dabei sein wird.

Ich wünsche Ihnen mit dem Aus- und Fortbildungsprogramm 2019/2020 für Ihre berufliche sowie für Ihre persönliche Weiterentwicklung viel Erfolg und uns Allen ein erfolgreiches Wahljahr.

Herzlichst, Ihr  
Michael Stettmann

**Inhalt**

- Vorwort
- WKO-Schulungsangebote
- WKO-Schulungsangebote
- WKO-Steiermark Schulungsangebote
- WIFI-Kursangebote
- LinkedIn Learning: Online-Video-Kursangebote
- Sonstige Schulungsangebote
- Direktors-Tag

**Bildungsofene**

- Für Neueinsteiger
- Für Boschafter
- Für Nachwuchs-Führungskräfte
- Für aktive Führungskräfte
- Für Soziale Kompetenz
- Für Digitale Kompetenz
- Für Trainees

**WKK Schulungsprogramm**

- Fachkompetenz
- Digitale Kompetenz
- Wirtschaftspolitische Kompetenz
- Soziale Kompetenz
- Führungskompetenz

## Newsletter

Der Newsletter wird (monatlich) an rund 30.000 Kunden, Trainer und Mitarbeiter versandt.



### Vorteile von Online-Sprachkursen

Karriere pushen und Fernweh kurieren

Sehr geehrte Frau Beate Riepl,

Fremdsprachenkenntnisse sind nicht nur im Urlaub von Vorteil, sondern haben auch einen Einfluss auf Ihre Karriere. Wir haben daher ein paar Vorteile für Sie zusammengefasst, die Online-Sprachkurse bieten und wieso Sie gerade jetzt einen machen sollten. Außerdem erfahren Sie im Newsletter mehr über Heilpflanzen und Gemmotherapie, sicherheitstechnisches Fachwissen, Barista-Künste und vieles mehr.

Viel Spaß beim Lesen wünscht  
Ihr WIFI Kärnten



### Sicherheitsvertrauensperson Grundkurs

Vertreten Sie Ihre Kollegen im Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz und werden Sie zur Sicherheitsvertrauensperson in Ihrem Unternehmen!

[mehr erfahren](#)



### Führungstraining für Meister und Vorarbeiter

Lernen Sie im Führungstraining die Stärken Ihrer Mitarbeiter zu erkennen und machen Sie aus ihnen selbstständig denkende und gewinnbringende "Mitunternehmer".

[mehr erfahren](#)



### Lehre mit Matura

Lernen Sie praktisches Fachwissen und holen Sie sich noch dazu die Matura, sodass Ihnen nach Ihrer Ausbildung alle Wege offen stehen. Mit der Lehre mit Matura im WIFI Kärnten ist das möglich.

[mehr erfahren](#)

## Online Kursbuch

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



**WIFI KÄRNTEN** Registrierung/Login Merkliste Warenkorb

KURSE & MEHR SERVICE ÜBER UNS Kurs, Kursnummer, Stichwort ... Finden

**WIFI**  
WKO

**JETZT GRATIS BESTELLEN**  
**Holen Sie sich das WIFI-Kursbuch!**

**WIFI. Wissen Ist Für Immer.**  
Nur wer immer weiter lernt, kann seine Ziele auch erreichen. Das WIFI Kärnten bietet über 3.000 Kurse, Seminare und Lehrgänge an. Das garantiert eine punktgenaue Abstimmung auf die individuellen Interessen der Kursteilnehmer. Also: Lern dich weiter!

- Management
- Persönlichkeit
- Sprachen
- Betriebswirtschaft / Recht
- IT / EDV / Informatik
- Technik
- Branchen
- Berufsaufreifeprüfung / Werkmeistersch...
- Gesundheit und Wellness
- Spezielle Angebote
- Online lernen

### Partnernet

Das Partnernet ist die zentrale Kommunikationsschnittstelle zwischen dem WIFI Kärnten und seinen Trainern. 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.

The screenshot shows the user interface of the 'Partnernet' platform. At the top, there is a search bar with the text 'Suche' and a search button. To the right, the 'WIFI KÄRNTEN' logo is displayed along with contact information: 'Europaplatz 1, 9021 Klagenfurt', 'T. 05 9434', and 'E-Mail: [kundencenter@wifikaernten.at](mailto:kundencenter@wifikaernten.at)'. Below the search bar, there are navigation tabs: 'Meine Kurse', 'Meine Daten', 'Info', and 'Frequenzen und Arbeitsberichte'. The main content area features a large banner with the text 'Partnernet' and a photo of four people. To the right of the banner, there is a 'Mein Partnernet' section for 'Mag. Gerald Stoiser' with a 'Logout' button. Below this, there is an 'Aktuelle Nachrichten' section with the text 'Bleiben Sie auf dem Laufenden' and 'Zur Zeit liegen keine aktuellen Informationen vor.' On the left side, there is a 'Meine Daten' section with a list of links: 'Persönliche Daten', 'Anmeldedaten', 'Beurteilung', 'Terminsperr', 'SV-Status', 'BMD Lohnzettel', 'Trainerbonus', 'Besucher', 'Veranstaltungsliste', and 'Abmelden'. In the center, there is a 'Willkommen im' section with four small profile pictures and the text 'WIFI - Infosystem'.

