Qualität & Erfolg

im WIFI Kärnten 2022

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 30
WIFI Partnerschaften 33
WIFI Kunden 34

Der Blick durch die Excellence-Brille 35
Zweck, Vision und Strategie 37
Organisationskultur und Organisationsführung 45
Interessengruppen einbinden 53
Nachhaltigen Nutzen schaffen 61
Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben 69
Wahrnehmungen der Interessengruppen 77
Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse 87

Glossar 95

Managementbericht 121

Verzeichnis relevanter Dokumente 126
Impressum 127

Qualität & Erfolg

Auszeichnungen

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“

2021: Kategoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“

GREAT PLACE TO WORK

Das WIFI Kärnten zählt wieder zu Österreichs Besten Arbeitgebern und wurde 2019 und 2021 im Rahmen von **„Great Place to Work“** in die Reihe **„Österreichs Beste Arbeitgeber“** aufgenommen.

DAS WIFI IST ZERTIFIZIERT:

Vorwort

7 BÄLLE IN DER LUFT

Seit vielen Jahren arbeitet das WIFI Kärnten nach dem Modell der European Foundation for Quality Management. Dieses Bewertungsschema für Unternehmen und Organisationen bildet die Grundlage für die Vergabe des Staatspreises Unternehmensqualität, und unser Haus hat in diesem Zusammenhang viele Auszeichnungen und Preise erreicht.

Wenn man sich die Idee des EFQM-Modells ganz genau betrachtet, dann kann man ganz schnell das Gefühl bekommen, dass die formulierten Ansprüche einer „Mission Impossible" gleichen. In allen Bereichen und für alle Interessensgruppen sollen die Ergebnisse stetig verbessert werden, und als exzellentes Unternehmen muss man nachweisen, dass man auf jedem Gebiet der Beste ist oder zumindest den Abstand zu den Besten von Jahr zu Jahr verringert hat. Ist man der Branchenprimus, dann liegt die Latte noch höher, denn in diesem Fall gilt es, den Abstand zu den Mitbewerbern stetig zu vergrößern. Dieses Kunststück gelingt natürlich keinem Unternehmen der Welt, und daher hat auch noch keine Organisation die maximale Punkteanzahl von 1.000 erreicht.

Aus der Ferne betrachtet gleichen die Anstrengungen des Excellencegedankens im EFQM-Modell ein wenig dem Versuch, mit mehreren Bällen gleichzeitig zu jonglieren. Hin und wieder fällt ein Ball zu Boden, dann hebt man ihn auf und jongliert weiter. Wenn man mit 3 Bällen jonglieren kann, dann versucht man es mit 5, und irgendwann hält man vielleicht sogar 7 Bälle in der Luft. Das Ergebnis all dieser Bemühungen besteht darin, dass man Jonglieren lernt, immer mehr Bälle gleichzeitig in der Luft hält und kein Ball mehr zu Boden fällt.

Die vorliegende Broschüre beschreibt, wie wir im WIFI Kärnten versuchen, das Jonglieren zu perfektionieren.

Mag. Andreas Görgei
Geschäftsführer

Vision, Leitbild, Zweck

UNSERE VISION, UNSER LEITBILD, UNSER ZWECK

Unsere Vision

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

Unser Leitbild

Das WIFI Kärnten versteht sich als führende Erwachsenenbildungseinrichtung des Landes. Unsere Verpflichtung und unser Auftrag liegen in der Fachkräfteausbildung für die Wirtschaft und der permanenten Ausweitung der Karrierechancen für die Kärntner Bevölkerung. Qualität und Wirtschaftlichkeit sind die Leitlinien unserer Innovationen. In unserer Verantwortung gegenüber der Wirtschaft fühlen wir uns verpflichtet, die gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen in unsere Bildungsangebote einfließen zu lassen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Zukunft des Landes zu leisten. Nachhaltiges Handeln im Umgang mit unseren Ressourcen zeigt unsere Verantwortung für kommende Generationen und ist uns ein besonderes Anliegen. Die Gleichstellung von Mann und Frau gehört zum Selbstverständnis unserer Organisation.

Unser Zweck

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

Das WIFI stellt sich vor

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

Qualität & Erfolg

Das WIFI stellt sich vor

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

Online-Angebote

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

Bildung mit System

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

Duales System

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

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

Selbstständig werden mit dem WIFI

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

Lernmethoden

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

Das WIFI-Netzwerk

Das WIFI-Netzwerk sichert die unschlagbare Homogenität aller 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 2021 konnte in der Kategorie „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“ abermals der erste Platz errungen werden.

Qualität & Erfolg

Das WIFI in Zahlen

DAS UNTERNEHMEN WIFI

Daten des Jahres 2020/2021	Kärnten	Österreich
Geschäftsstellen	10 Standorte	9 Landes-WIFIs 82 Standorte
Mitarbeiter der Landes-WIFIs	111 Personen	713 Personen
Mitarbeiter im WIFI Österreich		39 Personen
Teilnehmer	27.910	322.615
Trainer	1.117	12.000
Veranstaltungen	2.366	31.504
Abgenommene Prüfungen	4.500	71.900
Umsatz	18 Mio Euro	200 Mio Euro
Marktanteil	42%	22%
Kursbücher	22.000 Stück	290.000 Stück
Webnutzung **www.wifi.at**	294.000 Besucher	3,968.000 Besucher

Quellen:
WIFI-Webstatistik 2021
WIFI-Teilnehmerbefragung 2019
WIFI Österreich Managementbericht 2020/2021

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

Management/Unternehmensführung 6,7%
Persönlichkeit 6,3%
Sprachen 7,8%
Betriebswirtschaft 15,5%
EDV/IT 3,9%
Technik 7,3%
Branchen 26,5%
Berufsreifeprüfung 26,2%

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Die Weiterempfehlungsrate liegt bei 93%.
87% vergeben Top-Werte für den Nutzen der beanspruchten Weiterbildung.
69% sehen das WIFI als kompetenten Anbieter von akademischen Ausbildungen.
Stärke des WIFI: große Angebotsvielfalt, Erreichbarkeit der Kursorte,
hohe Trainerkompetenz.

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

IMAGE IN DER BEVÖLKERUNG

(BEWERTUNG NACH SCHULNOTEN 1 BIS 5)

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

Unsere Kunden

ALTERSDURCHSCHNITT ..... 31 Jahre

GESCHLECHTSZUGEHÖRIGKEIT

Männer 57%
Frauen 43%

KURSDAUER

Durchschnittliche Kursdauer in Stunden 62

BERUFLICHE STELLUNG DER KUNDEN

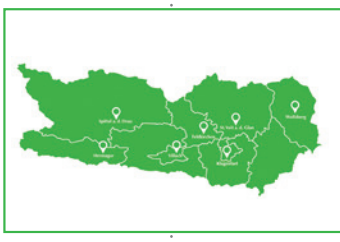
Nichtleitende Angestellte inklusive Beamte 36,5%
Facharbeiter 21,5%
Leitende Angestellte/leitende Beamte 17,9%
Unternehmer 8,1%
Lehrlinge 6,3%
Hilfsarbeiter, angelernte Arbeiter 4,2%
Freiberufliche Tätigkeit 2,5%
Schüler, Studenten, Pensionisten, Sonstige 3,0%

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.
1998	Das erste eLearning-Angebot des WIFI wird angeboten.
2000	Erster Lehrgang universitären Charakters startet.
2000	Eröffnung Technikzentrum Klagenfurt
2002	Eröffnung Silicon WIFI Klagenfurt
2003	Erstmals starten WIFI-Lehrgänge mit MBA-Abschlüssen.
2003	WIFI Kärnten wird GmbH
2004	Eröffnung WIFI Villach NEU – Reinraumtechnik
2006	Eröffnung WIFI Spittal NEU – Gesundheitserlebniszentrum
2009	WIFI Wolfsberg NEU – Fügetechnik
2010	Jurypreis Staatspreis Unternehmensqualität
2011	Eröffnung Test- und Ausbildungszentrum (TAZ) Klagenfurt
2012	Eröffnung Gastrozentrum Klagenfurt
2013	Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität)
2015	Kategoriensieger „Mittlere Unternehmen“ (Staatspreis Unternehmensqualität)
2016	Eröffnung Fleischkompetenzzentrum und Friseurwerkstätte Klagenfurt
2017	Kategoriensieger „Non Profit-Unternehmen“ (Staatspreis Unternehmensqualität)
2018	Zertifikat „Great Place to Work®“ und Kategoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“
2021	Zertifikat „Great Place to Work“ und Kategoriesieger „Im Öffentlichen Eigentum Stehende Unternehmen“



Qualität & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

AUFBAUORGANISATION WIFI KÄRNTEN GMBH

GENERALVERSAMMLUNG
Präsident Jürgen Mandl, MBA

AUFSICHTSRAT
Ing. Mag. Dieter Wagner
DI Dr. Heinz Günther Paar
Cornelia Mack, MBA

GESCHÄFTSFÜHRUNG
Mag. Andreas Görgei

PRODUKTMANAGEMENT

- **Referat 1 – Betriebswirtschaft**
  Mag. Karl Pleßnitzer, MA
- **Referat 2 – Berufsreifeprüfung, Lehre mit Matura**
  DI Alexander Müller, Bakk. techn.
- **Referat 3 – Technik 1**
  DI Martin Maier
- **Referat 4 – Technik 2, Öffentliche Aufträge**
  Ing. Robert Kafka
- **Referat 5 – Sprachen, Tourismus**
  Mag. Irene Filley
- **Referat 6 – Gesundheit, Persönlichkeit**
  MMag. Bianca Reichör
- **Referat 7 – IT/Medien, Recht**
  Ing. Gerhard Matschek, MBA
- **Referat 8 – Öffentliche Aufträge**
  Ing. Mag. (FH) Jürgen Kühnel

BACK OFFICE

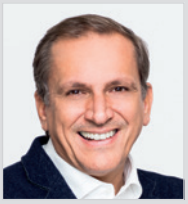
- **Kundencenter**
  Christa Draxler, MAS
- **Controlling, Rechnungswesen**
  Martina Ogris
- **Technische Betriebsleitung**
  Christian Wedenig
- **Firmenkundenbetreuung**
  Dr. Elisabeth Pitschko
- **IT Management**
  Christian Wedenig
- **Marketing**
  Mag. David Zwattendorfer
- **Digitales Lernen**
  Dario De Nicolò, BA
- **Test- und Ausbildungszentrum**
  Dagmar Kirchbaumer

Lern,
dass du
deinen Kurs
bestimmst.
GRATIS
WIFI Kursangebote

Qualität & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

INSTITUTSLEITUNG



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

Susanne Fleischhacker
T 05 9434-905
E susanne.fleischhacker@wifikaernten.at

Mag. René Pogrielz
Qualitätsmanagement
T 05 9434-974
E rene.pogrielz@wifikaernten.at

