

Qualität und Erfolg im WIFI Kärnten 2018





Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018

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

Inhalt

Austrian Excellence Award	4
Vorwort	5
Vision, Leitbild, Mission	6
Das WIFI stellt sich vor	8
Das WIFI in Zahlen	10
Unsere Kunden	12
Historische Eckdaten	13
Unser Haus stellt sich vor	14
Standortübersicht	26
WIFI Partnerschaften	28
Führung	31
Strategie	37
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	43
Partnerschaften und Ressourcen	51
Prozesse, Produkte und Dienstleistungen	61
Kundenbezogene Ergebnisse	71
Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	81
Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	89
Schlüsselergebnisse	97
Glossar	108
Ergebnisbericht	134
Veranstaltungsstatistik	136
Qualitätsbericht	137
Anteil der Kundengruppen	138
Verzeichnis relevanter Dokumente	139
Impressum	141



Qualität und Erfolg

Austrian Excellence Award

Der Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität) ist die höchste Auszeichnung der Republik Österreich im Bereich umfassende Unternehmensqualität. Der Preis wird

an jene Unternehmen und Organisationen vergeben, die nach dem EFQM-Modell über Jahre hinweg exzellente Ergebnisse erzielen konnten.



Die WIFI Kärnten GmbH hat nach dem Erhalt des Jurypreises zum Staatspreis Unternehmensqualität 2010, der Verleihung des Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität) im Oktober 2013 und dem Sieg in der Kategorie „Mittlere Unternehmen“ im Jahr 2015 im Herbst 2017 den Sieg in der Kategorie „Non Profit-Unternehmen“ erreicht.

Im Rahmen des Staatspreises für Unternehmensqualität wurden vom WIFI Kärnten folgende Preise gewonnen:

2010 Jurypreis
(Staatspreis Unternehmensqualität)

2013 Austrian Excellence Award
(Staatspreis für Unternehmensqualität)

2015 Kategorien-Sieger
„Mittlere Unternehmen“
(Staatspreis Unternehmensqualität)

2017 Kategorien-Sieger
„Non Profit-Unternehmen“
(Staatspreis Unternehmensqualität)



Qualität und Erfolg

Vorwort

ES GIBT KEINEN KURZFRISTIGEN ERFOLG!

Kurzfristiger Erfolg ist in der Regel mit riesigen Anstrengungen verbunden, und am Ende des Tages stehen die Mühen in keinem Verhältnis zur erzielten Wirkung. Das Zauberwort für einen langanhaltenden, stabilen Erfolgsweg heißt „kontinuierliche Verbesserung“. Es sind die vielen tausend kleinen Schritte, die man gehen muss, um an ein Ziel zu kommen, und nicht die großen Sprünge, die bereits nach wenigen Metern zu akuter Atemnot und Überforderung führen.

Der besondere Vorteil dieser Strategie liegt darin, dass man Gehen lernt und sich durch konsequente Messung der Verbesserungsanstrengungen weiterentwickelt. Erst wenn man viele tausende kleine Schritte getan hat, wird man feststellen, dass man so eine große Strecke zurücklegen kann, ohne sich selbst und andere dabei zu überfordern.

Ohne dass es uns wirklich bewusst ist, wird diese Vorgangsweise früher oder später zu einer Unternehmenskultur, die für alle Beteiligten selbstverständlich ist. In der Sprache des Sports heißt dieser Zustand Kondition.



Wer Kondition hat, kann selbstbewusst auf große Ziele zusteuern und sich dabei sicher sein: Früher oder später erreichen wir auch die nächste Erfolgsstufe und können lächelnd durchs Ziel gehen.

Klagenfurt, im Jänner 2019

Mag. Andreas Görgei
Geschäftsführer



Qualität und Erfolg

Vision, Leitbild, Mission

UNSERE VISION, UNSER LEITBILD, UNSERE MISSION

Unsere Vision

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

Unser Leitbild

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

uns verpflichtet, die gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen in unsere Bildungsangebote einfließen zu lassen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Zukunft des Landes zu leisten. Die Gleichstellung von Mann und Frau gehört zum Selbstverständnis unserer Organisation.

Unsere Mission

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	8
Das WIFI in Zahlen	10
Unsere Kunden	12
Historische Eckdaten	13
Unser Haus stellt sich vor	14
Standortübersicht	26
WIFI Partnerschaften	28



Qualität und Erfolg

Das WIFI stellt sich vor

Das WIFI ist der größte und bekannteste Weiterbildungspartner für Österreichs Wirtschaft. Seit 70 Jahren entwickeln die WIFIs laufend neue Angebote und öffnen innovative Bildungswege. Wir stehen für angewandtes Wissen und den Dialog zwischen Wirtschaft und Bildung. Das WIFI Kärnten ist Teil des WIFI-Netzwerkes, das aus den neun Landes-WIFIs, dem WIFI International und dem WIFI Österreich besteht.

Konkurrenzlose Nähe zur Wirtschaft

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

Praxisorientierung

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

Vor Ort-Angebote

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

und Kursräumen, die eine anregende Lernumgebung und die modernste Technik bieten.

Bildung mit System

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

Duales System

Das WIFI Kärnten ist einer der größten Lehrlingsausbildner des Landes. Bis zu 150 Jugendliche werden in bis zu 7 verschiedenen Lehrberufen gleichzeitig im Haus ausgebildet. Dieses Engagement ist Ausdruck der sozialen Verantwortung gegenüber jenen jungen Menschen, die im ersten Anlauf noch keinen Lehrplatz gefunden haben.

Selbstständig werden mit dem WIFI

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

Lernmethoden

Modernste Lernmethoden, wie eLearning, Blended Learning sowie lernorientierte 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 15 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) und 2015 der Sieg in der Kategorie „Mittlere Unternehmen“ beim Staatspreis Unternehmensqualität. Im Jahr 2017 konnte in der Kategorie Non Profit-Unternehmen wiederum der erste Platz errungen werden.



Qualität und Erfolg

Das WIFI in Zahlen

DAS UNTERNEHMEN WIFI

Daten des Jahres 2018	Kärnten	Österreich
Geschäftsstellen	8 Standorte	9 Landes-WIFIs 80 Standorte
Mitarbeiter der Landes-WIFIs	90 Personen	678 Personen
Mitarbeiter im WIFI Österreich		42 Personen
Teilnehmer	27.300	378.000
Trainer	1.080	11.900
Veranstaltungen	2.240	34.015
Abgenommene Prüfungen	4.500	47.800
Umsatz	17 Mio Euro	191 Mio Euro
Marktanteil	39 Prozent	21 Prozent
Kursbücher	26.000 Stück	400.000 Stück
Webnutzung www.wifi.at	260.000 Besucher	2,400.000 Besucher

QUELLEN:

WIFI-Webstatistik 2017

WIFI-Teilnehmerbefragung 2015

Imageanalyse 2017/Gallup

Werbetracking 2017/Gallup

WIFI Österreich Managementbericht 2017/2018

Berufliche Weiterbildung in Österreich 2011–2015

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

Management/Unternehmensführung	7 %
Persönlichkeit	7 %
Sprachen	8 %
Betriebswirtschaft	18 %
EDV/IT	5 %
Technik	8 %
Branchen	24 %
Berufsreifeprüfung	23 %

BEKANNTHEIT

Spontane Bekanntheit in der Gesamtbevölkerung	71 %
Spontane Bekanntheit bei Kammermitgliedern	81 %
Spontane Bekanntheit bei WIFI-Kunden	92 %
Spontane Bekanntheit bei Personalverantwortlichen	68 %
Gestützte Bekanntheit in der Gesamtbevölkerung	92 %
Gestützte Bekanntheit bei Kammermitgliedern	100 %
Gestützte Bekanntheit bei WIFI-Kunden	100 %
Gestützte Bekanntheit bei Personalverantwortlichen	99 %

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	1,77
Sympathisches Institut	1,79