### 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.cvcl.it](http://www.unistrapg.cvcl.it)

### Qualitätsbericht

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

Für Mitarbeiter: Siehe WIFI Intranet – Qualitätsberichte

### Qualitätsrunde

Die Qualitätsrunde behandelt die Verbesserungsvorschläge, die von den Mitarbeitern 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 Kunden und Trainer zu kategorisieren, auszuwerten und daraus Vorschläge für das Qualitätsmanagement zu entwickeln.

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

- Institutsleiter
- Qualitätsmanager
- Leiterin 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 Vertreter der Bezirksstellen



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:

- Schulungsreferate
- Firmenkundenservice
- Technische Betriebsleitung
- Kundencenter
- Rechnungswesen
- IT-Management
- Marketing
- TAZ

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 Mitarbeitern 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 Kunden, die vom WIFI eine Absage erhalten, zu allen Kunden
- **Teilnehmerergebnis:** Die Anzahl der Teilnehmer im Wirtschaftsjahr/Erwerbsbevölkerung
- **Qualität:** Die aus den Erfolgskontrollbögen ermittelte „Kundenzufriedenheit“

Für Mitarbeiter: siehe WIFI-Intranet – Schlüsselergebnisse

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

### 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: [www.igs7.at](http://www.igs7.at)

### Stammkunden

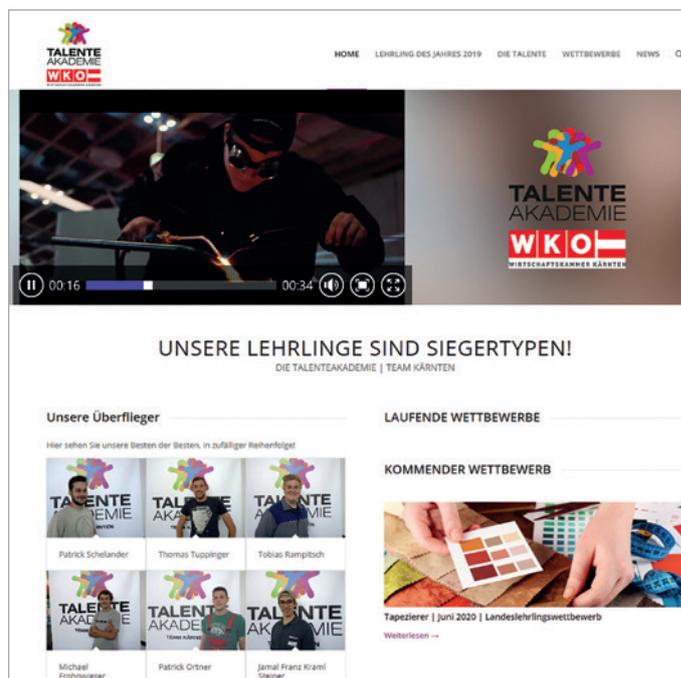
Für Stammkunden wurde ein eigenes Vorteilsprogramm mit zusätzlichen Dienstleistungen eingeführt. Als Stammkunde gilt, wer mehr als 100 Lehreinheiten oder 5 Kurse in zwei Jahren besucht hat. Derzeit hat das WIFI Kärnten ca. 3.000 Stammkunden.





## Talenteakademie

Mit der Talenteakademie – Team Kärnten wird das Angebot um einen wichtigen Baustein ergänzt. Diese Einrichtung konzentriert sich auf wenige, talentierte Spitzenlehrlinge und begleitet diese auf dem Weg zu ihren beruflichen Bestleistungen. Vorbild und Modell dafür sind Fördereinrichtungen des Spitzensports. Siehe <http://www.talenteakademie.at>