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

MARKETING

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

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

IT-MANAGEMENT

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

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

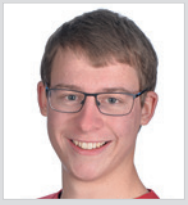
Ing. Richard Hagen
T 05 9434-927
E richard.hagen@wifikaernten.at

Kerstin Waldner
T 05 9434-916
E kerstin.waldner@wifikaernten.at

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

Johannes Köllich
T 05 9434-926
E johannes.koellich@wifikaernten.at

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

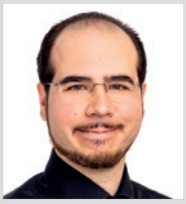


Stefan Urschitz
T 05 9434-929
E stefan.urschitz@wifikaernten.at

Qualität & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

DIGITALES LERNEN



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

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

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

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

RECHNUNGSWESEN

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

Fabian Hinterer
T 05 9434-907
E fabian.hinterer@wifikaernten.at

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

KUNDENCENTER

Gabriele Rieder
T 05 9434-908
E gabriele.rieder@wifikaernten.at

Christa Draxler, MAS
T 05 9434-902
E christa.draxler@wifikaernten.at

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

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

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

Monika Krampl
T 05 9434-942
E monika.krampl@wifikaernten.at

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

Jutta Grellmann
T 05 9434-901
E jutta.grellmann@wifikaernten.at

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

Qualität & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

KUNDENCENTER

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

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

MANAGEMENT/UNTERNEHMENSFÜHRUNG, FINANZ- UND RECHNUNGSWESEN, OFFICE MANAGEMENT

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

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

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

BERUFSMATURA/ BERUFSREIFEPRÜFUNG, LEHRE MIT MATURA

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

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

SPRACHEN, TOURISMUS

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

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

GESUNDHEIT, PERSÖNLICHKEIT

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

Angelika Gaßler
T 05 9434-961
E angelika.gassler@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 & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

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

Anna Illgoutz
T 05 9434-936
E anna.illgoutz@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

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

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

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

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

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

Qualität & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

WERKSTÄTTEN

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

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

ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE

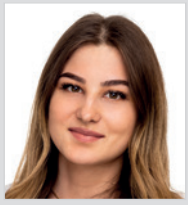
Ing. Mag. (FH) Jürgen Kühnel
T 05 9434-980
M 0676 88 5868 980
E juergen.kuehnel@wifikaernten.at

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

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

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

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



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

Mag. René Pogrielz
T 05 9434-974
E rene.pogrielz@wifikaernten.at

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

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

Kathrin Radl
T 05 9434-985
E kathrin.radl@wifikaernten.at

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

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

Qualität & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

FIRMENKUNDEN

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

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

TEST- UND AUSBILDUNGS-ZENTRUM 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

TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG

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

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

Ing. Stefan Kircher
M 0676 88 5868 996
E stefan.kircher@wifikaernten.at

Karl Krampl
Technikzentrum
M 0676 88 5868 968
E karl.krampl@wifikaernten.at

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

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

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

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

Qualität & Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

BEZIRKSSTELLEN

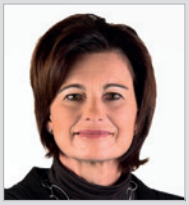
Günther Melcher
Villach
T 05 9434-574
E guenther.melcher@wifikaernten.at

Christian Karasin
Spittal/Drau
T 05 9434-542
E christian.karasin@wifikaernten.at

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

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

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



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

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

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

Qualität & Erfolg

Standortübersicht

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

KLAGENFURT HAUPTHAUS, 3.800 m²

AUSSTATTUNG

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

KLAGENFURT TECHNIKZENTRUM, 6.200 m²

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

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN

AUSSTATTUNG

KLAGENFURT TEST- UND AUSBILDUNGSZENTRUM, 820 m²

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

KLAGENFURT POSTGARAGE, 1.004 m²

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

VILLACH, 3.000 m²

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

Qualität & Erfolg

Standortübersicht

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN	AUSSTATTUNG
SPITTAL, 780 m²	
	Seminarraum (7) EDV-Lehrsaal (2) Lehrküche (1) Servierraum (1) Massageraum (2)
WOLFSBERG, 610 m²	
	Lehrsaal (6) EDV-Lehrsaal (2) Schweißwerkstätte (2)
HERMAGOR, 170 m²	Seminarraum (2) EDV-Lehrsaal (1)
FELDKIRCHEN, 140 m²	Seminarraum (2)
ST. VEIT, 380 m²	Seminarraum (3)
GESAMT: 16.904 m²	**148**

WIFI Partnerschaften

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

AMS Arbeitsmarktservice Kärnten

LAND KÄRNTEN

UPGRADES YOUR PERSPECTIVE. M/O/T School of Management, Organizational Development and Technology / Alpen-Adria-Universität Klagenfurt

Stabsbataillon

HILFSWERK

TÜV AUSTRIA

EBC*L European Business Competence* Licence

Università per Stranieri di Perugia

ECDL

BAU Akademie Kärnten Bildung.Karriere.Erfolg.

SOS KINDERDORF

Cambridge Assessment English Authorised Exam Centre

AUTODESK Authorised Training Centre

Kärntner Landesfeuerwehrverband

qualityaustria Erfolg mit Qualität

Qualität & Erfolg

WIFI Kunden

Ein Auszug aus unseren Referenzen:

Der Blick durch die Excellence-Brille

Zweck, Vision und Strategie 37
Organisationskultur und Organisationsführung 45
Interessengruppen einbinden 53
Nachhaltigen Nutzen schaffen 61
Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben 69
Wahrnehmungen der Interessengruppen 77
Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse 87

Qualität & Erfolg

Zweck, Vision und Strategie

Zweck, Vision und Strategie

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:

Schlüsselergebnisse aus Managementbericht 20/21	Gewichtung		Schlüsselergebnis	Bisher	Zielvorgabe (100%)
Wirtschaftlicher Auftrag der WK	50%	30%	Betriebsergebnis EGT	2.449.275	184.625
		20%	Deckungsgrad	151%	100%
Bildungspolitischer Auftrag der WK	50%	12%	Absagequote	8%	5%
		8%	Teilnehmerergebnis	10%	8%
		10%	AMS Umsatzanteil	54%	48%
		10%	Budgetausnutzung TAZ und TAK	81%	100%
		10%	Kundenzufriedenheit	1,34	1,34

Schlüsselergebnisse des Schulungsjahres 2020/2021

Gemeinsam mit der Wirtschaftskammer als Eigentümerin werden der Zweck und die Aufträge des WIFI Kärnten in Hinblick auf die gesellschaftlichen, technologischen, wirtschaftlichen, politischen und sozialen Veränderungen überprüft und 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

Zweck, Vision und Strategie

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 Prognoseinstrumente 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 Außensichten (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

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

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

1.4 Unsere Strategie entwickeln

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

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

Die Überprüfung und Aktualisierung der Strategie erfolgt in der Strategieklausur bzw. in der Referentenbesprechung.

Die Umsetzung der Strategie in Richtung erfolgreicher Transformation

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

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

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

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

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

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

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

Für Mitarbeiter und Trainer gibt es in besonders sensiblen, beispielsweise rechtlichen Fragen eigene 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 allen Mitarbeitern, den Eigentümervertretern und dem Aufsichtsrat der WIFI Kärnten GmbH zukommt. Dieser Managementbericht gibt Auskunft über die Strategie, Umsetzung und Strategieerreichung, den Realisierungsgrad

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

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

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

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

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

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

Diese Grundsätze stellen vor allem die gemeinsamen Ansprüche an die Werte
- Freundlichkeit
- Verlässlichkeit
- Umgang mit Fehlern
- Vorbildwirkung

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

Generell sind das Führungsverständnis und die Verteilung von Verantwortung im WIFI Kärnten sehr breit aufgestellt. Die Mitarbeiter 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 ein Bonuspunkteprogramm auf Basis der geleisteten Trainingseinheiten.

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

Derzeit wird im WIFI Kärnten das Österreichische Umweltzeichen für

die Kategorie „Tagungs- und Eventlokalitäten“ 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.

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

Organisationskultur und Organisationsführung

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, koordiniert.

Grundlage für Veränderungen sind Studien, Untersuchungen und Befragungen, die zukünftige Trends und Entwicklungen erfassen. Diese werden in hoher Qualität von der Eigentümerin, vom WIFI-Netzwerk, aber auch vom größten Kunden des WIFI Kärnten, dem AMS, zur Verfügung gestellt. Im Rahmen der eigenen Strategieklausur und der Strategieklausur des WIFI-Netzwerkes werden mit den Führungskräften des Hauses, aber auch mit anderen Landes-WIFIs Ableitungen von diesen Untersuchungen und Zukunftsszenarien für das Ecosystem des Hauses getroffen. In einem kreativen und freien Prozess werden Strategiefelder und Strategieprojekte entwickelt. Diese werden den 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 für die verantwortlichen Mitarbeiter 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 Kollaborationssystem „WIFI-Netzwerk". Diese Zusammenarbeit führt zu einer Vielzahl von Best Practice Umsetzungen, deren Grundlagen und Ideen aus anderen Bundesländern übernommen werden. Daraus sind maßgebliche Erfolgsprojekte entstanden.

Trainer werden intensiv in die Produktentwicklung und -innovation einbezogen.

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

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

Das interne Verbesserungssystem ermöglicht es allen 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 im letzten Jahr 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 richtungswei-

sende 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, WIR im WIFI Team). Auch das Format der jährlich stattfindenden Strategieklausur ist auf eine freie Betrachtung der Kreativität und Innovation ausgelegt. Das Prinzip Best Practice wird österreichweit im WIFI-Netzwerk konsequent angewandt. Verbesserungstechniken basieren vor allem auf Best Practice Konzepten die in der Qualitätsrunde vorbereitet werden.

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

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

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 abgestimmt.

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 Erfolgen werden im Haus in Richtung aller Interessengruppen ausführlich kommuniziert. Dazu dienen beispielsweise der Newsletter und die Trainer- bzw. Mitarbeiterinformationen des Instituts-

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

Qualität & Erfolg

Interessengruppen einbinden

KRITERIUM 3 – INTERESSENGRUPPEN 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.

Aufgrund der strategischen Ziele rücken die Gruppen der Jungen Erwachsenen und der Fachkräfte zunehmend in den Vordergrund.

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.

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 und Wirkung des Schulungsprogrammes wird im Rahmen der Referentenbesprechung überprüft.

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

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

Die Führungsgrundsätze des WIFI Kärnten wurden in Unternehmensgrundsätze umgewandelt.

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.

Um für aktuelle und zukünftige Mitarbeiter ein attraktiver Arbeit-

geber zu sein, wurde auf Basis der Ergebnisse der Great Place to Work Befragungen außerdem ein umfassender Analyse- und Verbesserungsprozess mit externer Expertise und Unterstützung durch Great Place to Work gestartet.