Qualität und Erfolg

Unsere Kunden

ALTERSDURCHSCHNITT 30 Jahre

GESCHLECHTSZUGEHÖRIGKEIT

Männer 59 %

Frauen 41 %

KURSDAUER

Durchschnittliche Kursdauer in Stunden 61

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 %



Qualität und Erfolg

Historische Eckdaten

- ab 1946** Die WIFIs werden im Handelskammergesetz gesetzlich verankert. Der Auf- und Ausbau von Angeboten für das Gewerbe startet.
- 1991** Die erste Fachakademie wird gegründet, mit mehr als 4.000 Absolventen bis heute.
- 1998** Das erste eLearning-Angebot des WIFI wird angeboten.
- 2000** Erster Lehrgang universitären Charakters startet, mit mittlerweile mehr als 900 Teilnehmern.
- 2000** Eröffnung Technikzentrum Klagenfurt
- 2002** Eröffnung Silicon WIFI Klagenfurt
- 2003** Erstmals starten WIFI-Lehrgänge mit MBA-Abschlüssen.
- 2003** WIFI Kärnten wird GmbH
- 2004** Eröffnung WIFI Villach NEU – Reinraumtechnik
- 2006** Eröffnung WIFI Spittal NEU – Gesundheitserlebniszentrum
- 2009** WIFI Wolfsberg NEU – Fügetechnik
- 2010** Jurypreis Staatspreis Unternehmensqualität
- 2011** Eröffnung Test- und Ausbildungszentrum (TAZ) Klagenfurt
- 2012** Eröffnung Gastrozentrum Klagenfurt
- 2013** Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität)
- 2015** Kategoriensieger „Mittlere Unternehmen“ (Staatspreis Unternehmensqualität)
- 2016** Eröffnung Fleischkompetenzzentrum und Friseurwerkstätte Klagenfurt
- 2017** Kategoriensieger „Non Profit-Unternehmen“ (Staatspreis Unternehmensqualität)
- 2018** Zertifikat „Great Place to Work®“



Qualität und 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



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



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



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

IT-MANAGEMENT/QUALITÄTSMANAGEMENT



Mag. Gerald Stoiser
T 05 9434-964
M 0676 88 5868 964
E gerald.stoiser@wifikaernten.at



Jessica Huber
T 05 9434-929
E jessica.huber@wifikaernten.at



Pierre Demarle
T 05 9434-928
E pierre.demarle@wifikaernten.at



Klaus Scheriau, MAS
T 05 9434-927
E klaus.scheriau@wifikaernten.at

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



Qualität und Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

RECHNUNGSWESEN



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



Julia Sauerschnig
T 05 9434-907
E julia.sauerschnig@wifikaernten.at



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



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



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

KUNDENCENTER



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



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



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

KUNDENCENTER



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



Helga Pretzmann
T 05 9434-903
E helga.pretzmann@wifikaernten.at



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



Sigrid Ruttig
T 05 9434-978
E sigrid.ruttig@wifikaernten.at



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

TEST- & AUSBILDUNGSZENTRUM



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



Alexandra Lang
T 05 9434-958
M 067 88 5868 958
E alexandra.lang@wifikaernten.at



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



Qualität und Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

**MANAGEMENT/UNTERNEHMENSFÜHRUNG,
BETRIEBSWIRTSCHAFT, MARKETING/VERKAUF,
HANDEL, AUßENHANDEL**



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



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



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



Daniela Bonstingl-Koban
T 05 9434-972
E daniela.bonstingl@wifikaernten.at



Andrea Pöllauer
T 05 9434-915
E andrea.poellauer@wifikaernten.at



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

**SPRACHEN,
TOURISMUS**



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



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

**GESUNDHEIT UND
PERSÖNLICHKEIT**



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



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

**EDV/IT, RECHT, VERSICHERUNGS-
MAKLER, IMMOBILIENTREUHÄNDER,
QUALITÄTSMANAGEMENT**



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



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



Qualität und 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
(vormittags)
T 05 9434-937
E gabriele.reibnegger@wifikaernten.at



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



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



Bernhard Voiticek
M 0676 55 88 5868 938
E bernhard.voiticek@wifikaernten.at

WERKSTÄTTEN



Franz Schöffmann
(Metall)
T 05 9434-933
M 0676 88 5868 933
E franz.schoeffmann@wifikaernten.at



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



Johann Korenjak
(Prüfungen)
M 0676 88 5868 932
E johann.korenjak@wifikaernten.at

WERKSTÄTTEN



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



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

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



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



Marina Presterl
T 05 9434-947
E marina.presterl@wifikaernten.at



Angelika Gaßler
T 05 9434-945
M 0676 88 5868 945
E angelika.gassler@wifikaernten.at



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



Hemma Ogris
T 05 9434-945
E hemma.ogris@wifikaernten.at



Qualität und Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

WERKSTÄTTEN



Gerald Uranschek (KFZ)
T 05 9434-941
M 0676 88 5868 946
E gerald.uranschek@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



Burgunde Bäck-Mutzi
T 05 9434-985
M 0676 88 5868 985
E burgunde.baeck@wifikaernten.at



Kerstin Drobiunig
T 05 9434-988
E kerstin.drobiunig@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
M 0676 88 5868 983
E reinhold.kircher@wifikaernten.at

ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE



Johannes Piroutz
M 0676 88 5868 977
E johannes.piroutz@wifikaernten.at



Christine Reichl
T 05 9434-982
E christine.reichl@wifikaernten.at



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



Tanja Udermann
T 05 9434-983
E tanja.uder mann@wifikaernten.at

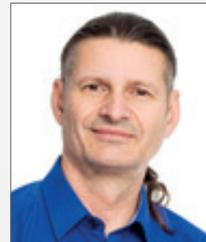


Kathrin Radl
T 05 9434-985
E kathrin.radl@wifikaernten.at

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



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



Qualität und Erfolg

Unser Haus stellt sich vor

TECHNISCHE BETRIEBSLEITUNG



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



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



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



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



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



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



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

BEZIRKSSTELLEN



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



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



Doris Weiß
ST. VEIT/GLAN
T 05 9434-561
E doris.weiss@wkk.or.at



Renate Polak
VILLACH
T 05 9434-574
E renate.polak@wifikaernten.at



Christiane Filipp
HERMAGOR
T 05 9434-536
E christiane.filipp@wkk.or.at



Claudia Prodingler
FELDKIRCHEN
T 05 9434-531
E claudia.prodingler@wkk.or.at



Christian Karasin
SPITTAL/DRAU
T 05 9434-542
E christian.karasin@wifikaernten.at



Qualität und Erfolg

Standortübersicht

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN AUSSTATTUNG

KLAGENFURT HAUPTHAUS, 3.800 m²



- Konferenzraum (1)
- Großer Festsaal (1)
- Seminarraum (21)
- Lehrküche (1)
- Schauküche (1)
- Servierraum (2)
- Bäckerei (1)
- Friseursalon (1)
- Kosmetik, Fußpflege (1)
- Sprachlabor (1)
- EDV Lehrsaal (7)
- Massage (1)

KLAGENFURT TECHNIKZENTRUM, 6.200 m²



- Seminarraum (18)
- Mehrzweckwerkstätte (1)
- Tischlerei (1)
- Zimmerei (1)
- Lackiererei (1)
- Tapezier-Malerwerkstätte (1)
- Schlosserei (1)
- KFZ Werkstätte (3)
- Schmiede (1)
- CNC Dreherei (1)
- CNC Fräseerei (1)
- Schweißwerkstätte (2)
- EDV Netzwerktechnik (1)
- CAD Labor (2)
- Elektroniklabor (1)
- Hydraulik-Pneumatiklabor (1)
- Fleischkompetenzzentrum (1)

KLAGENFURT TEST- UND AUSBILDUNGSZENTRUM, 820 m²



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

STANDORT & AUSBILDUNGSFLÄCHEN AUSSTATTUNG

VILLACH, 3.000 m²



Festsaal (1)
Seminarraum (6)
Lehrsaal (6)
Mehrzweckwerkstätte (1)
Schweißwerkstätte (1)
EDV Lehrsaal (3)
CAD Labor (1)
Elektroniklabor (1)
Schulungsreinraum (1)

SPITTAL, 780 m²



Seminarraum (6)
EDV Lehrsaal (2)
Lehrküche (1)
Servierraum (1)
Fitnessraum (1)

WOLFSBERG, 610 m²



Lehrsaal (6)
EDV Lehrsaal (1)
Schweißwerkstätte (2)

HERMAGOR, 170 m²

Seminarraum (2)
EDV Lehrsaal (1)

FELDKIRCHEN, 140 m²

Seminarraum (2)

ST. VEIT, 380 m²

Seminarraum (2)

GESAMT: 15.900 m²

133



Qualität und Erfolg

WIFI Partnerschaften

In Zusammenarbeit mit unseren langjährigen Partnern bietet das WIFI Kärnten eine Vielzahl von internationalen Zertifikaten, Prüfungen und Ausbildungen an!