The screenshot shows the website for the Talenteakademie. At the top, there is a navigation menu with links for HOME, LEHRLING DES JAHRES 2019, DIE TALENTE, WETTBEWERBE, and NEWS. Below the navigation is a video player showing a person working on a laptop. To the right of the video player is the logo for TALENTE AKADEMIE WKO WIRTSCHAFTSKAMMER KÄRNTEN. Below the video player is a section titled "UNSERE LEHRLINGE SIND SIEGERTYPEN!" with the subtitle "DIE TALENTEAKADEMIE | TEAM KÄRNTEN". This section is divided into two columns: "Unsere Überflieger" and "LAUFENDE WETTBEWERBE". Under "Unsere Überflieger", there is a grid of six photos of apprentices with their names: Patrick Schelander, Thomas Tuppingler, Tobias Rampitsch, Michael Frohnwieser, Patrick Ortner, and Jamäl Franz Kraml Steiner. Under "LAUFENDE WETTBEWERBE", there is a section for "KOMMENDER WETTBEWERB" featuring a photo of hands working on a tapestry and the text "Tapezierer | Juni 2020 | Landeslehrlingswettbewerb".

### Test- und Ausbildungszentrum (TAZ)

Das TAZ zeigt die Stärken von Jugendlichen und führt Jugendliche und Betriebe zusammen. Ein attraktiver Testparcours für Schüler der 7. und 8. Schulstufe wurde im Hinblick auf ihre beruflichen Eignungen eingerichtet. Pro Jahr werden ca. 4.000 Schüler getestet. Das TAZ wurde im Herbst 2011 eröffnet.

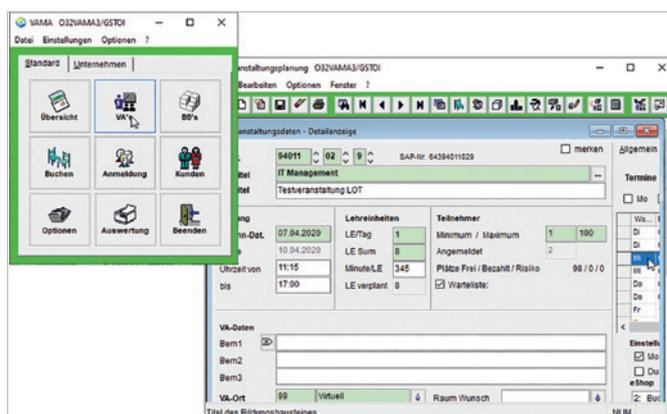
Seit dem Jahr 2015 wird zusätzlich eine Online-Potenzialanalyse angeboten: Maturanten bzw. Schul- oder Studienabbrecher, die vor einer Ausbildungs- oder Berufsentscheidung stehen, können ihre nächsten Schritte anhand dieses fundierten und objektiven Testverfahrens absichern. Siehe <http://www.taz.at>



## VAMA

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

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



## Veranstaltungsstatistik

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

Für Mitarbeiter: Siehe Intranet – Mengestatistiken

## 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 und der neun Landeskammern.

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:

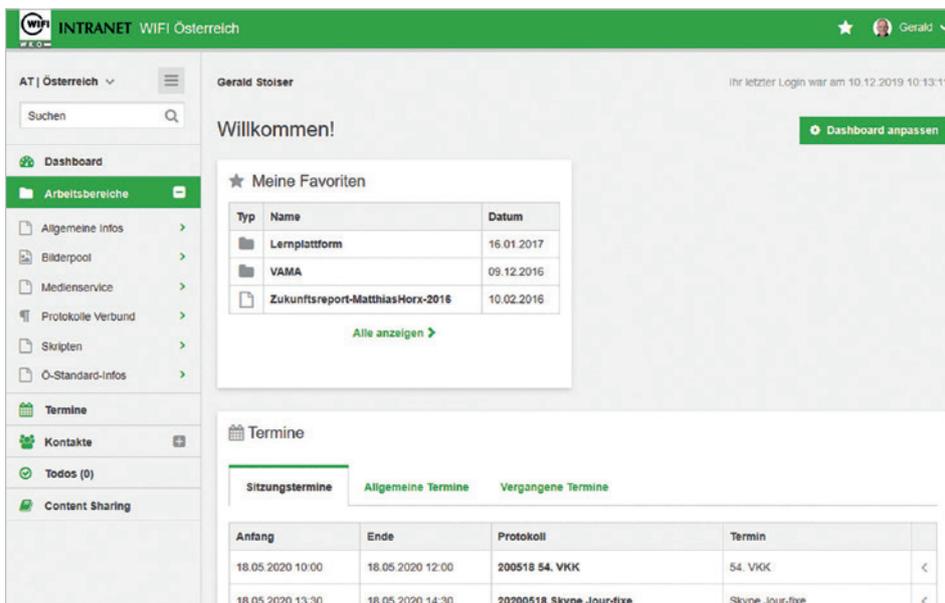
- Produktentwicklung
- Marketing/Werbung
- Einkauf
- Schulung von Mitarbeitern und Trainern
- Rechtliche Aspekte und Lobbying

Grundlage für das WIFI Netzwerk ist der Kodex der Zusammenarbeit.