Relevante Verbesserungsmöglichkeiten wurden von den Mitarbeitern selbst entwickelt. Eine Vielzahl dieser Vorschläge wurde bereits umgesetzt.

3.3 Unsere wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen – kontinuierliche Unterstützung sicherstellen

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

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

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

- Vorstand des Arbeitnehmerförderungsbeirates des Landes Kärnten

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

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

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

3.4 Gesellschaft – unser Beitrag zu Entwicklung, Wohlergehen und Wohlstand

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

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

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

die Landesfeuerwehrschule 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 Zielsetzung des Hauses zu unterstreichen und systematisch zu kommunizieren.

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

Die Sicherung der Nachhaltigkeit und der ökologischen Grundlagen ist dem WIFI ein besonderes Anliegen. Das WIFI Kursangebot wurde verstärkt auf diese Zielsetzungen ausgerichtet. Auch die ökologischen Auswirkungen des Kursbetriebes auf die Umwelt wurden kritisch analysiert - entsprechende Projekte wurden abgeleitet.

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

Die wichtigste Partnergruppe sind die rund 1.400 Trainer, von denen jährlich ca. 900 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 einen eigenen Prozess „Trainereinführung“ gesteuert und durch unterschiedliche Maßnahmen, wie Trainertasche, Welcome Day, Einführung in die technische Infrastruktur

Interessengruppen einbinden

unterstützt. Trainerkarrieren werden durch österreichweite Qualifikations- und Weiterbildungsangebote, insbesondere zur Schwerpunktsetzung LENA und Digitales Lernen, 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 Trainerfeedbacksystem 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 bereits 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 Trainingseinheiten aufbaut und zusätzliches Engagement im Haus belohnt.

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

Ein besonders erfolgreicher Teil der Beziehungsgestaltung zu 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

Nachhaltigen Nutzen schaffen

KRITERIUM 4 – NACHHALTIGEN NUTZEN SCHAFFEN

4.1 Wir planen und entwickeln nachhaltigen Nutzen

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

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

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

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

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

- die Sparten und Fachgruppen als Eigentümervertreter werden in den Entwicklungsprozess intensiv durch persönliche Gespräche und eigene Kundenkonferenzen einbezogen
- 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 WIFIs 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 Buchungszahlen die wichtigste Messgröße für die Effektivität der Vermarktungsmaßnahmen. Für die diversen Kundengruppen gibt es eigene Kundenbetreuer.

Nachhaltigen Nutzen schaffen

Der gesamte Vermarktungsprozess wird laufend gemessen und optimiert.

Das WIFI Kärnten verfolgt eine sehr konsequente Online Strategie. Im Mittelpunkt dieser Strategie steht der WIFI Kärnten Blog blog.wifikaernten.at, der auf narrativer Ebene Botschaften rund um das WIFI Kursangebot und die Nutzenversprechen bzw. Alleinstellungsmerkmale in Richtung der Zielgruppen transportiert. Diese Instrumente werden durch einen Facebook Auftritt, Instagram Seite und spezifische Newsletter unterstützt. Der Bereich Video wird 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 Trainertätigkeiten werden durch das Partnernet abgewickelt. Ein Dokumentenmanagementsystem garantiert den systematischen Zugriff auf alle weiteren Geschäftsdokumente.

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

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

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 und hybrides Lernen werden als ideale Kombinationen 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

Nachhaltigen Nutzen schaffen

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

Beratungswebinare werden für verschiedene Zielgruppen angeboten.

4.4 Wir definieren und verwirklichen ein Gesamterlebnis

Das WIFI Kärnten differenziert drei Kundengruppen:
- 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 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. Zur Überprüfung und Weiterentwicklung der Servicequalität nimmt das WIFI Kärnten an der österreichweiten Kundenerhebung „Top Service Austria“ teil.
Im Benchmark mit renommierten Dienstleistern wird die Position und das Verbesserungspotenzial der Dienstleistungen ermittelt. Bereits beim ersten Antreten hat es das WIFI Kärnten in die „Exzellenzgruppe“ der acht besten heimischen Unternehmen geschafft.
Eine wesentliche strategische Zielsetzung ist das Handlungsfeld „unschlagbare Dienstleistungen“, 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.

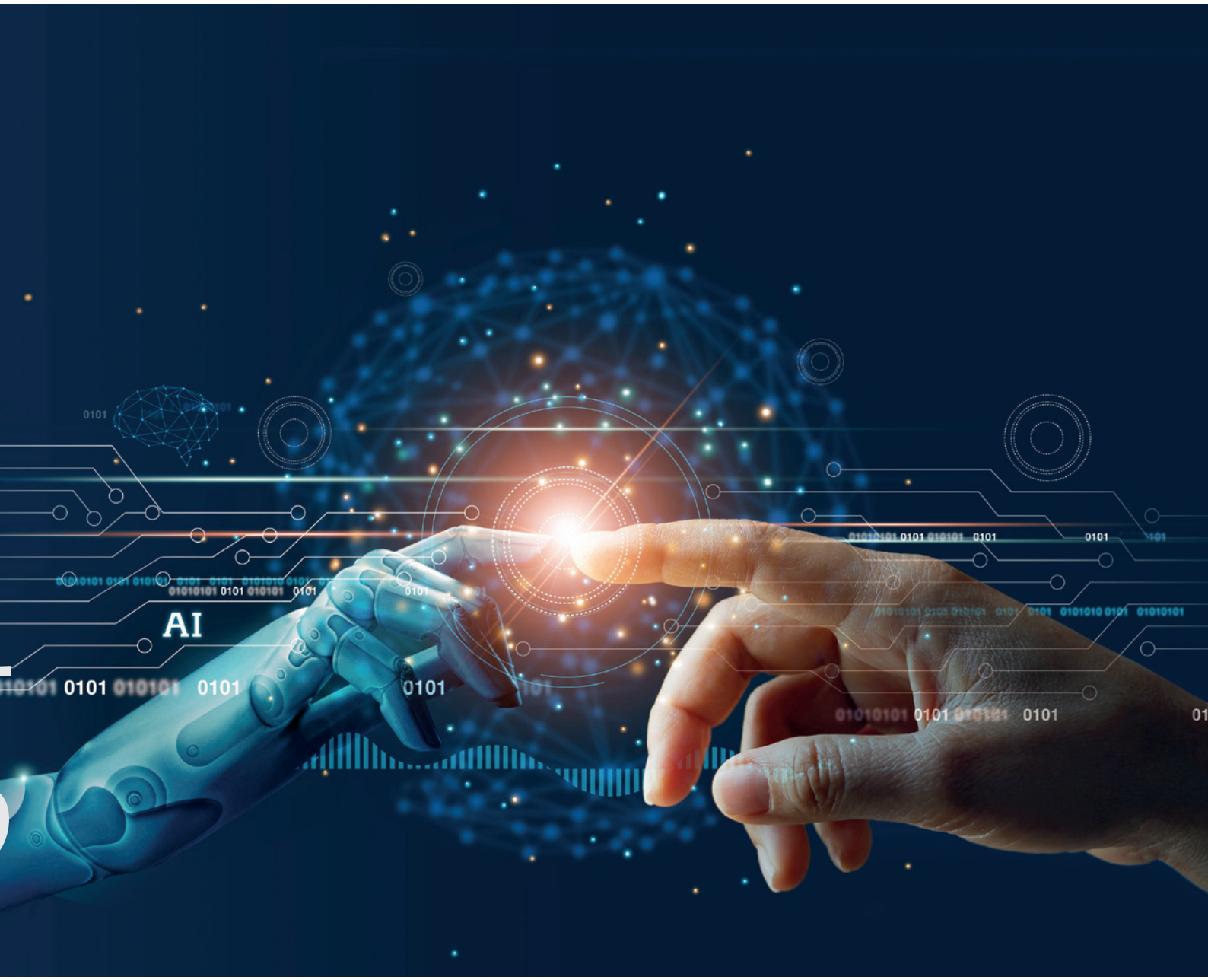
Seit vielen Jahren betreibt das WIFI Kärnten ein elektronisches Feedbacksystem, das nicht nur nach Veranstaltungsende, sondern auch nach Absolvierung jedes Gegenstandes die Kundenmeinungen und -beurteilungen einholt. Bei länger dauernden Kursen werden „Besucher" im ersten Drittel der Veranstaltung in 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 vorgestellt und entschieden.

Qualität & Erfolg

Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben



Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

KRITERIUM 5 – LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND TRANSFORMATION VORANTREIBEN

5.1 Unsere Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen

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

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

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

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

Wirksame und faktenbasierte Verbesserungen werden im WIFI Kärnten über verschiedene Managementsysteme erzielt. Dazu gehören die Absagequote, Benchmarking, Zufriedenheitsanalysen, die systematische Erfassung von Produktvorschlägen von 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.

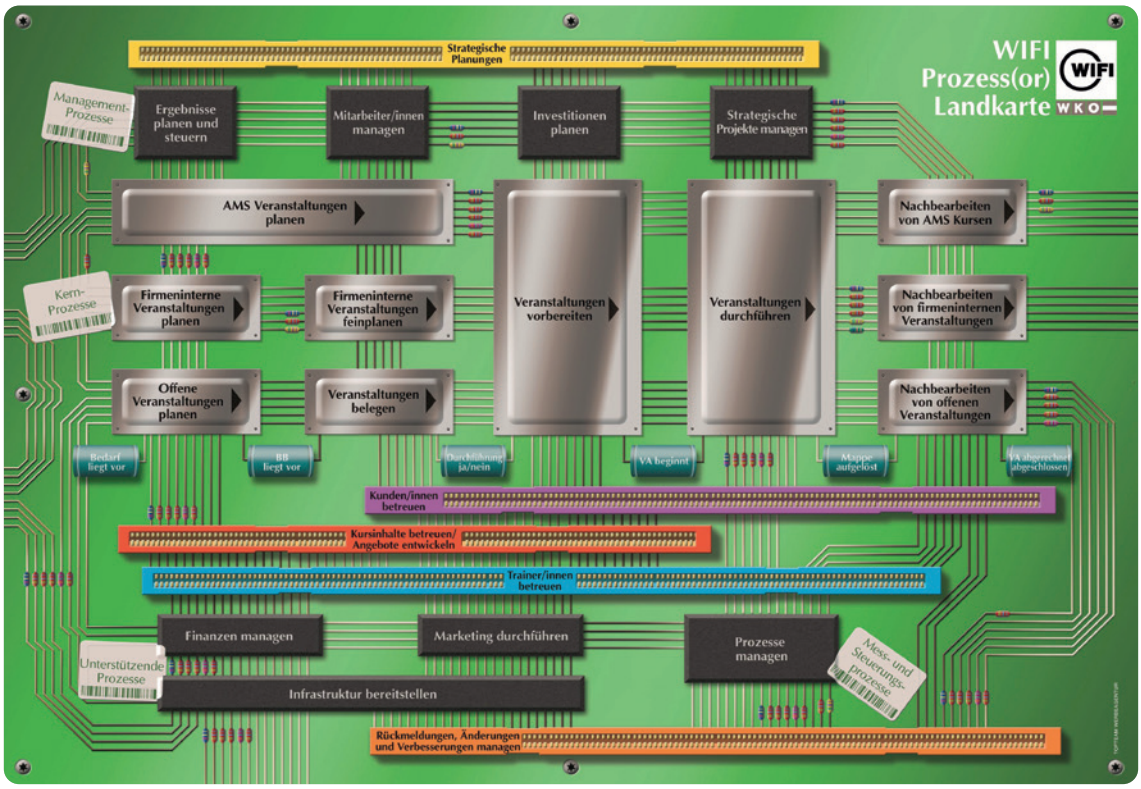
Sämtliche Prozesse werden von den Prozessverantwortlichen einmal jährlich im Prozessreview in Bezug auf ihre erreichten Kennzahlen und die Prozessleistungsindikatoren sowie den

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 Auswirkungen auf die Strategieerreichung im Vordergrund.