LAND  KÄRNTEN



Der Blick durch die Excellence- Brille

Führung	31
Strategie	37
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	43
Partnerschaften und Ressourcen	51
Prozesse, Produkte und Dienstleistungen	61
Kundenbezogene Ergebnisse	71
Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	81
Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	89
Schlüsselergebnisse	97

Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018



Qualität und Erfolg

Führung





Führung

KRITERIUM 1 – FÜHRUNG

1 a) Führungskräfte entwickeln die Vision, Mission, Werte und ethischen Grundsätze und sind Vorbilder.

Die Führungskräfte im WIFI Kärnten sind die Bereichsleiter, die Dienststellenleiter sowie der Institutsleiter. Sie entwickeln gemeinsam die Strategie, die Vision und das Leitbild des WIFI Kärnten und wirken im Rahmen der jährlich stattfindenden Strategieklausur persönlich an der Überprüfung und Weiterentwicklung dieser Grundsätze mit.

Die Führungskräfte des WIFI Kärnten handeln nach gemeinsam erarbeiteten, vereinbarten und kommunizierten Führungsgrundsätzen. Diese wurden im Jahr 2016 erarbeitet, mit allen Führungskräften vereinbart und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommuniziert. Sie werden bei der Mitarbeiter- und bei der Partnerbefragung überprüft.

Die Führungskräfte arbeiten im WIFI-Netzwerk in verschiedensten Arbeitsgruppen mit und sorgen dafür, dass das WIFI Kärnten im Bereich des Excellence-Gedankens als Vorbild vorangeht.

In der wöchentlichen Referentenbesprechung sind die Führungskräfte persönlich anwesend. Die dort festgelegten Maßnahmen werden von diesen selbst umgesetzt. Dazu gehören vor allem Verbesserungspotenziale, die sich aus den Rückmeldungen aller Interessengruppen ergeben, und Maßnahmen zur Steuerung von strategischen Projekten.

Die drei Bereichsleiter legen ebenfalls in den Besprechungen mit dem Institutsleiter die wesentlichsten personellen Entscheidungen fest und beschließen Weichenstellungen zu den großen Investitionsprojekten im Haus.

Die Führungskräfte des WIFI Kärnten setzen sich aktiv mit dem Excellence-Modell auseinander und absolvieren dazu einschlägige Ausbildungen bis zum Assessor. Der Qualitätsmanager ist aktiv als Assessor für die Quality Austria unter anderem im Rahmen des österreichischen Staatspreises für Unternehmensqualität tätig.

Der Institutsleiter wurde im Jahr 2016 in die Jury zum Staatspreis Unternehmensqualität berufen.

1 b) Führungskräfte definieren, überprüfen und verbessern das Managementsystem und die Leistung der Organisation.

Für die Prozesse des Managementsystems im WIFI Kärnten sind Führungskräfte als Prozessowner persönlich verantwortlich. Die Führungskräfte leiten mit Hilfe der Prozessreviews aus den Prozesskennzahlen Verbesserungsmaßnahmen ab, die gemeinsam in der Referentenbesprechung festgelegt und anschließend persönlich umgesetzt werden.

Der monatliche Managementbericht zeigt für jeden Teilbereich die Monatsergebnisse und Leistungsindikatoren, die für die Steuerung der einzelnen Geschäftsbereiche des Hauses benötigt werden. Mit der Einführung des Managementberichts wurde die kurzfristige Unternehmenssteuerung wesentlich verbessert.

Im Rahmen des WIFI-Netzwerkes treffen sich alle Führungskräfte regelmäßig. In verschiedenen Arbeitsgruppen wird eine Vielzahl von gemeinsamen Projekten diskutiert, beschlossen und umgesetzt. Aus den jeweiligen Erfahrungen der Bundesländer werden die gemeinsamen Vorgangsweisen abge-

stimmt und optimiert. Die Zusammenarbeit der Landes WIFIs im WIFI-Netzwerk erfolgt unter anderem in den Bereichen Marktkommunikation, Marktbearbeitung, Produktpolitik, Kennziffern und Vergleiche, Qualitätspolitik, Beschaffung, Internationalisierung, rechtliche Rahmenbedingungen sowie Personalentwicklung. Die Regeln und Grundlagen des WIFI-Netzwerkes sind im Kodex 3.0 für die Zusammenarbeit festgeschrieben. Dieser wurde von den Institutsleitern im Jahre 2016 überarbeitet.

1 c) Führungskräfte befassen sich persönlich mit externen Interessengruppen.

Um die Beziehungen mit den verschiedenen Interessengruppen zu festigen und auszubauen, arbeiten die Führungskräfte des WIFI Kärnten in unterschiedlichen Funktionen in den verschiedensten Entscheidungs- und Beratungsgremien mit.

Dazu gehören:

- Vorstand des Arbeitnehmerförderungsbeirates des Landes Kärnten
- Vorstand der Plattform Erwachsenenbildung in Kärnten
- Direktorium des Arbeitsmarktservice Kärnten



Qualität und Erfolg

Führung

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

In der regelmäßig stattfindenden Qualitätsrunde werden Vertreter der Interessengruppen zu Dialogrunden mit fokussierten Themen aktueller Qualitätspolitik eingeladen.

Im Bereich der Innovationen und Produktentwicklung arbeiten die Führungskräfte österreichweit und lokal mit den Trainern zusammen. Dies geschieht in periodisch stattfindenden ERFAs, in eigenen Konferenzen sowie Planungs- und Organisationsbesprechungen.

Mit Firmenkunden erfolgt die Entwicklung von Angeboten überwiegend durch systematisches und intensives Zusammenarbeiten der Führungskräfte mit den Entscheidungsträgern für Personalentwicklung und Mitarbeiterqualifikation. Die Führungskräfte des WIFI Kärnten befinden sich in einem ständigen Dialog mit dem AMS Kärnten

als wichtigstem Key Account Kunden. Dabei werden zukünftige arbeitsmarktpolitische Entwicklungen und daraus resultierende Anforderungen für die Produktangebote und die Infrastruktur mit der Führung des AMS besprochen und gestaltet.

Die Auseinandersetzung mit der Eigentümerin und der Dialog mit den Eigentümervetretern erfolgt auf breiter Ebene. Die Führungskräfte des WIFI Kärnten sind vielfach in strategischen Projekten der Wirtschaftskammer Kärnten tätig und fungieren als Experten für die Organsitzungen der WK Kärnten, wie Ausschusssitzungen, Fachgruppentagungen oder das Wirtschaftsparlament.

Durch die intensive Zusammenarbeit der Führungskräfte mit Kunden, Partnern und Vertretern der Gesellschaft entsteht eine Vielfalt von Verbesserungsideen, Innovationsansätzen und Entwicklungspotenzialen, die sich in einer Palette von Projekten und neuen Bildungsangeboten des WIFI manifestiert haben.

Die erzielte Wirkung mit externen Interessengruppen wird mindestens einmal jährlich, jedoch jedenfalls im Rahmen der Strategieklausur von allen Führungskräften analysiert und bewertet.

1 d) Führungskräfte stärken zusammen mit den Mitarbeitern der Organisation eine Kultur der Excellence.