### WIFI Netzwerk Intranet

Gemeinsame elektronische Wissensplattform aller Landes WIFIs.

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



**Meine Favoriten**

Typ	Name	Datum
📁	Lernplattform	16.01.2017
📁	VAMA	09.12.2016
📄	Zukunftsreport-MatthiasHorx-2016	10.02.2016

[Alle anzeigen >](#)

**Termine**

Sitzungstermine    Allgemeine Termine    Vergangene Termine

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

### WIFI Österreich

Ist als Abteilung der Wirtschaftskammer Österreich beauftragt, die Agenden der Landes WIFIs in den Bereichen Produktentwicklung, Marketing/Werbung, Einkauf, Schulung von Mitarbeitern und Trainern 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.

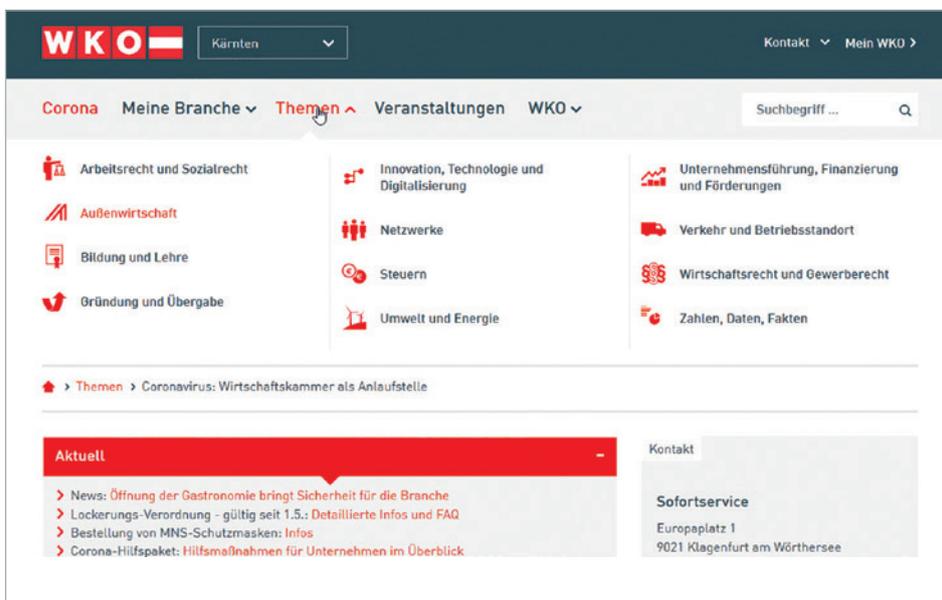
Siehe: [www.wifi.at](http://www.wifi.at)

The screenshot shows the website interface for WIFI Österreich. At the top, there is a green navigation bar with the logo and menu items: 'KURSE UND MEHR', 'SERVICE', and 'ÜBER UNS'. A search bar is located on the right side of the navigation bar. Below the navigation bar is a large banner featuring a woman in a pink jacket pointing upwards. The banner text reads 'TOURISMUS-LEHRLINGE' and 'In der Kurzarbeit flexibel weiterlernen'. Below the banner, there is a section titled 'WIFI. Lern dich weiter.' with a sub-headline 'Nur wer immer weiter lernt, kann seine Ziele erreichen. Die WIFIs bieten mehr als 32.000 Kurse, Seminare und Lehrgänge in ganz Österreich. Weiterbildung für alle Branchen - praxisnah und auf den Punkt.' To the right of this text is a grid of 12 green buttons, each representing a different field of study or training area.

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

## Wirtschaftskammer Kärnten

Die Wirtschaftskammer Kärnten ist 100%ige Eigentümerin der gemeinnützigen WIFI Kärnten GmbH. Siehe: [www.wko.at/ktn](http://www.wko.at/ktn)



The screenshot shows the website interface for WKO Kärnten. At the top, there is a navigation bar with the WKO logo, a dropdown menu for 'Kärnten', and links for 'Kontakt' and 'Mein WKO'. Below this is a secondary navigation bar with 'Corona', 'Meine Branche', 'Themen', 'Veranstaltungen', and 'WKO'. A search bar is located on the right side of this bar.