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

WIFI PROZESS(OR) LANDKARTE



Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

5.2 Wir transformieren unsere Organisation für die Zukunft

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

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

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

Um dabei zu validen Erkenntnissen zu gelangen, werden z.B. auch Forschungsergebnisse von Partnerinstitutionen und 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, Kundenbesuche 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 Aktivitäten können mit der Innovationsrate (Verhältnis neuer Produkte zu bestehenden Produkten) gemessen werden. Jährlich werden bis zu 100 neue Kurse und Veranstaltungen ins Programm aufgenommen.

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

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

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

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

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

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

In der Verantwortlichkeit für alle notwendigen Investitionen, Wartungsarbeiten und Reparaturen wird 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- sowie 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 Ladestationen für Elektroautos, Photovoltaikanlagen, Bewegungsmeldern, etc., werden Energieeinsparungspotenziale und alternative Umweltschutzmaßnahmen aktiv gefördert und genutzt. Bei allen Investitionsmaßnahmen werden die höchstmöglichen Umweltstandards verlangt und eingehalten.

5.4 Wir setzen Daten, Information und Wissen wirksam ein

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

Relevante Daten werden mittels Intranet und Partnernet den Interessengruppen „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 Onlinemarketing-Aktivitäten. Diese Aufbereitungen bilden die Basis für neue Entwicklungen von Produkten und Schulungsangeboten sowie Innovationen und Ideen. Ergebnis der Analyse von Daten ist das Planen und Einleiten von Aktivitäten.

Zentrale Wissensmanagementplattform ist das Veranstaltungsmanagementsystem VAMA gemeinsam mit dem

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

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

Das Partnernet ist Plattform und Träger für ein Wissensmanagementsystem der Trainer im Lehrsaal - mit allen trainerrelevanten Informationen und Dokumenten.

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

Für die Verwendung und den Zugriff auf die Daten gibt es eigene Richtlinien

und ein Berechtigungskonzept. Durch entsprechende Dienstanweisungen wurde der Umgang mit Daten, Information und Wissen der Interessengruppen geregelt. Dadurch wird vorbeugend Missbrauch vermieden.

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. Partnernet, Reisekostenabrechnung, etc.).

Für die zentrale Arbeitssoftware VAMA wurde ein eigenes österreichweites Wiki-System aufgebaut und mit Beiträgen befüllt. Die Dokumentation

im Bereich des E-Shops erfolgt ausschließlich über dieses Wiki-System.

5.5 Vermögenswerte und Ressourcen managen

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

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

In dieser Aufstellung sind auch die Umsetzungszuständigkeiten und die Zeithorizonte ersichtlich. Da jede Investition zu einer Erhöhung der Mietbelastung führt, muss dem Aufsichtsrat die langfristige wirtschaftliche und bildungspolitische Auswirkung von Investitionen exakt erläutert werden. Dazu werden gesonderte Return on Investment-Rechnungen aufgestellt. Der Aufsichtsrat erteilt der Wirtschaftsprüfung jährlich spezielle Aufträge zur vertieften Prüfung von finanztechnischen Abläufen zur Gebarung der GmbH.

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

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 nachfolgen-

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	1,39	1,32	1,35	1,34
Plan/Ziel	1,37	1,38	1.32	1,34
Vergleiche: (WIFI Tirol)	1,31	1,36	1,36	1,31
(WIFI Niederösterreich)	1,20	1,20	1,24	1,25

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

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrate			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/ 2021
Ist	94 %	95%	95%	94%
Plan/Ziel	95 %	94%	95%	95%
Vergleiche (WIFI Tirol)	94%	96%	95%	94%

Segmentierung: Kundengruppen, Standorte, Referate, Geschäftsfelder.

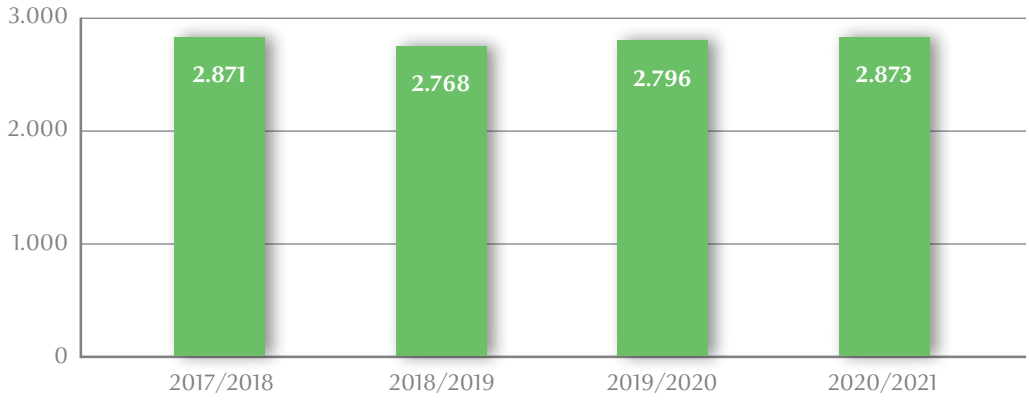
AUSWERTUNG BESUCHERSYSTEM

Bezeichnung der Kennzahl	Auswertung Besuchersystem			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	1,14	1,07	1,18	1,09
Plan/Ziel	1,2	1,14	1,07	1,07

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

den Kennzahlen dargestellt. 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.

ANZAHL STAMMKUNDEN



KUNDENZUFRIEDENHEIT MIT DEM LIVE ONLINE TRAINING

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit mit dem Live Online Training			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	-	-	-	1,57
Plan/Ziel	-	-	-	1,38

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

Qualität & Erfolg

Wahrnehmungen der Interessengruppen

6.2 Wahrnehmungen unserer Mitarbeitenden

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

Glaubwürdigkeit	WIFI Kärnten 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%
Ermutigung 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%

Wahrnehmungen der Interessengruppen

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 weitermpfehlen		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+)
Alles in allem kann ich sagen, dies hier ist ein sehr guter Arbeitsplatz.	**91,5%**	**89,0%**	**89,7%**
Trust - Index	**81,6%**	**77,0%**	**84,0%**

* ÖBA = Österreichs Beste Arbeitgeber

Qualität & Erfolg

Wahrnehmungen der Interessengruppen

Die Mitarbeiterbefragung findet seit 2018 auf Basis von „Great Place To Work©“ 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	2017/2018	2018/2019	2019/2020*	2020/2021
Ist	103%	113%	33%	106%
Plan/Ziel	100%	100%	100%	100%

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

GENEHMIGTE INVESTITIONSANTRÄGE DES WIFI IM WIRTSCHAFTSPARLAMENT UND IM PRÄSIDIUM DER WIRTSCHAFTSKAMMER

Bezeichnung der Kennzahl	Genehmigte Investitionsanträge des WIFI im Wirtschaftsparlament und im Präsidium der Wirtschaftskammer			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	10	12	14	15

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, 2021), Seminaranbieter des Jahres (2014, 2016, 2018,2020), Superbrand (2016, 2017, 2018, 2019), Great Place To Work Top 40 (2019, 2021) Umweltgütesiegel wurde eingereicht, „Green Location“ wurde eingereicht.

SPONTANE BEKANNTHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Spontane Bekanntheit			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	Keine Befragung	73%	Keine Befragung	72%
Plan/Ziel		70%		73%
Vergleiche		44%		40%

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

GESTÜTZTE BEKANNTHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Gestützte Bekanntheit			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	Keine Befragung	94%	Keine Befragung	93%
Plan/Ziel		93%		94%
Vergleiche		89%		88%

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

Wahrnehmungen der Interessengruppen

6.5 Wahrnehmungen unserer Partner und Lieferanten

Die wichtigsten Partner sind unsere 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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	1,48	1,52	1,47	1,45
Plan/Ziel	1,6	1,5	1,52	1,47

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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	1,83	1,8	1,78	1,74
Plan/Ziel	1,9	1,8	1,8	1,78

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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	1,40	1,43	1,39	1,36
Plan/Ziel	2,0	1,4	1,43	1,39

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

Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

KRITERIUM 7 – STRATEGIE- UND LEISTUNGSBEZOGENE ERGEBNISSE

7.1 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Kunden

WEITEREMPFEHLUNGSRATE

Bezeichnung der Kennzahl	Weiterempfehlungsrate			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/ 2021
Ist	94%	95%	95%	94%
Plan/Ziel	95%	94%	95%	95%
Vergleich (WIFI Tirol)	94%	96%	95%	94%

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

ABSAGEQUOTE

Bezeichnung der Kennzahl	Absagequote			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	4,6%	4,1%	7,12%	8,08%
Plan/Ziel	5,5%	4,6%	4,1%	5%

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

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bezeichnung der Kennzahl	Kundenzufriedenheit			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	1,39	1,32	1,35	1,34
Plan/Ziel	1,37	1,38	1.32	1,34
Vergleiche: (WIFI Tirol)	1,31	1,36	1,36	1,31
(WIFI Niederösterreich)	1,20	1,20	1,24	1,25

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

7.2 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Mitarbeitenden

„GREAT PLACE TO WORK©" – TRUST INDEX

Bezeichnung der Kennzahl	„Great Place To Work©" – Trust Index			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	81,6%	Keine Teilnahme	77%	Keine Teilnahme
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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	52	125	128	69
Plan/Ziel				
Vergleiche				

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

DIENSTNEHMERORIENTIERTE FLUKTUATION

Bezeichnung der Kennzahl	Dienstnehmerorientierte Fluktuation			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	0	0	9,8%	1,5%
Plan/Ziel				
Vergleiche	11%	11%	11%	11%