Das WIFI Kärnten pflegt eine Kultur der direkten und persönlichen Kommunikation, die auf kurzem Weg erfolgt. Daher haben die Mitarbeiter jederzeit die Möglichkeit, mit ihren Vorgesetzten oder dem Institutsleiter in Kontakt zu treten. Besondere Terminvereinbarungen sind nicht notwendig. Die Führungskräfte führen mit allen Mitarbeitern mindestens einmal jährlich ein Mitarbeitergespräch, um die Bedürfnisse, die Anliegen und Wünsche sowie die Entwicklung in einem persönlichen Rahmen zu besprechen. Im Rahmen der jährlichen Mitarbeiterbefragungen der Wirtschaftskammer Kärnten und des WIFI Kärnten werden die Führungskräfte und der Institutsleiter von den Mitarbeitern beurteilt.

Die Führungskräfte sichern mit persönlicher Kommunikation ein tiefgreifendes Verständnis für die Strategie des Hauses und die gemeinsam vereinbarten Führungsgrundsätze. Die Transparenz der Führungsarbeit wird unter anderem auch dadurch hergestellt, dass die Protokolle der Strategieklausuren und der Referentenbesprechungen allen Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung stehen. Zwei- bis dreimal pro Jahr

informiert der Institutsleiter alle Mitarbeiter in eigenen Mitarbeiterinformationsveranstaltungen über aktuelle Veränderungen und strategische Entwicklungen. Zusätzlich finden mit speziellen Mitarbeitergruppen, wie Assistentinnen, Sachbearbeitern, Werkmeistern, Kundencentermitarbeitern, etc., eigene Gesprächsrunden mit dem Institutsleiter statt. Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde ein Einführungs-Workshop geschaffen, den der Institutsleiter persönlich leitet. Die Wirkung der Bemühungen der Führungskräfte und die daraus abgeleiteten Maßnahmen, wie zum Beispiel das Maßnahmenpaket Outdoorangebote, werden mit Hilfe der Mitarbeiterbefragungen überprüft und angepasst.

1 e) Führungskräfte gewährleisten, dass die Organisation flexibel ist und Veränderungen effektiv gemanagt werden.

Alle Führungskräfte arbeiten im österreichweiten WIFI-Netzwerk proaktiv an der Zukunftsgestaltung der Organisation mit. Da sich die Wirtschaftskammer ebenfalls in einem permanenten Wandel befindet, sind Institutsleiter und Bereichsleiter ständig in Arbeits- und Reformgruppen der Wirtschaftskammer eingebunden, um



Qualität und Erfolg

Führung

mögliche Veränderungen der Mutterorganisation und die Auswirkungen auf das WIFI Kärnten optimal gestalten zu können. So wurde beispielsweise die Talenteakademie als Einrichtung der Wirtschaftskammer Kärnten geschaffen und im Wirkungsbereich des WIFI Kärnten angesiedelt.

In Personalunion leitet der Institutsleiter auch die bildungspolitische Abteilung der Wirtschaftskammer Kärnten.

Das europaweit einzigartige Test- und Ausbildungszentrum für Jugendliche ist ebenfalls ein Ergebnis dieses Engagements. Die Förderung der dualen Ausbildung als einer der wichtigsten Strategieschwerpunkte der Wirtschaftskammer Kärnten wird somit vom WIFI geplant und umgesetzt. In der Zusammenarbeit mit Industriegroßkunden wurden Bildungsangebote für die Themen Lehrlingsförderung und Fachkräftesicherung entwickelt und umgesetzt.

Der Veränderung der Wirtschaftslandschaft mit zunehmender Flexibilisierung wurde in den letzten 15 Jahren mit einem Investitionsprogramm von mehr als 50 Mio Euro – finanziert durch die Wirtschaftskammer Kärnten – Rechnung getragen. Die Verantwortung der

Führungskräfte liegt dabei in der Entwicklung, Bewusstseinsbildung und Umsetzung dieser Investitionsprojekte. Insgesamt 5 neue, moderne Standorte wurden so in allen Regionen für das WIFI Kärnten errichtet. Um die Veränderungen in der Bildungslandschaft optimal zu meistern, begründen die Führungskräfte mit unterschiedlichsten Organisationen strategische Partnerschaften zur gemeinsamen Leistungserbringung. So konnten die gesteigerten Anforderungen des Arbeitsmarktservice als Großkunde in einer Vielzahl von Großaufträgen umgesetzt werden, die gemeinsam mit anderen Bildungseinrichtungen geleistet wurden.

Die Führungskräfte legen gemeinsam in der Referentenbesprechung Veränderungsmaßnahmen der Organisationsstruktur fest, die den Wandel, die Risikoabschätzung und die damit verbundenen Maßnahmen zum Ziel haben. Die Referentenbesprechung ist somit die zentrale Plattform und gleichzeitig Impulsgeber für die Gestaltung von Veränderungen des Wirtschaftsförderungsinstituts. Die Überprüfung der Vorgangsweisen und Ergebnisse gehört im Rahmen der Referentenbesprechung ebenfalls zu den Aufgaben der Führungskräfte.



Qualität und Erfolg

Strategie



Strategie

KRITERIUM 2 – POLITIK UND STRATEGIE

2 a) Die Strategie beruht auf dem Verständnis der Bedürfnisse und Erwartungen der Interessengruppen und des externen Umfelds.

Die Wirtschaftskammer Kärnten als Eigentümerin legt in der Generalversammlung den bildungspolitischen und wirtschaftlichen Auftrag in Form von Anforderungen und strategischen Zielsetzungen fest. Diese werden vom Aufsichtsrat präzisiert, gewichtet und laufend überprüft.

Im Rahmen der internen Kundenorientierung werden zusätzlich Einzelgesprächsrunden mit Geschäftsführern und Funktionären von Fachgruppen und Innungen als Instrument der Bedarfserhebung des Eigentümers und der Wirtschaftskammermitglieder geführt. Aus diesen Gesprächen entstehen viele neue Angebote, Investitionsimpulse und strategische Projekte.

Wesentliche strategische Projekte werden im Präsidium und im Wirtschaftsparlament vorgestellt und genehmigt. Im Zuge des Beschlussfassungsprozesses führen Wünsche und Anliegen der Branchen zu Anpassungen und Adaptierungen der Projekte. Die Bedürfnisse der Kunden werden in einem umfangrei-

chen Feedback-Prozess systematisch erfasst. Dabei werden Methoden wie Fragebögen, Interviews, Telefonbefragungen und Imageanalysen eingesetzt. Die Bedürfnisse der verschiedenen Interessengruppen werden auch über Interviewrunden mit Fokusgruppen in der Qualitätsrunde identifiziert. Nach Kundengruppen differenziert werden diese Methoden der Bedarfserhebung ständig ausgeweitet und optimiert. Dazu gehören die flächendeckende Auswertung der Kommentare auf den Erfolgskontrollbögen, systematische Firmenkundenbefragungen, systematische Kundeninterviews, jährliche Gespräche mit Fachgruppen- und Innungsgeschäftsführern sowie Bezirksstellenleitern.

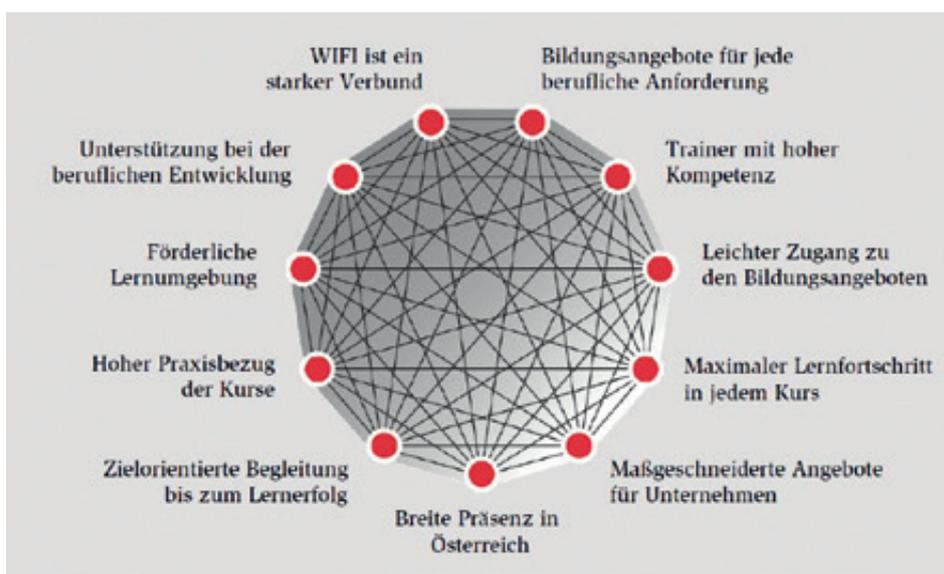
Die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiter werden mit den Instrumenten Mitarbeitergespräch, Mitarbeiterbefragung (sowohl der Wirtschaftskammer als auch des WIFI Kärnten) und der Betriebsklimaanalyse systematisch erhoben. Viele Anliegen der Mitarbeiter werden laufend im Rahmen der offenen Kommunikation und mit der Intranetplattform „Verbesserungen“ erfasst. Die Vorschläge werden in der wöchentlich stattfindenden Referentenbesprechung behandelt. Trainer werden im Rahmen der Produktentwicklung in den Strategie-