The main content area features a grid of topic categories, each with an icon and text:

- Arbeitsrecht und Sozialrecht
- Außenwirtschaft
- Bildung und Lehre
- Gründung und Übergabe
- Innovation, Technologie und Digitalisierung
- Netzwerke
- Steuern
- Umwelt und Energie
- Unternehmensführung, Finanzierung und Förderungen
- Verkehr und Betriebsstandort
- Wirtschaftsrecht und Gewerberecht
- Zahlen, Daten, Fakten

Below the grid, there is a breadcrumb trail: [Themen](#) > [Coronavirus: Wirtschaftskammer als Anlaufstelle](#).

The bottom section is divided into two columns:

- Aktuell:** A red header with a list of news items:
  - > News: [Öffnung der Gastronomie bringt Sicherheit für die Branche](#)
  - > [Lockerungs-Verordnung - gültig seit 1.5.: Detaillierte Infos und FAQ](#)
  - > [Bestellung von MNS-Schutzmasken: Infos](#)
  - > [Corona-Hilfspaket: Hilfsmaßnahmen für Unternehmen im Überblick](#)
- Kontakt:** A grey header with the text:
  - Sofortservice**
  - Europaplatz 1
  - 9021 Klagenfurt am Wörthersee

# Qualität & Erfolg

# Management- bericht

Ergebnisbericht	118
Veranstaltungsstatistik	120
Qualitätsbericht	121

# Qualität & Ergebnisbericht Erfolg

August 2019 - Juli 2020						
	WIFI Kärnten GmbH			Test- und Ausbildungszentrum		
	PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
Erl. OFF Privatkd.	4.558.853,10	4.560.558,21	1.705,11	0,00	0,00	0,00
Erl. OFF Firmenkd.	2.787.934,90	2.667.002,61	-120.932,29	0,00	0,00	0,00
Erlöse FIT	500.000,00	626.330,91	126.330,91	0,00	0,00	0,00
Erlöse AMS	7.375.000,00	6.130.344,75	-1.244.655,25	0,00	0,00	0,00
Sonstige Erlöse	39.630,00	51.664,94	12.034,94	85.471,20	57.596,82	-27.874,38
<b>Summe Nettoerlöse</b>	<b>15.261.418,00</b>	<b>14.035.901,42</b>	<b>-1.225.516,58</b>	<b>85.471,20</b>	<b>57.596,82</b>	<b>-27.874,38</b>
Werbung/Schulung	163.143,64	128.795,22	-34.348,42	0,00	0,00	0,00
Material	532.161,43	436.233,50	-95.927,93	18.373,56	15.497,26	-2.876,30
Honorare	5.107.202,53	4.570.327,28	-536.875,25	0,00	0,00	0,00
Bewirtung	87.222,58	84.760,69	-2.461,89	3.538,75	0,00	-3.538,75
Skripten	333.611,51	343.689,27	10.077,76	0,00	0,00	0,00
Raummiete	126.785,51	170.396,49	43.610,98	0,00	0,00	0,00
Ausb. Beihilfen	642.959,56	433.706,26	-209.253,30	0,00	0,00	0,00
Sonstige Kosten	673.690,55	768.498,20	94.807,65	68.495,00	45.581,50	-22.913,50
<b>Summe direkte Kosten</b>	<b>7.666.777,31</b>	<b>6.936.406,91</b>	<b>-730.370,40</b>	<b>90.407,31</b>	<b>61.078,76</b>	<b>-29.328,55</b>
VA-Service SaKo+PK	524.613,60	315.092,16	-209.521,44	11.571,24	6.186,90	-5.384,34
SV-Bearbeit. SaKo+PK	138.670,78	132.088,50	-6.582,28	819,92	0,00	-819,92
Buch./Rewe SaKo+PK	98.074,34	70.652,96	-27.421,38	12.120,36	7.284,66	-4.835,70
Mahnwesen SaKo+PK	35.909,46	34.545,06	-1.364,40	8.306,75	5.177,70	-3.129,05
Kundenserv. SaKo+PK	336.824,13	372.318,98	35.494,85	65.001,25	55.804,10	-9.197,15
Raumkosten SaKo+PK	2.432.319,36	1.835.803,53	-596.515,83	57.299,16	44.985,78	-12.313,38
<b>Summe GK d. Verant.</b>	<b>3.566.411,67</b>	<b>2.760.501,19</b>	<b>-805.910,48</b>	<b>155.118,68</b>	<b>119.439,14</b>	<b>-35.679,54</b>
<b>DB (Verant.basis)</b>	<b>4.028.229,02</b>	<b>4.338.993,32</b>	<b>310.764,30</b>	<b>-160.054,79</b>	<b>-122.921,08</b>	<b>37.133,71</b>
Kosten Referate	2.442.599,93	2.342.226,23	-100.373,70	212.708,06	141.460,17	-71.247,89
<b>DB Referatsbasis</b>	<b>1.585.629,09</b>	<b>1.996.767,09</b>	<b>411.138,00</b>	<b>-372.762,85</b>	<b>-264.381,25</b>	<b>108.381,60</b>
Ü/U-Hilfs-KST	0,00	698.949,20	698.949,20	0,00	-12.986,64	-12.986,64
Marketingkosten	630.531,98	565.185,74	-65.346,24			
<b>DB WIFI</b>	<b>955.097,11</b>	<b>732.632,15</b>	<b>-222.464,96</b>	<b>-372.762,85</b>	<b>-251.394,61</b>	<b>121.368,24</b>
Institutsleitung	500.134,36	492.823,66	-7.310,70			
EDV SaKo+PK	278.167,90	261.682,33	-16.485,57			
Pensionen	95.919,00	90.370,26	-5.548,74			
Förderungen	92.300,00	88.066,59	-4.233,41			
<b>BE WIFI (EGT) v. Ext</b>	<b>173.175,85</b>	<b>-24.177,51</b>	<b>-197.353,36</b>	<b>-372.762,85</b>	<b>-251.394,61</b>	<b>121.368,24</b>
Verr.DL WKK	173.175,85	172.389,34	-786,51			
<b>BE WIFI v.Steu.n.Ext</b>	<b>0,00</b>	<b>-196.566,85</b>	<b>-196.566,85</b>	<b>-372.762,85</b>	<b>-251.394,61</b>	<b>121.368,24</b>
kalkulatorische Kosten	0,00	2.388,91	2.388,91			
<b>WIFI FI-Ergebnis</b>	<b>0,00</b>	<b>-198.955,76</b>	<b>-198.955,76</b>	<b>-372.762,85</b>	<b>-251.394,61</b>	<b>121.368,24</b>