Anmerkung zur Kennzahl: Ungewollte, vom Dienstnehmer selbst veranlasste Fluktuation.
Benchmark: Durchschnittliche ungewollte Fluktuation im österreichischen Mittelwert, Publikation von Deloitte Österreich

Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

7.3 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen

PROGNOSTIZIERTER KAPITALBEDARF

Bezeichnung der Kennzahl	Prognostizierter Kapitalbedarf			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	0	0	0	0
Plan/Ziel	0	0	0	0

BEANSTANDUNGEN REGULATORISCHER INSTANZEN

Bezeichnung der Kennzahl	Beanstandungen regulatorischer Instanzen			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	8.586	7.599	7.145	8.409

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

NUTZERZAHLEN BLOGS (SITZUNGEN)

Bezeichnung der Kennzahl	Nutzerzahlen Blogs (Sitzungen)			
Jahr	2017/2018	2018/2019*	2019/2020	2020/2021
Ist		19.576	57.942	61.325
Vergleiche (WIFI Stmk**)			61.508**	70.986**

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

Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

7.5 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu unseren Partnern und Lieferanten

INANSPRUCHNAHME PARTNERBONUS

Bezeichnung der Kennzahl	Inanspruchnahme Partnerbonus			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	9,98%	20,28%	33,77%	18,49%

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	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	1,30	1,23	1,26	1,28
Plan/Ziel	1,28	1,28	1,23	1,26

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

TEXTKOMMENTARE ZU TRAINERN

Bezeichnung der Kennzahl	Textkommentare zu Trainern			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	7:1	6:1	7:1	6:1

Verhältnis positiver zu negativer Textkommentare zu den Trainern

7.6 Übergreifende strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

Hier werden wichtige strategie- und leistungsbezogene Kennzahlen angeführt, die übergreifend bzw. keiner Interessengruppe direkt zugeordnet sind. Nachfolgend werden die jeweils drei wichtigsten strategischen und operativen Kennzahlen dargestellt.

MARKTANTEIL

Bezeichnung der Kennzahl	Marktanteil			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	43%	43%	43%	42%
Plan/Ziel	42%	43%	43%	43%
Vergleiche (WIFIs Österreich gesamt)			22%	21%

TEILNEHMERERGEBNIS

Bezeichnung der Kennzahl	Teilnehmerergebnis			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	10,5%	8,7%	7,7%	10%
Plan/Ziel	10,8%	10,6%	10%	8%

Berechnung: Verhältnis der Teilnehmerzahlen zur Erwerbsbevölkerung in Kärnten

BETRIEBSERGEBNIS EGT

Bezeichnung der Kennzahl	Betriebsergebnis EGT			
Jahr	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ist	503.670	841.478	-24.178	2.449.275
Plan/Ziel	176.098	169.443	173.175	184.625

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

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:

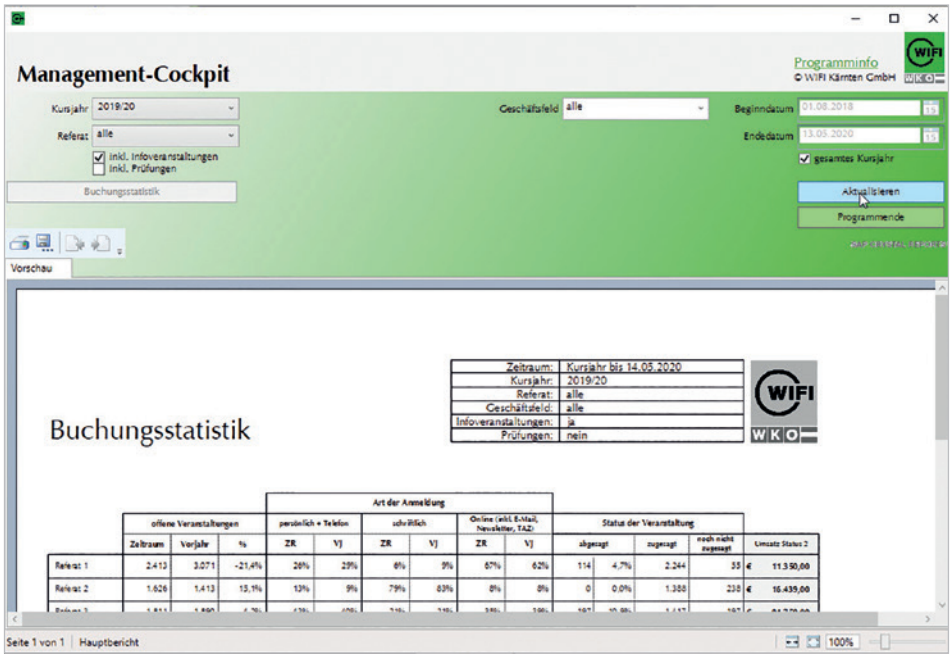
Mitarbeiter der Technischen Betriebsleitung im WIFI Kärnten							
Kriterium	Gewicht	Bewertung 1	Bewertung 2	Gesamt	Gewichtet	Optimum	Profil
Freundlichkeit	30%	6	6	12	3,6	6	60%
Belastbarkeit	20%	5	5	11	2,2	4	55%
Flexibilität	20%	9	9	18	3,6	4	90%
EDV-Kenntnisse	20%	10	9	19	3,8	4	95%
EB-Kenntnisse	5%	1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



Cambridge

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

Weitere Informationen: www.cambridgeenglish.org/de/

Qualität & Erfolg

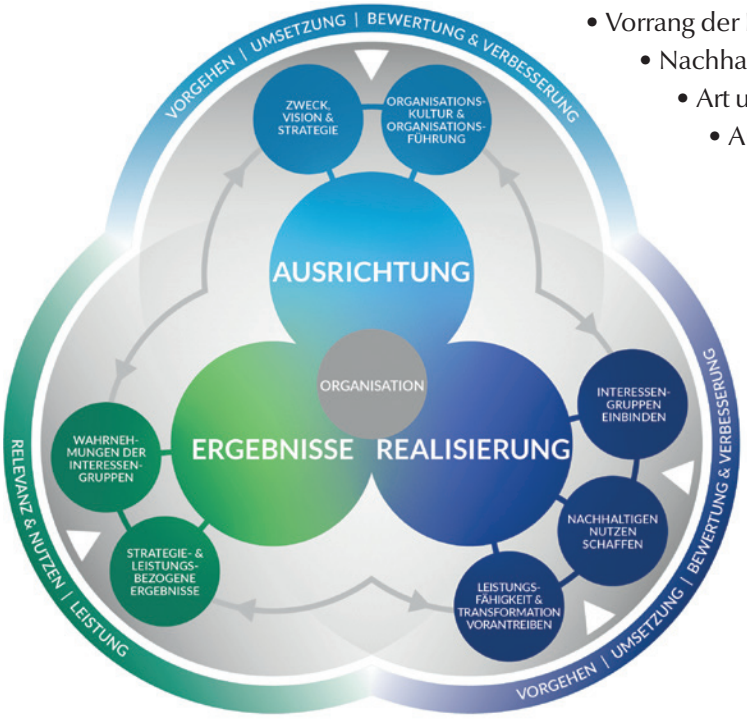
Glossar

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

Elektronische Kundenbeurteilung

Diesen Fragebogen erhält jeder WIFI Kunde elektronisch am Ende jedes Gegenstandes und jeder Veranstaltung.

Glossar

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 Eigentümerversammlung der WIFI Kärnten GmbH. Der Eigentümer wird durch den Präsidenten der Wirtschaftskammer Kärnten vertreten.

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

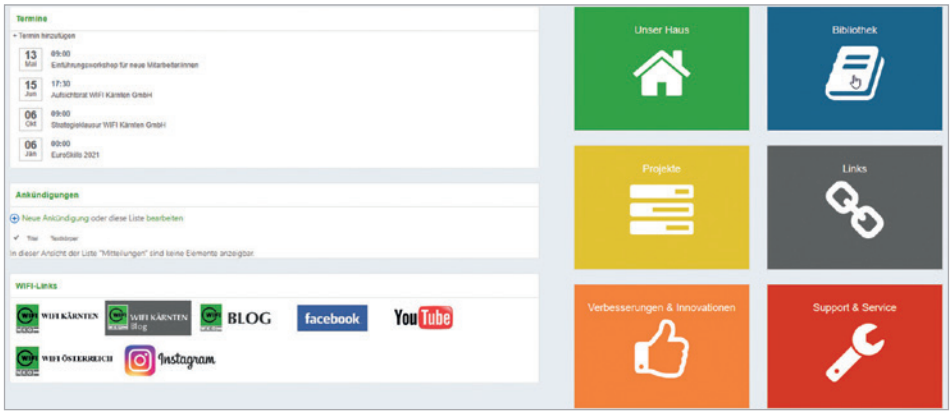
Great Place To Work®

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

Intranet

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

Für Mitarbeiter: Siehe http://wifiintranet/Seiten/Startseite.aspx



Glossar

Investitionsplanung

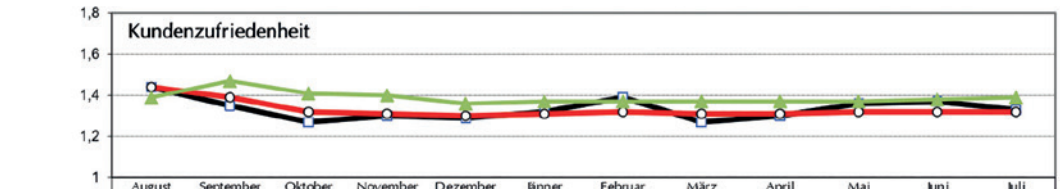
Die vorerst dezentrale Sammlung von Investitionsvorschlägen aller Dienststellenleiter wird zu einem genehmigten Jahresinvestitions- und Investitionsumsetzungsplan verdichtet. Die Investitionspläne stehen allen Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung.

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.



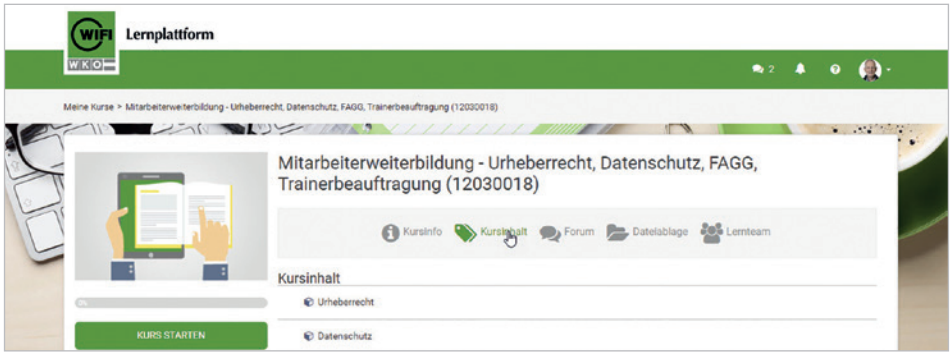
	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli
Aktuell	1,44	1,35	1,27	1,3	1,29	1,32	1,39	1,27	1,3	1,36	1,37	1,33
Kumuliert	1,44	1,39	1,32	1,31	1,3	1,31	1,32	1,31	1,31	1,32	1,32	1,32
Vorjahr	1,39	1,47	1,41	1,4	1,36	1,37	1,37	1,37	1,37	1,37	1,38	1,39

Lernplattform

Die Lernplattform ermöglicht

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

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



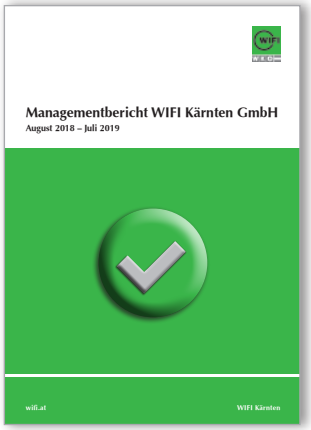
Live-Online-Training

Unterrichtseinheiten die synchron im virtuellen Seminarraum stattfinden werden als Live-Online-Training bezeichnet. Der 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.