prozess einbezogen. In den systematisch durchgeführten Partnerbefragungen werden neben der Zufriedenheit der Trainer auch deren Bedürfnisse abgefragt. Die Befragung der Trainer wird von Jahr zu Jahr mit unterschiedlichen Schwerpunkten gestaltet. Durch das Partnernetz und das System ELVIS wurde eine lückenlose Einbeziehung der Traineranliegen erreicht. Aufgrund der Erkenntnisse der Trainerbefragungen wurden die Trainer verstärkt in strategische Projekte und die Entwicklung von Strategie einbezogen.

2 b) Die Strategie beruht auf dem Verständnis der eigenen Leistungen und Fertigkeiten.

Im WIFI Kärnten gibt es ein breites und tiefes Verständnis der Kernkompetenzen im Bereich der beruflichen Erwachsenenbildung, welche die Grundlage für jede Strategieentwicklung bilden. Dieses Verständnis ist im Leitbild und in der österreichweit geltenden Markenverfassung dauerhaft verankert. Im genetischen Code sind die Bausteine der eigenen Kernkompetenz und deren

DER GENETISCHE CODE DER MARKE WIFI



©Institut für Markentechnik Genf



Qualität und Erfolg

Strategie

Zusammenhänge untereinander detailliert beschrieben. Gemeinsam mit dem WIFI-Netzwerk werden Marktuntersuchungen, Statistiken und Forschungsprojekte für relevante Zukunftsfragen geplant, beauftragt und durchgeführt.

Die wichtigsten Ergebnisse werden den Mitarbeitern präsentiert und über das Intranet zur Verfügung gestellt. Forschungsergebnisse und Medienberichte werden systematisch gesammelt und aufbereitet. Besonders wichtige Erkenntnisse werden in der Referentenbesprechung von den Führungskräften vorgestellt, diskutiert und analysiert, um so eine möglichst breite Basis zur Strategieentwicklung sicherzustellen.

Die Entwicklung der Strategie beruht aber auch auf den laufenden Messungen der vorhandenen Leistungsindikatoren

- Kundenzufriedenheit
- Buchungsstatistik
- Veranstaltungsstatistik
- Ergebnisbericht
- Imageanalyse
- Trainerbefragung
- Betriebsklimaanalyse
- Mitgliederbefragung der Wirtschaftskammer
- Online-Befragung der Wirtschaftskammer.

Führungskräfte besuchen Informationsveranstaltungen, Kongresse sowie Messen im In- und Ausland mit Themenbezügen zur eigenen Arbeit. Die Institutsleiter versuchen zielgerichtet, im Rahmen von Studienreisen Neuentwicklungen am Weiterbildungsmarkt zu erkennen und daraus die zukünftigen Trends für die eigene Organisation abzuleiten. Zusätzlich stellt die Wirtschaftskammer dem WIFI Kärnten alle relevanten Daten und Studien der wirtschaftlichen Entwicklung des Landes zur Verfügung.

Dazu gehören beispielsweise

- Brancheninformationen (z.B. Geschäftspartnerdatenbank)
- regionale Daten
- gewerberechtliche Daten
- demografische Daten
- Bevölkerungsdaten
- Daten über den Ausbildungsstand (z.B. Lehrlings- und Meisterprüfungsdaten)

Österreichweite Vergleichskennzahlen (Bildungsstatistik, wesentliche Qualitätskennzahlen) ergänzen die Grundlagen der Strategiefindung. Das Prinzip „Lernen von den Besten“ wird durch regelmäßige Besuche sowie das Vorstellen und Übernehmen von erfolgreichen Projekten unter den WIFIs gelebt.

2 c) Die Strategie und unterstützende Leitlinien werden entwickelt, überprüft und aktualisiert.

Im Rahmen der jährlich stattfindenden Strategieklausur bewerten die Führungskräfte die Strategie des WIFI Kärnten, aktualisieren die strategischen Positionen und stimmen diese mit den kurz- und langfristigen Erwartungen der Interessengruppen ab. Die Verzahnung und Ableitung der eigenen Strategie erfolgt unter Berücksichtigung der strategischen Vorgaben und Basisarbeiten der Wirtschaftskammer Kärnten sowie des WIFI-Netzwerkes, welche in der Rahmenstrategie aller WIFIs festgelegt ist. Diese wird einmal jährlich von allen WIFIs gemeinsam überprüft, erarbeitet bzw. angepasst.

Die österreichweit geltende Markenverfassung ist ebenfalls eine wesentliche Leitlinie der Strategieentwicklung. Die methodische Vorgehensweise (von der Vorbereitung der Teilnehmer bis zum Ableiten der wesentlichen strategischen Projekte) in der Strategieklausur sieht vor allem das Identifizieren und den Ausbau von Kernkompetenzen, die Überprüfung von Partnerschaften sowie die Vorgehensweise auf Märkten vor.

Alle Strategieklausuren werden grundsätzlich professionell extern moderiert.

Dabei werden Instrumente wie z. B. SWOT-Analyse und Portfolio-Analyse zum Verstehen zukünftiger Entwicklungen und Trends eingesetzt.

In der Strategieklausur werden zu allen strategischen Positionen Ziele und Zielwerte festgelegt, priorisiert und überprüft. Die Abwicklung der dabei festgelegten Projekte (maximal drei pro Jahr) ist im Projektprozess geregelt. Die Umsetzung und Wirkung der Projekte wird laufend in der Referentenbesprechung überwacht und im monatlich erscheinenden Managementbericht für alle Mitarbeiter/innen sichtbar dokumentiert. Die Trainer werden durchgängig in die Umsetzung strategischer Projekte des WIFI Kärnten eingebunden.

Dem Aufsichtsrat werden die strategischen Positionen, die dazugehörigen Ziele und Projekte zur Entscheidung vorgelegt. Der Geschäftsführer berichtet laufend in den Aufsichtsratssitzungen über den Fortschritt und die Umsetzung der strategischen Entwicklung und den Umsetzungsstand der damit verbundenen Projekte.



Qualität und Erfolg

Strategie

2 d) Die Strategie und die unterstützenden Leitlinien werden kommuniziert und durch Pläne, Prozesse und Zielsetzungen umgesetzt.

Die Ergebnisse der Strategieklausur werden durch das Strategieklausurprotokoll dokumentiert, das allen Mitarbeitern des WIFI Kärnten über das Intranet zur Verfügung steht. Die Ergebnisse des Strategieprozesses sind in einem Strategiefolder zusammengefasst, um die strategische Ausrichtung leichter nach innen und außen kommunizieren zu können.

Nach jeder Strategieklausur stellt der Institutsleiter in eigenen Veranstaltungen Strategieänderungen und Strategieanpassungen des Hauses den Mitarbeitern vor und erklärt die damit verbundenen Hintergründe und Zielsetzungen. Der Strategiefolder wird den Mitarbeitern im Rahmen dieser Veranstaltungen überreicht und zusätzlich als elektronisches Dokument auf der Homepage des WIFI Kärnten

und im Intranet veröffentlicht. Zusätzlich erhalten die Trainer sowie die Führungskräfte der Wirtschaftskammer und die Kollegen des WIFI-Netzwerkes ein Exemplar dieses Dokuments. Alle strategischen Positionen werden im Rahmen von Aufsichtsratssitzungen mit dem System der Schlüsselergebnisse abgestimmt und im Hinblick auf die bildungspolitischen und wirtschaftlichen Aufträge der Wirtschaftskammer genehmigt.