Talenteakademie			WIFI (inkl. TAZ und TAK)		
PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
0,00	0,00	0,00	4.558.853,10	4.560.558,21	1.705,11
0,00	0,00	0,00	2.787.934,90	2.667.002,61	-120.932,29
0,00	0,00	0,00	500.000,00	626.330,91	126.330,91
0,00	0,00	0,00	7.375.000,00	6.130.344,75	-1.244.655,25
0,00	0,00	0,00	125.101,20	109.261,76	-15.839,44
<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15.346.889,20</b>	<b>14.093.498,24</b>	<b>-1.253.390,96</b>
0,00	0,00	0,00	163.143,64	128.795,22	-34.348,42
0,00	0,00	0,00	550.534,99	451.730,76	-98.804,23
0,00	0,00	0,00	5.107.202,53	4.570.327,28	-536.875,25
0,00	0,00	0,00	90.761,33	84.760,69	-6.000,64
0,00	0,00	0,00	333.611,51	343.689,27	10.077,76
0,00	0,00	0,00	126.785,51	170.396,49	43.610,98
0,00	0,00	0,00	642.959,56	433.706,26	-209.253,30
0,00	0,00	0,00	742.185,55	814.079,70	71.894,15
<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>7.757.184,62</b>	<b>6.997.485,67</b>	<b>-759.698,95</b>
0,00	78,72	78,72	536.184,84	321.357,78	-214.827,06
0,00	0,00	0,00	139.490,70	132.088,50	-7.402,20
0,00	0,00	0,00	110.194,70	77.937,62	-32.257,08
0,00	15,84	15,84	44.216,21	39.738,60	-4.477,61
0,00	170,72	170,72	401.825,38	428.293,80	26.468,42
0,00	406,30	406,30	2.489.618,52	1.881.195,61	-608.422,91
<b>0,00</b>	<b>671,58</b>	<b>671,58</b>	<b>3.721.530,35</b>	<b>2.880.611,91</b>	<b>-840.918,44</b>
<b>0,00</b>	<b>-671,58</b>	<b>-671,58</b>	<b>3.868.174,23</b>	<b>4.215.400,66</b>	<b>347.226,43</b>
260.000,00	168.024,94	-91.975,06	2.915.307,99	2.651.711,34	-263.596,65
<b>-260.000,00</b>	<b>-168.696,52</b>	<b>91.303,48</b>	<b>952.866,24</b>	<b>1.563.689,32</b>	<b>610.823,08</b>
			0,00	685.962,56	685.962,56
			630.531,98	565.185,74	-65.346,24
<b>-260.000,00</b>	<b>-168.696,52</b>	<b>91.303,48</b>	<b>322.334,26</b>	<b>312.541,02</b>	<b>-9.793,24</b>
			500.134,36	492.823,66	-7.310,70
			278.167,90	261.682,33	-16.485,57
			95.919,00	90.370,26	-5.548,74
			92.300,00	88.066,59	-4.233,41
<b>-260.000,00</b>	<b>-168.696,52</b>	<b>91.303,48</b>	<b>-459.587,00</b>	<b>-444.268,64</b>	<b>15.318,36</b>
			173.175,85	172.389,34	-786,51
<b>-260.000,00</b>	<b>-168.696,52</b>	<b>91.303,48</b>	<b>-632.762,85</b>	<b>-616.657,98</b>	<b>16.104,87</b>
			0,00	2.388,91	2.388,91
<b>-260.000,00</b>	<b>-168.696,52</b>	<b>91.303,48</b>	<b>-632.762,85</b>	<b>-619.046,89</b>	<b>13.715,96</b>