Glossar

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.



Markenverfassung

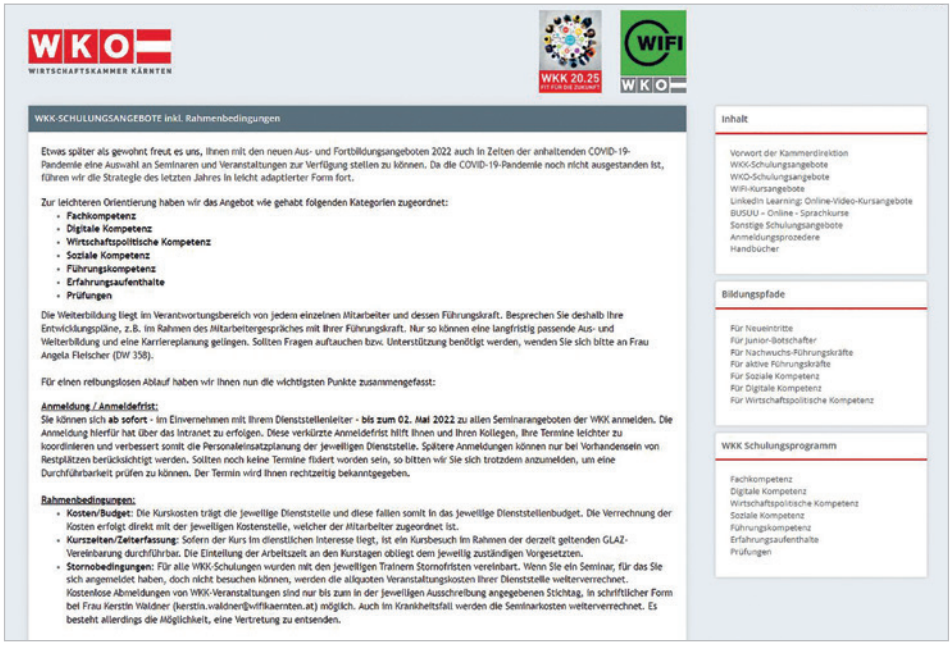
Die Markenverfassung definiert den Umgang mit der Marke WIFI und stellt somit ein grundsätzliches Regelwerk dar, das von allen Mitarbeitern in allen Bereichen einzuhalten ist. Die Markenverfassung gilt für das gesamte WIFI-Netzwerk.

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 https://wkkintranet/websites/wkkwifi/Seiten/WKK-Schulungsangebote.aspx



WKO WIRTSCHAFTSKAMMER KÄRNTEN

WKK 20.25

WKK-SCHULUNGSANGEBOTE inkl. Rahmenbedingungen

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

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

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

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

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

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

Rahmenbedingungen:

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

Inhalt

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

Bildungspfade

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

WKK Schulungsprogramm

Fachkompetenz
Digitale Kompetenz
Wirtschaftspolitische Kompetenz
Soziale Kompetenz
Führungskompetenz
Erfahrungsaufenthalte
Prüfungen

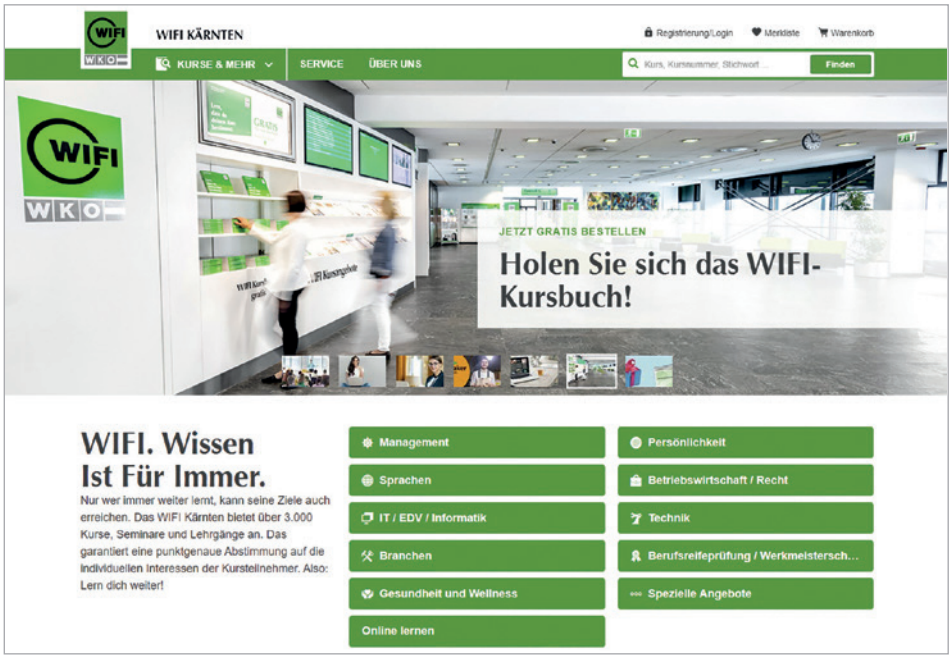
Glossar

Newsletter

Der Newsletter wird (monatlich) an rund 30.000 Kunden, Trainer und Mitarbeiter versandt. Zusätzlich gibt es Themennewsletter die bedarfsorientiert an spezielle Zielgruppen versandt werden.

Online Kursbuch

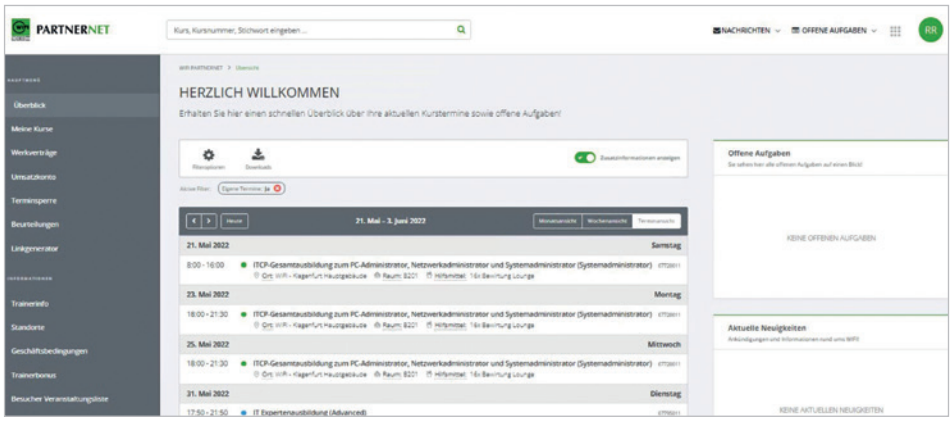
Das Online Kursbuch ist die Buchungs- und Rechercheplattform für alle WIFI-Kurse im Internet. Unter der Adresse www.wifi.at bietet sie den einfachsten Zugriff auf alle Kursangebote und arbeitet mit tagesaktuellen Echtdaten aus VAMA.



Glossar

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.



Perugia

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

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

Qualitätsbericht

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

Für 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

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

Glossar

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

Glossar

SOS Kinderdorf

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

Stabsbataillon 7

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

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.

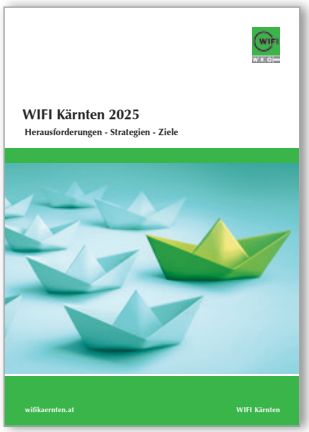
Stellenbeschreibung

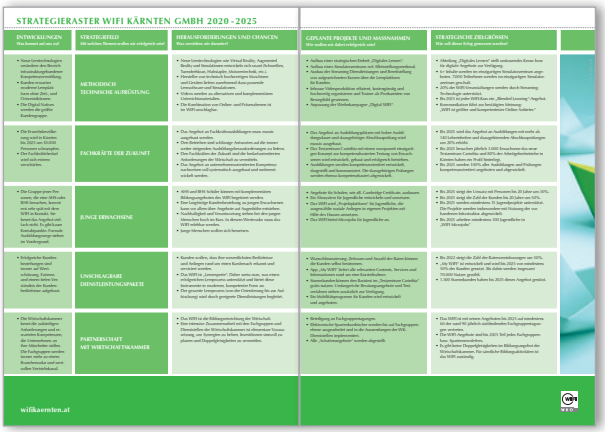
Stellenbeschreibungen und spezifische Dienstanweisungen bilden gemeinsam den Rahmen der Entscheidungs- und Handlungsspielräume von Mitarbeitenden. Dem Freiraum für selbstverantwortliches, situationsspezifisches Entscheiden und Handeln wird große Bedeutung zugemessen.

Für Mitarbeiter: Siehe WIFI Intranet – Stellenbeschreibungen

Strategiefolder

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





WIFI Netzwerk Strategie 2025

Gemeinsames Strategiepapier aller Landes WIFIs und des WIFI Österreich.