Das interne Berichtswesen (Managementbericht, bestehend aus Qualitätsbericht, Ergebnisbericht und Veranstaltungstatistik) zeigt monatlich die Entwicklung und die Zielerreichung im Bereich der Schlüsselergebnisse und damit die Entwicklung der strategischen Zielsetzungen. Der Masterplan für die Umsetzung der Strategie sind die strategischen Projekte, die im Intranet für alle Mitarbeiter zugänglich sind. Die Überwachung der strategischen Projekte erfolgt durch die Referentenbesprechung und den Aufsichtsrat.



Qualität und Erfolg

Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter





Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter

KRITERIUM 3 – MITARBEITER

3 a) Personalpläne unterstützen die Strategie der Organisation.

Aus den strategischen Positionen werden mit Genehmigung des Aufsichtsrates erforderliche personelle Veränderungen in den Dienststellen abgeleitet und umgesetzt. Für jedes strategische Projekt wird der erforderliche Personaleinsatz, die Verschiebung von Personalressourcen bzw. der Aufbau von zusätzlichen Personalressourcen vor Beginn des Projektes geprüft und festgelegt.

Für jede Funktion im WIFI Kärnten gibt es eine Stellenbeschreibung, in der die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sowie die Führungsspanne der jeweiligen Funktion festgelegt ist. Bei der Mitarbeiterauswahl und Stellenbesetzung wird nach dem Prozess „Mitarbeiterauswahl“ vorgegangen. Die Personalpolitik des WIFI Kärnten sieht vor, dass zunächst alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, freie Stellen mit eigenen Mitarbeitern zu besetzen. Danach werden freie Stellen Wirtschaftskammermitarbeitern und in weiterer Folge Trainern des WIFI Kärnten angeboten. Erst wenn diese Vorgangsweise zu keiner erfolgreichen

Stellenbesetzung führt, wird die Stelle öffentlich ausgeschrieben. Nachfolgend wird vom betreffenden Dienststellenleiter unter Abstimmung mit dem Institutsleiter eine Beobachtungsgruppe zusammengestellt. Diese besteht aus den zukünftigen Kolleginnen und Kollegen, die mit dem Bewerber oder der Bewerberin zusammenarbeiten werden. Neben einem Assessment, einer Arbeitsprobe und einem befristeten Anstellungsverhältnis wird durch die Beobachtungsgruppe eine Bewertung der Bewerber vorgenommen.

Für die Besetzung von Führungspositionen wird eine ähnliche Vorgangsweise gewählt, wobei die Arbeitsprobe entfällt. Besonderer Schwerpunkt bei der Auswahl von Führungskräften liegt im Bereich der Erfahrung in der Erwachsenenbildung sowie der nachgewiesenen Fähigkeit zur Entwicklung von qualitativ hochwertigen Ausbildungsangeboten. Die Kriterien für Personalentscheidungen, insbesondere für Führungskräfte, sind direkt aus der Strategie des WIFI Kärnten abgeleitet.

Der zukünftige Personalbedarf wird in den Mitarbeitergesprächen zwischen den Führungskräften und dem Institutsleiter besprochen, definiert und

festgelegt. Die sich daraus ergebenden Maßnahmen und notwendigen Schritte werden von den Führungskräften gemeinsam mit dem Institutsleiter im darauffolgenden Jahr umgesetzt.

3 b) Das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter werden entwickelt.

Die Kompetenzen aller Mitarbeiter werden im WIFI für jeden einzelnen in Form eines Mitarbeiterprofils festgehalten. Die Mitarbeiterprofile dokumentieren Ausbildungen, Erfahrungen, besondere Kompetenzen und außerberufliche Funktionen (z. B. in Vereinen).

Gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Kärnten wird vom WIFI ein jährliches Mitarbeiter Schulungsprogramm erarbeitet und allen Mitarbeitern kostenlos angeboten. Die Bildungsmaßnahmen des Mitarbeiter Schulungsprogramms werden aus der Strategie und den damit verbundenen Zielsetzungen abgeleitet. Die Führungskräfte vereinbaren im Rahmen des Mitarbeitergesprächs mit dem Institutsleiter weitere strategiebezogene Ausbildungen und Qualifikationsschritte für ihre Mitarbeiter in den Dienststellen.

Für die Mitarbeiter wurde das Entwicklungsgespräch eingeführt, das die Zufriedenheit mit der Arbeitsplatz-

situation, die Übernahme neuer Verantwortungen und Arbeitsbereiche und die damit verbundenen persönlichen Entwicklungsmaßnahmen feststellt. Das alle 2 Jahre stattfindende Entwicklungsgespräch ist ein Vieraugengespräch zwischen dem Institutsleiter und jedem einzelnen Mitarbeiter.

Das gesamte Bildungsangebot des WIFI Kärnten steht den Mitarbeitern zur beruflichen und privaten Nutzung vollkommen kostenlos zur Verfügung. Damit wird erreicht, dass eine breite und tiefe Kenntnis der eigenen Angebote entsteht und der Kontakt zu Trainern sowie Kunden intensiviert wird. Die Inanspruchnahme und Nutzung aller Bildungsmaßnahmen durch die Mitarbeiter wird dokumentiert und gemessen.

Über das WIFI-Netzwerk wird jährlich eine spezielle Produktmanager Ausbildung angeboten, die für alle Führungskräfte mit Produktverantwortung verpflichtend ist. Basierend auf den Ergebnissen des Entwicklungsgesprächs und der strategischen Zielsetzung wird diese Ausbildung auch allen geeigneten und interessierten Mitarbeitern zugänglich gemacht.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, entsprechend ihrer Funktion eine



Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter

Dienstprüfung der Wirtschaftskammer abzulegen und die dafür vorgeschriebenen Ausbildungen zu absolvieren.

3 c) Mitarbeiter handeln abgestimmt, werden eingebunden und zu selbstständigem Handeln ermächtigt.

In den Stellenbeschreibungen sind für jede einzelne Funktion der Verantwortungsbereich und die dazu erteilten Kompetenzen angeführt. Im Rahmen dieser Kompetenzen können die Mitarbeiter ohne weitere Rücksprache Entscheidungen treffen. Dazu zählen die Produktpolitik, die Auswahl der Trainer, die Honorarvereinbarungen, die Kommunikationspolitik, die Preispolitik und die Vertriebspolitik.

Nach dem Prinzip der Subsidiarität wird Mitarbeitern Verantwortung zur Gestaltung und Abwicklung von Projekten und Prozessen übertragen.

Jeder Mitarbeiter hat jederzeit die Möglichkeit, zur wöchentlich stattfindenden Referentenbesprechung zu kommen und dort Vorschläge einzubringen.

Die Plattform „Verbesserungen“ im WIFI-Intranet wurde als Ergebnis der Mitarbeiterbefragung eingeführt und

die darin eingetragenen Vorschläge werden in der darauffolgenden Referentenbesprechung behandelt.

Das WIFI Kärnten nutzt eigene und die von der Wirtschaftskammer durchgeführten Betriebsklimaanalysen und Mitarbeiterbefragungen zur Ableitung von Maßnahmen, die zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiteridentifikation führen.

Die Ergebnisse der Betriebsklimaanalyse und Mitarbeiterbefragung werden im Rahmen der Referentenbesprechung und Mitarbeiterinformationen vorgestellt und analysiert.

Der hohe Wert des selbstständigen Arbeitens kommt in der jährlich stattfindenden Mitarbeiterbefragung deutlich zum Ausdruck.

Erstmals hat sich das WIFI Kärnten um das Zertifikat „Great Place to Work“ bemüht und diese Auszeichnung bereits im ersten Anlauf erreicht.

3 d) Mitarbeiter kommunizieren wirkungsvoll in der gesamten Organisation.

Der Dialog der Mitarbeiter mit der Organisation WIFI Kärnten erfolgt einfach und unbürokratisch. Für

Gespräche und interne Termine gibt es keinerlei formale Bedingungen und Voraussetzungen.