# Qualität & Veranstaltungsstatistik Erfolg

## Veranstaltungsstatistik (auf Basis der Terminliste) August 2019 bis Juli 2020

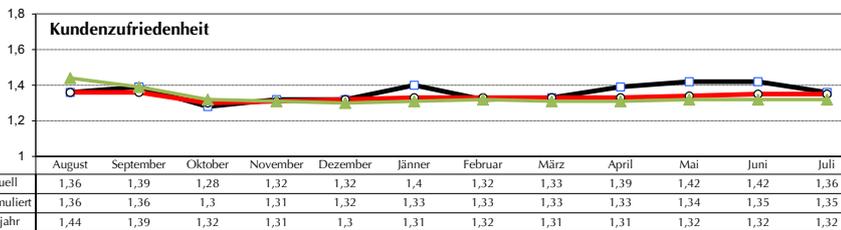
Veranstaltungsbeginn					Vorjahr				Änderung TN Std
	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	
begonnene Veranstaltungen	1.677	20.033	95.130	1.174.645	1.868	22.437	101.952	1.357.922	-13%
<b>Absagen (offene VAs)</b>	<b>VA</b>	<b>TN</b>			<b>VA</b>	<b>TN</b>			
abgesagte Veranstaltungen	712	1.084			661	956			
Absagequote	37,28%	<b>7,12%</b>			34,43%	<b>6,02%</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	151	2.593	6.594	110.172	205	3.416	8.147	138.886	-21%
BRP, LmM	144	1.916	11.102	158.381	135	1.968	11.105	149.715	6%
Metall, Schweißen, Elektronik	258	2.265	13.910	164.985	294	2.179	13.078	156.981	5%
Gewerbe, Verkehr, Bau	311	4.160	16.582	257.193	345	4.302	18.768	288.583	-11%
Sprachen, Tourismus, Trainerwb.	203	1.819	5.242	66.337	212	2.283	6.451	86.674	-23%
Gesundheit, Schönheit	103	1.106	7.831	127.469	96	1.077	7.118	112.606	13%
Recht, Marketing, IT	265	2.104	7.032	87.111	219	1.799	5.879	75.120	16%
öffentliche Aufträge	102	1.296	41.349	609.854	122	1.552	44.036	679.010	-10%
TAZ	155	2.616	1.888	32.083	199	3.471	2.421	42.337	-24%
sonst	45	395	202	1.528	83	913	580	5.778	-74%
<b>gesamt</b>	<b>1.737</b>	<b>20.270</b>	<b>111.732</b>	<b>1.615.113</b>	<b>1.910</b>	<b>22.960</b>	<b>117.582</b>	<b>1.735.690</b>	<b>-7%</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	1.452	17.317	59.636	852.035	1.579	19.683	61.074	862.750	-1%
Firmenintertraining	170	1.512	4.081	38.299	191	1.467	4.143	34.135	12%
AMS	115	1.441	48.015	724.779	140	1.810	52.365	838.805	-14%
<b>gesamt</b>	<b>1.737</b>	<b>20.270</b>	<b>111.732</b>	<b>1.615.113</b>	<b>1.910</b>	<b>22.960</b>	<b>117.582</b>	<b>1.735.690</b>	<b>-7%</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	551	6.238	26.690	351.924	615	7.188	27.129	377.485	-7%
Technikzentrum	416	4.487	25.440	369.710	425	4.628	28.827	471.737	-22%
Bauakademie Lehrbauhof	144	2.243	8.949	150.925	178	2.529	11.116	175.933	-14%
TAZ	166	2.799	3.376	65.178	212	3.617	3.924	72.523	-10%
Villach	193	2.618	16.947	262.329	206	2.596	18.494	258.167	2%
Wolfsberg	85	717	5.598	67.341	105	769	6.653	67.341	0%
Spittal	64	702	6.210	70.777	67	757	7.738	84.371	-16%
virtuell (Live Online Training)	144	1.939	3.614	52.620	0	0	0	0	-
sonst	401	5.054	14.907	224.309	393	4.648	13.703	228.133	-2%
<b>gesamt</b>	<b>2.164</b>	<b>26.797</b>	<b>111.732</b>	<b>1.615.113</b>	<b>2.201</b>	<b>26.731</b>	<b>117.582</b>	<b>1.735.690</b>	<b>-7%</b>