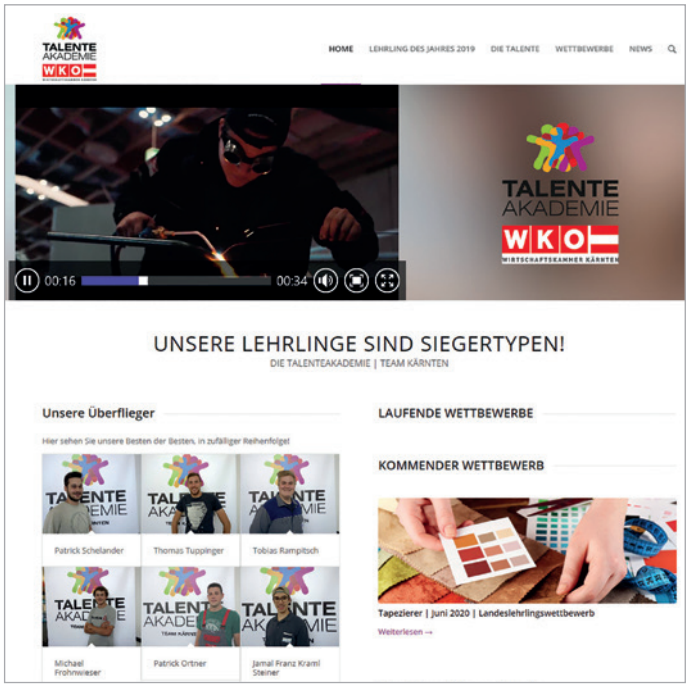
Für Mitarbeiter: Siehe WIFI Intranet – Strategie

Glossar

Talenteakademie

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

Siehe http://www.talenteakademie.at



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. 3.000 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

Glossar

Top Service Österreich

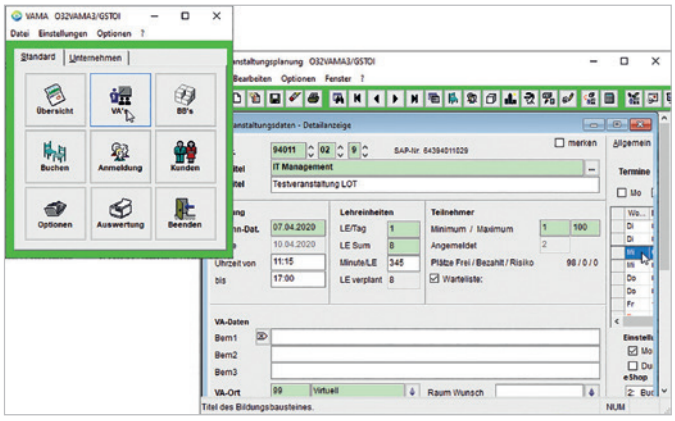
Top Service Österreich erfasst, bewertet und vergleicht exzellenten Service und konsequente Kundenorientierung von Dienstleistungsunternehmen. Alle zwei Jahre stellt sich das WIFI Kärnten mit seinen Kunden und Mitarbeitern dieser Befragung. Die resultierenden Impulse ermöglichen eine optimale Weiterentwicklung der Servicequalität.
Als anerkanntes Qualitätssiegel für herausragende Leistungen in der Kundenorientierung schafft Top Service Österreich hochwertige Vergleichsmöglichkeiten mit heimischen Benchmarks. Die "Exzellenzgruppe" der acht besten heimischen Service-Unternehmen, der das WIFI Kärnten zugehört, zeichnet die kundenorientiertesten Unternehmen Österreichs aus.
Weitere Informationen: www.top-service-oesterreich.at

Trainerarbeitsplatz

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

VAMA

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

WIFI International GmbH

Das WIFI International ist mit Franchisepartnern in insgesamt 10 osteuropäischen Ländern tätig. Die WIFI International GmbH steht im Eigentum der Wirtschaftskammer Österreich.
Weitere Informationen: www.wifi.eu

Glossar

WIFI Netzwerk

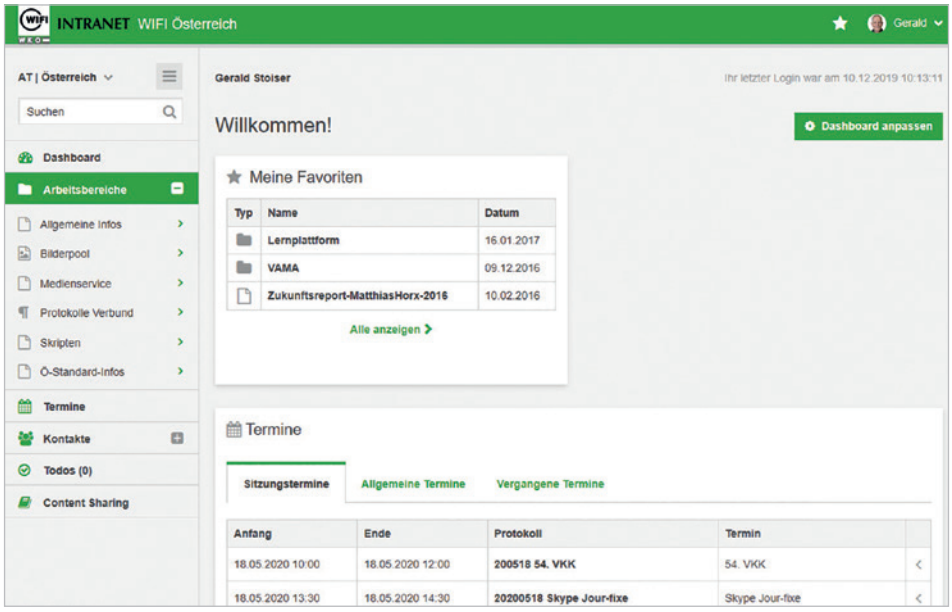
Bezeichnet die Zusammenarbeit und die Kooperation aller 9 Landes WIFIs, dem WIFI Österreich und dem WIFI International. Die Zusammenarbeit findet vor allem auf folgenden Gebieten statt:

- 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



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

Glossar

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Management-bericht

Ergebnisbericht 122
Veranstaltungsstatistik 124
Qualitätsbericht 125

Ergebnisbericht

August 2020 - Juli 2021						
	WIFI Kärnten GmbH			Test- und Ausbildungszentrum		
	PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
Erl. OFF Privatkd.	4.679.054,51	4.912.436,49	233.381,98	0,00	0,00	0,00
Erl. OFF Firmenkd.	2.724.351,49	2.705.536,94	-18.814,55	0,00	0,00	0,00
Erlöse FIT	628.000,00	729.084,56	101.084,56	0,00	0,00	0,00
Erlöse AMS	7.517.357,00	9.921.180,66	2.403.823,66	0,00	0,00	0,00
Sonstige Erlöse	20.000,11	14.450,74	-5.549,37	84.043,72	72.732,42	-11.311,30
Summe Nettoerlöse	**15.568.763,11**	**18.282.689,39**	**2.713.926,28**	**84.043,72**	**72.732,42**	**-11.311,30**
Werbung/Schulung	172.838,15	84.620,41	-88.217,74	0,00	33,00	33,00
Material	530.551,31	580.206,52	49.655,21	19.102,94	13.818,26	-5.284,68
Honorare	5.435.211,43	6.077.134,34	641.922,91	0,00	0,00	0,00
Bewirtung	94.675,09	38.025,04	-56.650,05	3.595,75	0,00	-3.595,75
Skripten	347.087,07	361.681,68	14.594,61	0,00	0,00	0,00
Raummiete	130.953,42	144.340,38	13.386,96	0,00	0,00	0,00
Ausb. Beihilfen	674.487,30	396.249,56	-278.237,74	0,00	0,00	0,00
Sonstige Kosten	612.386,51	831.527,63	219.141,12	55.005,00	31.835,18	-23.169,82
Summe direkte Kosten	**7.998.190,28**	**8.513.785,56**	**515.595,28**	**77.703,69**	**45.686,44**	**-32.017,25**
VA-Service SaKo+PK	580.581,27	442.662,80	-137.918,47	10.107,24	6.425,90	-3.681,34
SV-Bearbeit. SaKo+PK	102.340,75	148.699,20	46.358,45	505,20	0,00	-505,20
Buch./Rewe SaKo+PK	107.723,14	77.674,34	-30.048,80	0,00	6.280,70	6.280,70
Mahnwesen SaKo+PK	38.627,06	45.595,54	6.968,48	9.613,90	5.130,80	-4.483,10
Kundenserv. SaKo+PK	352.991,66	430.644,49	77.652,83	90.802,15	48.459,80	-42.342,35
Raumkosten SaKo+PK	2.403.444,32	1.910.431,16	-493.013,16	57.809,40	35.923,50	-21.885,90
Summe GK d. Veranst.	**3.585.708,20**	**3.055.707,53**	**-530.000,67**	**168.837,89**	**102.220,70**	**-66.617,19**
DB (Veranst.basis)	**3.984.864,63**	**6.713.196,30**	**2.728.331,67**	**-162.497,86**	**-75.174,72**	**87.323,14**
Kosten Referate	2.455.711,46	2.254.003,99	-201.707,47	222.288,14	186.609,06	-35.679,08
DB Referatsbasis	**1.529.153,17**	**4.459.192,31**	**2.930.039,14**	**-384.786,00**	**-261.783,78**	**123.002,22**
Ü/U-Hilfs-KST	0,00	897.581,06	897.581,06	0,00	13.026,71	13.026,71
Marketingkosten	626.180,55	586.859,15	-39.321,40			
DB WIFI	**902.972,62**	**2.974.752,10**	**2.071.779,48**	**-384.786,00**	**-274.810,49**	**109.975,51**
Institutsleitung	536.930,97	681.346,92	144.415,95			
EDV SaKo+PK	179.020,65	197.791,86	18.771,21			
Pensionen	94.696,00	86.694,38	-8.001,62			
Förderungen	92.300,00	440.356,13	348.056,13			
BE WIFI (EGT) v. Ext	**184.625,00**	**2.449.275,07**	**2.264.650,07**	**-384.786,00**	**-274.810,49**	**109.975,51**
Verr.DL WKK	184.625,00	185.144,21	519,21			
BE WIFI v.Steu.n.Ext	**0,00**	**2.264.130,86**	**2.264.130,86**	**-384.786,00**	**-274.810,49**	**109.975,51**
kalkulatorische Kosten	0,00	12.017,91	12.017,91			
WIFI FI-Ergebnis	**0,00**	**2.252.112,95**	**2.252.112,95**	**-384.786,00**	**-274.810,49**	**109.975,51**