In der wöchentlich stattfindenden Referentenbesprechung sind alle Dienststellenleiter vertreten. Die Vorstellung der wesentlichsten Ereignisse, die Abstimmung der Termine, die Kommunikation der Ergebnisse sowie die Überprüfung der Zielerreichung und der getroffenen Maßnahmen finden dort statt. Die Dienststellenleiter sind verpflichtet, die Entscheidungen und relevanten Informationen im Rahmen einer Nachbesprechung an ihre Mitarbeiter in den Dienststellen weiterzugeben. Zusätzlich stehen alle Protokolle der Referentenbesprechung allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung.

Mindestens zweimal pro Jahr werden für jene Mitarbeiter, die nicht an der wöchentlichen Referentenbesprechung teilnehmen, gesonderte Informationsveranstaltungen durchgeführt, die vom Institutsleiter gestaltet werden. Dieses Dialogforum hat die Aufgabe, wesentliche Projekte, Themen und Veränderungen, insbesondere im Hinblick auf die WIFI-Strategie, zu behandeln. Um allen Mitarbeitern die Möglichkeit zur Teilnahme an dieser Informationsveranstaltung zu geben, werden jeweils zwei

gesonderte Termine abgehalten. Damit wird erreicht, dass alle Mitarbeiter über die wesentlichsten Veränderungen und die strategische Ausrichtung bestmöglich informiert sind.

Der Institutsleiter führt nach Bedarf mit unterschiedlichsten Funktionsgruppen im WIFI (Referatsmitarbeiter, Werkmeister, Kundencentermitarbeiter, etc.) gesonderte Gesprächsrunden durch, um über Bedürfnisse, Anliegen, Ziele, Maßnahmen und besondere Problemstellungen zu diskutieren. Für neue Mitarbeiter wird ein eigener Einführungs-Workshop abgehalten, der vom Institutsleiter moderiert wird.

Die unterschiedlichen Dienststellen im Haus (z. B. Technische Betriebsleitung, Kundenservice) führen regelmäßige Koordinations- und Abstimmungsgespräche, um die kurzfristigen operativen Anforderungen bestmöglich zu bedienen.

Zur Verbesserung der Kommunikation untereinander und zur Optimierung und leichten Gestaltung von Arbeitsabläufen insbesondere mit den EDV-Systemen VAMA und SAP wurde ein Jour fixe eingerichtet, welcher den Beteiligten die Möglichkeit bietet, ihre Wünsche und Anliegen mit den Systemverantwortlichen zu besprechen.



Qualität und Erfolg

Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter

Verbesserungs- und Schulungsmaßnahmen sind ein wesentliches unmittelbares Ergebnis dieses Formats.

Im Technikzentrum und im Haupthaus gibt es jeweils einen Sozialraum, um allen Mitarbeitern die Möglichkeit zu bieten, in zwangloser Atmosphäre informelle Kontakte zu pflegen und untereinander zu kommunizieren.

Das Intranet des WIFI Kärnten ist eine Wissensmanagement- und Kommunikationsplattform, die neben Protokollen und Berichten Umfragen und Diskussionen in elektronischer Form anbietet, die von den Mitarbeitern des WIFI Kärnten auch genutzt werden. Über diese Plattform werden alle wesentlichen Termine und Projektverläufe kommuniziert. Damit sind über das Intranet alle relevanten Informationen allen Mitarbeitern zugänglich. Das Intranet als zentrale Plattform für Mitarbeiter wird laufend im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit und Übersichtlichkeit überprüft und verbessert. Ein vollständiger Relaunch folgte im Jahr 2015.

3 e) Mitarbeiter werden belohnt, anerkannt und betreut.

Gemeinsam mit der Partnerorganisation Stabsbataillon 7 werden den Mitarbeitern Freizeitaktivitäten angeboten. Um

die persönlichen Beziehungen unter den Mitarbeitern zu stärken, wird ein Outdoorangebot für die Belegschaft angeboten und durchgeführt.

Für die Mitarbeiter, die von der Wirtschaftskammer Kärnten an die WIFI Kärnten GmbH personalgestellt sind, gibt es ein umfangreiches Sozialprogramm mit Betriebs-, Kultur- und Sportausflügen, das vom Betriebsrat der Wirtschaftskammer gestaltet wird. Um den Mitarbeitern der WIFI Kärnten GmbH die Teilnahme zu ermöglichen, gibt es mit dem Betriebsrat die Vereinbarung, dass die WIFI Kärnten GmbH die dafür anfallenden Kosten übernimmt.

Für alle Mitarbeiter gilt ein Jahresarbeitszeitmodell, das den Erwerb und den Abbau von Gleitzeiten eigenverantwortlich im Einklang mit den betrieblichen Erfordernissen ermöglicht. Die Mitarbeiter des WIFI Kärnten haben daher die Möglichkeit, ihre Arbeitszeiten an die persönlichen Bedürfnisse weitgehend anzupassen. Die Kernzeiten des Arbeitszeitmodells wurden gestrichen und die Rahmenarbeitszeiten zur Verbesserung der persönlichen flexiblen Arbeitszeiteinteilung erweitert. Für die Konsumation von Gleitzeiten ist in den meisten Fällen keine gesonderte formale Genehmigung notwendig.

Die Räumlichkeiten und Infrastruktur des WIFI Kärnten stehen den Mitarbeitern für Gemeinschaftsveranstaltungen kostenlos zur Verfügung. Mit der Errichtung des neuen Test- und Ausbildungszentrums können die Mitarbeiter auch ein Fitnessstudio und eine Kletterwand nutzen.

Zu besonders günstigen Konditionen werden Massagen und ein spezielles Fitnessprogramm im Haus angeboten. Alle Mitarbeiter sind zum jährlich stattfindenden Sommerfest und zur Weihnachtsfeier eingeladen.

Im Falle einer 100%igen Zielerreichung gibt es für die Mitarbeiter eine Anerkennungsprämie in der Höhe von 400,- Euro in Form von Warengutscheinen.

Das Kunden-Wohlfühlprogramm (Fahrradverleih, Regenschirme, Massageliegen, Wasserspender, Elektroautos, Elektroroller, etc.) steht auch allen Mitarbeitern kostenlos zur Verfügung.

Die Beiträge der Mitarbeiter auf der Intranet-Plattform „Verbesserungen“ tragen zum Ausbau der umfassenden Dienstleistungen und zur Hebung der Qualität im Hause bei. Die Qualitätsrunde hat die Möglichkeit, den besten Vorschlag jährlich mit 400,- Euro zu belohnen. Der Preis wird im Rahmen

des jährlich stattfindenden Sommerfestes mit entsprechender Würdigung und im feierlichen Rahmen übergeben.

Um die Einführung neuer Mitarbeiter für alle Beteiligten zu erleichtern, gibt es einen eigenen Prozess zur „Integration neuer Mitarbeiter“. Darin enthalten ist ein spezielles Tutorenprogramm. Jedem neuen WIFI-Mitarbeiter wird ein Tutor zur Seite gestellt, der anhand einer Aufgabenliste die Vorstellung des neuen Mitarbeiters und die Einführung ins Haus übernimmt. Die Tutoren sind Ansprechpartner für alle Belange eines neuen Mitarbeiters im Haus. Dieses Programm steht auf Wunsch auch Mitarbeiterinnen zur Verfügung, die aus der Karenz zurückkehren.

Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018



Qualität und Erfolg

.....

Partnerschaften & Ressourcen





Partnerschaften & Ressourcen

KRITERIUM 4 – PARTNERSCHAFTEN UND RESSOURCEN

4 a) Partner und Lieferanten werden zu nachhaltigem Nutzen gemanagt.

Im Verständnis des WIFI sind die Trainer die wichtigsten Partner im Prozess der Leistungserbringung und nehmen hier eine zentrale Stellung ein.

Die Produktmanager gestalten die Zusammenarbeit mit den Trainern und entscheiden über deren Einsatz. Der damit in Verbindung stehende Prozess ist auf langfristige Zusammenarbeit ausgelegt.