WIFI Kärnten GmbH.  
Juli 2020

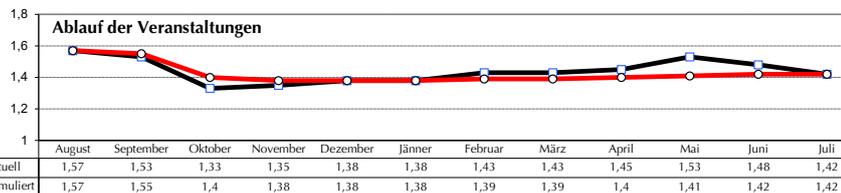
Erstellt von  
Michaela Hobel, BSc

Zeitraum		Datenbasis			Weiterempfehlungsrate
Von	Bis	Feedbacks ausgewertet	Feedbacks ausgegeben (Mails)	Quote	
1. Aug 19	31. Jul 20	4585	11978	38%	95,00%

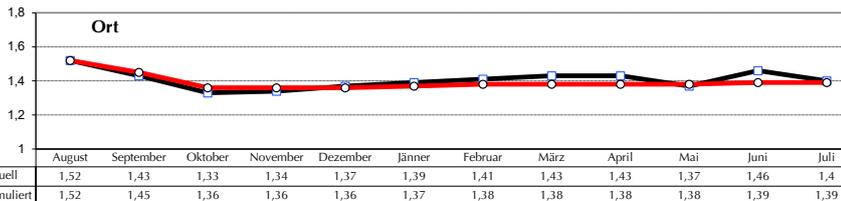
### Kundenzufriedenheit



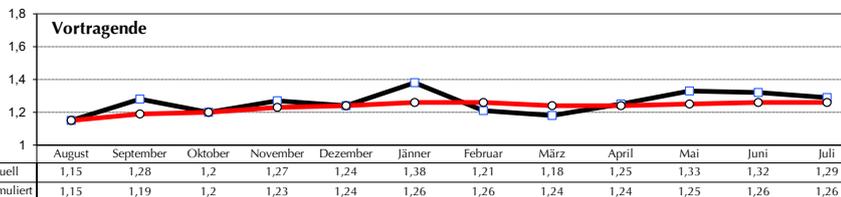
### Ablauf der Veranstaltungen



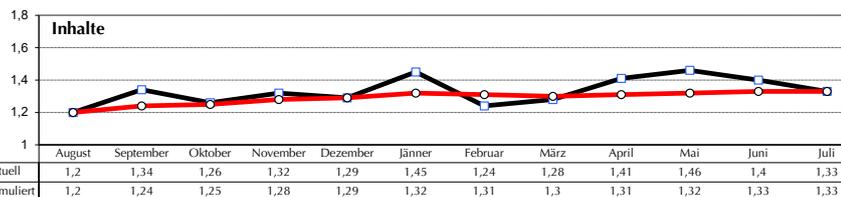
### Ort



### Vortragende



### Inhalte



TITEL	VERFASSER
WIFI Kärnten 2025 Strategie, Vision & Leitbild .....	Mag. Andreas Görgei
WIFI 2025 Gemeinsame Strategie der Wirtschaftsförderungsinstitute der Wirtschaftskammern Österreichs .....	WIFI Österreich
Kodex Version 4.0 für die Zusammenarbeit im WIFI-Verbund .....	WIFI Österreich
Markenverfassung .....	WIFI Österreich
Trainer Charta .....	WIFI Österreich
Der genetische Code der Marke WIFI .....	Institut für Markentechnik Genf
EFQM – Feedbackreport (Assessment 2019) .....	Assessorenteam EFQM
WIFI Kursbuch 2019/2020 .....	WIFI Kärnten
WIFI Österreich Managementbericht 2019/20 .....	WIFI Österreich
Bericht der Wirtschaftsprüfer über das Geschäftsjahr 2019/20 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:** Steffan-Druck KG, Völkermarkt



© **Fotos:** Titelbild und Kapitelaufmacher: WIFI Kärnten, Adobe Stock;  
andere: WIFI Kärnten, Adobe Stock, Fritz Press, Foto Waschnig, Roland Scharf

Qualität  
&  
Erfolg