Talenteakademie			WIFI (inkl. TAZ und TAK)		
PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
0,00	0,00	0,00	4.679.054,51	4.912.436,49	233.381,98
0,00	0,00	0,00	2.724.351,49	2.705.536,94	-18.814,55
0,00	0,00	0,00	628.000,00	729.084,56	101.084,56
0,00	0,00	0,00	7.517.357,00	9.921.180,66	2.403.823,66
0,00	0,00	0,00	104.043,83	87.183,16	-16.860,67
0,00	**0,00**	**0,00**	**15.652.806,83**	**18.355.421,81**	**2.702.614,98**
0,00	0,00	0,00	172.838,15	84.653,41	-88.184,74
0,00	0,00	0,00	549.654,25	594.024,78	44.370,53
0,00	0,00	0,00	5.435.211,43	6.077.134,34	641.922,91
0,00	0,00	0,00	98.270,84	38.025,04	-60.245,80
0,00	0,00	0,00	347.087,07	361.681,68	14.594,61
0,00	0,00	0,00	130.953,42	144.340,38	13.386,96
0,00	0,00	0,00	674.487,30	396.249,56	-278.237,74
0,00	0,00	0,00	667.391,51	863.362,81	195.971,30
0,00	**0,00**	**0,00**	**8.075.893,97**	**8.559.472,00**	**483.578,03**
0,00	48,36	48,36	590.688,51	449.137,06	-141.551,45
0,00	0,00	0,00	102.845,95	148.699,20	45.853,25
0,00	0,00	0,00	107.723,14	83.955,04	-23.768,10
0,00	17,78	17,78	48.240,96	50.744,12	2.503,16
0,00	167,93	167,93	443.793,81	479.272,22	35.478,41
0,00	230,50	230,50	2.461.253,72	1.946.585,16	-514.668,56
0,00	**464,57**	**464,57**	**3.754.546,09**	**3.158.392,80**	**-596.153,29**
0,00	**-464,57**	**-464,57**	**3.822.366,77**	**6.637.557,01**	**2.815.190,24**
260.000,00	244.166,41	-15.833,59	2.937.999,60	2.684.779,46	-253.220,14
-260.000,00	**-244.630,98**	**15.369,02**	**884.367,17**	**3.952.777,55**	**3.068.410,38**
			0,00	910.607,77	910.607,77
			626.180,55	586.859,15	-39.321,40
-260.000,00	**-244.630,98**	**15.369,02**	**258.186,62**	**2.455.310,63**	**2.197.124,01**
			536.930,97	681.346,92	144.415,95
			179.020,65	197.791,86	18.771,21
			94.696,00	86.694,38	-8.001,62
			92.300,00	440.356,13	348.056,13
-260.000,00	**-244.630,98**	**15.369,02**	**-460.161,00**	**1.929.833,60**	**2.389.994,60**
			184.625,00	185.144,21	519,21
-260.000,00	**-244.630,98**	**15.369,02**	**-644.786,00**	**1.744.689,39**	**2.389.475,39**
			0,00	12.017,91	12.017,91
-260.000,00	**-244.630,98**	**15.369,02**	**-644.786,00**	**1.732.671,48**	**2.377.457,48**

Veranstaltungsstatistik (auf Basis der Terminliste)

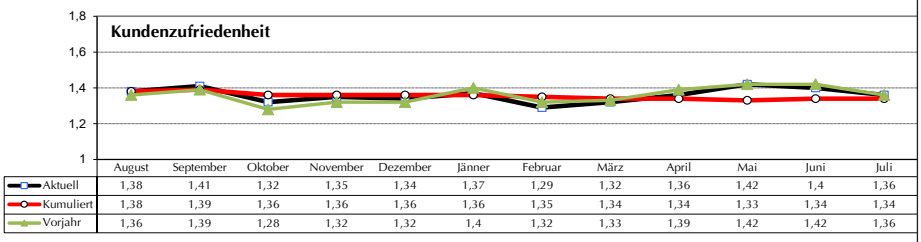
August 2020 bis Juli 2021

					Vorjahr				
Veranstaltungsbeginn	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**Änderung TN Std**
begonnene Veranstaltungen	1.685	18.836	128.304	1.491.575	1.695	20.284	98.965	1.304.743	**14%**
Absagen (offene VAs)	**VA**	**TN**			**VA**	**TN**			
abgesagte Veranstaltungen	758	1.153			713	1.082			
Absagequote	39,71%	**8,08%**			37,19%	**7,07%**			
Referate	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**Änderung TN Std**
Management, BWL, Sekretariat, QM	152	2.567	7.725	139.721	151	2.593	6.594	110.172	27%
BRP, LmM	123	1.835	11.100	145.656	146	1.983	11.126	159.238	-9%
Metall, Schweißen, Elektronik	283	1.993	11.564	132.055	258	2.265	13.910	164.985	-20%
Gewerbe, Verkehr, Bau	372	4.440	20.847	289.971	317	4.234	16.726	262.659	10%
Sprachen, Tourismus, Trainerwb.	226	1.642	6.838	98.884	207	1.819	5.266	66.333	49%
Gesundheit, Schönheit	108	1.313	7.393	109.518	103	1.109	7.833	128.688	-15%
Recht, Marketing, IT	223	1.967	7.558	97.682	265	2.104	7.032	87.111	12%
öffentliche Aufträge	143	1.625	59.807	843.773	102	1.334	41.138	636.541	33%
TAZ	131	2.020	1.595	24.648	155	2.616	1.888	32.083	-23%
sonst	16	147	66	576	46	396	204	1.530	-62%
gesamt	**1.777**	**19.549**	**134.491**	**1.882.484**	**1.750**	**20.453**	**111.716**	**1.649.340**	**14%**
Bereiche	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**Änderung TN Std**
offene Veranstaltungen	1.386	15.991	58.340	839.891	1.465	17.463	59.832	856.011	-2%
Firmeninterntraining	212	1.566	5.821	53.790	170	1.512	4.081	38.299	40%
AMS	179	1.992	70.330	988.803	115	1.478	47.804	755.030	31%
gesamt	**1.777**	**19.549**	**134.491**	**1.882.484**	**1.750**	**20.453**	**111.716**	**1.649.340**	**14%**
Veranstaltungsort	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**VA**	**TN**	**VA Std.**	**TN Std.**	**Änderung TN Std**
WIFI - Hauptgebäude	438	5.139	26.166	374.999	553	6.307	26.723	365.023	3%
Technikzentrum	377	3.838	23.836	332.054	415	4.502	25.377	391.040	-15%
Bauakademie Lehrbauhof	157	2.151	10.247	155.992	150	2.318	9.093	153.993	1%
TAZ	150	2.285	3.462	61.258	166	2.815	3.376	68.904	-11%
Villach	178	2.159	17.216	230.878	194	2.637	16.890	261.192	-12%
Wolfsberg	98	645	6.493	74.092	85	717	5.601	67.392	10%
Spittal	55	641	6.706	76.217	64	704	6.210	71.201	7%
virtuell (Live Online Training)	446	5.993	23.875	362.282	144	1.968	3.798	54.853	560%
sonst	467	5.060	16.489	214.712	407	5.120	14.648	215.742	0%
gesamt	**2.366**	**27.910**	**134.491**	**1.882.484**	**2.178**	**27.087**	**111.716**	**1.649.340**	**14%**

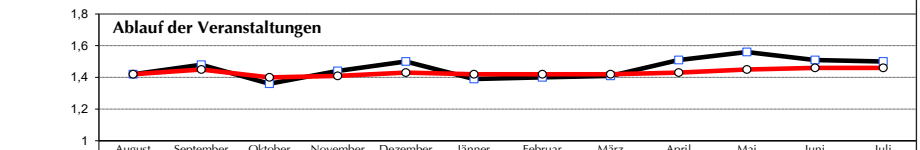
WIFI Kärnten GmbH.
Juli 2021

Erstellt von
Richard Hagen

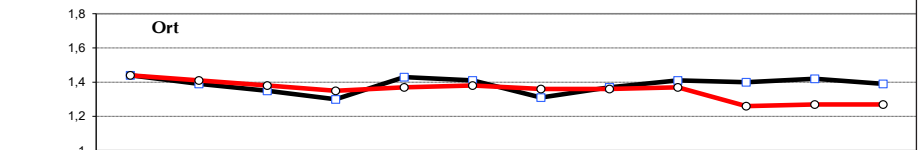
Zeitraum		Datenbasis			Weiterempfehlungsrate
Von	*Bis*	Feedbacks ausgewertet	Feedbacks ausgegeben (Mails)	Quote	
1. Aug 20	31. Jul 21	4482	11993	**37%**	**93,72%**



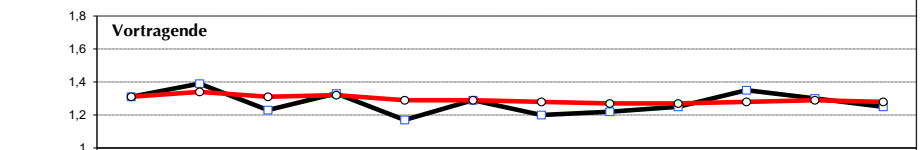
	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli
Aktuell	1,38	1,41	1,32	1,35	1,34	1,37	1,29	1,32	1,36	1,42	1,4	1,36
Kumuliert	1,38	1,39	1,36	1,36	1,36	1,36	1,35	1,34	1,34	1,33	1,34	1,34
Vorjahr	1,36	1,39	1,28	1,32	1,32	1,4	1,32	1,33	1,39	1,42	1,42	1,36



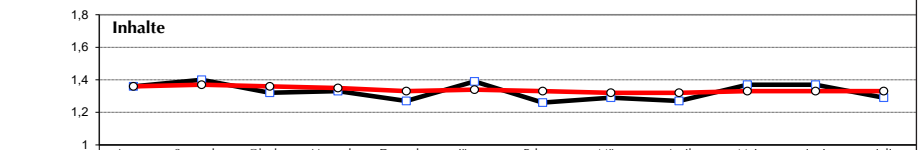
	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli
Aktuell	1,42	1,48	1,36	1,44	1,5	1,39	1,4	1,41	1,51	1,56	1,51	1,5
Kumuliert	1,42	1,45	1,4	1,41	1,43	1,42	1,42	1,42	1,43	1,45	1,46	1,46



	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli
Aktuell	1,44	1,39	1,35	1,3	1,43	1,41	1,31	1,37	1,41	1,4	1,42	1,39
Kumuliert	1,44	1,41	1,38	1,35	1,37	1,38	1,36	1,36	1,37	1,26	1,27	1,27



	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli
Aktuell	1,31	1,39	1,23	1,33	1,17	1,29	1,2	1,22	1,25	1,35	1,3	1,25
Kumuliert	1,31	1,34	1,31	1,32	1,29	1,29	1,28	1,27	1,27	1,28	1,29	1,28



	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli
Aktuell	1,36	1,4	1,32	1,33	1,27	1,39	1,26	1,29	1,27	1,37	1,37	1,29
Kumuliert	1,36	1,37	1,36	1,35	1,33	1,34	1,33	1,32	1,32	1,33	1,33	1,33

Verzeichnis relevanter Dokumente

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 2021)	Assessorenteam EFQM
WIFI Kursbuch 2020/2021	WIFI Kärnten
WIFI Österreich Managementbericht 2020/2021	WIFI Österreich
Bericht der Wirtschaftsprüfer über das Geschäftsjahr 2020/2021 der WIFI Kärnten GmbH (inkl. Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz und Lagebericht)	

Impressum

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

Vorbehaltlich Irrtümer und Druckfehler

Für den Inhalt verantwortlich:
Autorenteam: Mag. Andreas Görgei
Mag. René Pogrielz

Layout & Satz: Beate Riepl

Druck: Steffan-Druck KG, Völkermarkt

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

Qualität
&
Erfolg