Neuen Trainern wird über das Partnernet eine Sammlung von allen notwendigen und einführbaren Informationen zur Verfügung gestellt. In einem eigenen Einführungsseminar – dem „Welcome Day“ – werden die Trainer in die Strategie, die Organisation und die elektronische Infrastruktur des Hauses eingeführt. Zur persönlichen und didaktischen Qualifikation und Weiterentwicklung unterhält das WIFI österreichweit ein umfassendes Ausbildungsprogramm zum lebendigen und nachhaltigen Lernen „LENA“.

Als vereinbarte Basis der Zusammenarbeit erhalten neue Trainer zu Beginn ihrer Tätigkeit die österreichweit

einheitliche Trainer-Charta und werden über das umfangreiche Programm der Trainerbetreuung informiert.

Das WIFI Kärnten differenziert in der Bedeutung A-, B- und C-Trainer. Besonders wichtig sind die rund 200 A-Trainer, für die gilt, dass sie in den letzten 5 Jahren insgesamt mehr als 1.000 Lehreinheiten im Einsatz waren. Gemeinsam mit den A-Trainern werden die Kursangebote, Kursinhalte sowie Bildungsinnovationen entwickelt.

Fachlich orientierte Trainerstammtische werden unterstützt und bereichsübergreifende Trainerveranstaltungen angeboten. Das WIFI-Netzwerk organisiert den jährlich stattfindenden Trainer Award mit dem Ziel, besonders kompetente, engagierte und verdiente Trainer österreichweit auszuzeichnen.

Das Partnernet ist für alle Trainer die zentrale Kommunikations- und Informationsplattform für ihre Arbeit im WIFI. Die Trainer können dabei alle mit ihren Veranstaltungen verbundenen organisatorischen Daten (Ort, Termin, Teilnehmeranzahl, Bewertungen, etc.) abrufen. Zusätzlich dient dieses Medium auch zur Änderung der persönlichen Daten.

Die gesamte Honorarabrechnung und alle Werkverträge werden ausschließlich über das Partnernet abgewickelt. Organisatorische Veränderungen und Neuigkeiten sowie Entwicklungen am WIFI Kärnten werden in einem Trainer Newsletter zusammengefasst. Im Partnernet haben die Trainer zusätzlich die Möglichkeit, ihre Wahrnehmungen und Verbesserungsvorschläge zu deponieren.

Die Zufriedenheit und Identifikation der Trainer mit dem WIFI Kärnten wird durch regelmäßig durchgeführte Trainerbefragungen festgestellt und gemessen. Neu eingeführt wurde eine Trainerbefragung nach Abschluss des jeweiligen Gegenstandes bzw. der Veranstaltung. Die Trainer werden so wie die Kunden nach Beendigung ihres Einsatzes zu ihrer Zufriedenheit mit der Organisation, der Infrastruktur und der Zusammenarbeit mit den Dienststellen des WIFI befragt.

Der sogenannte „Trainerbonus“ bietet für jeweils 10 geleistete Unterrichtseinheiten die Möglichkeit, eine kostenlose Weiterbildungseinheit aus dem gesamten WIFI-Kursangebot zu konsumieren. Für zusätzliches besonderes Engagement (z. B. Projektmitarbeit) werden zusätzliche Trainerbonuspunkte vergeben.

Die Trainer werden auch in die Strategiearbeit eingebunden. So haben sich strategische Projekte mit der Entwicklung von Perspektiven für Trainer und Förderung der elektronischen Kommunikation zwischen dem WIFI und seinen Partnern ergeben.

Für sensible Anliegen der Trainer gibt es einen Ombudsmann, der vertraulich und anonym als Anwalt der Trainer fungiert und die Anliegen dieser Personen im WIFI gegenüber der Institutsleitung bzw. in der Referentenbesprechung vertritt. Der Trainer-Ombudsmann informiert die Referentenbesprechung über seine Tätigkeit und die Anliegen und Beschwerden bzw. versucht, die individuellen Problemstellungen mit den betroffenen Dienststellen im Haus im Sinne der Trainer zu lösen.

Zum jährlich stattfindenden Sommerfest werden entsprechend der Trainerdifferenzierung im WIFI Kärnten alle A-Trainer sowie ausgesuchte weitere wichtige Trainer eingeladen. Im Rahmen dieser Veranstaltung werden besonders verdienstvolle Trainer mit dem goldenen Ehrenzeichen des WIFI Kärnten ausgezeichnet. In diesem Rahmen wird auch ein Preis für jene Trainer, die sich besonders für LENA (LEbendiges NACHhaltiges Lernen) engagiert haben, vergeben.



Qualität und Erfolg

Partnerschaften & Ressourcen

Das WIFI-Netzwerk ist das Ergebnis der Zusammenarbeit aller neun Landes-WIFIs mit dem WIFI Österreich und dem WIFI International in beinahe allen operativen Bereichen. Die zentrale Koordination des WIFI-Netzwerkes erfolgt über die Mitarbeiter des WIFI Österreich, welches selbst nicht am Markt tätig wird und als Service-, Entwicklungs- und Projektzentrale für die Landes-WIFIs agiert.

Die Zusammenarbeit im WIFI-Netzwerk erfolgt auf allen Ebenen in der Leistungserbringung und erfordert die aktive Mitarbeit aller Führungskräfte. Die Regeln der Zusammenarbeit sind im Kodex und in der Markenverfassung festgelegt. Die Zielsetzungen des WIFI-Netzwerkes finden sich im Strategiepapier WIFI 2020, mit dem auch die gemeinsame Rahmenstrategie aller WIFIs beschrieben wird.

Das WIFI-Netzwerk wird von der Institutsleiterkonferenz gesteuert. Die Zusammenarbeit und die Ergebnisse des WIFI-Netzwerkes werden von diesem Gremium und der Konferenz der Verbundkoordinatoren überprüft und angepasst.

Die wesentlichsten Schwerpunktaufgaben des WIFI-Netzwerkes sind das Lobbying, die Produktentwicklung, die

Softwareentwicklung, das österreichweite Marketing, die zentrale Mitarbeiterausbildung für Produktmanager, der gemeinsame Einkauf und die Unterstützung in organisatorischen und rechtlichen Fragen.

Neben dem WIFI-Netzwerk und den Trainern betreibt und gestaltet das WIFI Kärnten eine Vielzahl von weiteren Partnerschaften. Als Ergebnis einer Strategieklausur hat das WIFI Kärnten einen Kriterienkatalog erarbeitet, in dem festgehalten ist, unter welchen Bedingungen Partnerschaften begonnen werden können und wie sie zu führen sind.

Zu den vom WIFI Kärnten betriebenen Partnerschaften und Kooperationen gehören:

- Universität Cambridge
- Universität Perugia
- Universität Klagenfurt
- Bildungsberatung Kärnten
- Berufsförderungsinstitut
- GPS – Gemeinnütziges Personal-service Kärnten GmbH
- Diakonie de La Tour

Die Zusammenarbeit mit Lieferanten wird grundsätzlich langfristig gestaltet. Mit einigen Partnern konnten erfolgreiche strategische Projekte entwickelt werden.

4 b) Finanzen werden gemanagt.

In einer Bottom-Up-Planung werden – ausgehend von den Veranstaltungsergebnissen – die Bildungsbaustein- und Sachgebietsergebnisse sowie weiterführend die einzelnen Referatsergebnisse in mehreren Deckungsbeitragsstufen geplant. Diese Planung wird – um die Gemeinkosten und Kostenstellenplanung ergänzt – zu einer Gesamtplanung des WIFI Kärnten zusammengeführt.

Zusätzlich werden die notwendigen Investitionen geplant und in einem Investitionsplan zusammengefasst. Die Mittel zur Umsetzung des Investitionsplanes werden nach Genehmigung durch den Aufsichtsrat von der Wirtschaftskammer Kärnten zur Verfügung gestellt. Beide Planungen werden dem Aufsichtsrat zur Genehmigung vorgelegt. Monatlich werden die Planergebnisse mit den Vorjahres- und IST-Ergebnissen verglichen und mit weiteren Controlling-Instrumenten, wie Buchungsstatistik und Veranstaltungsstatistik, abgeglichen.

Die monatlichen Ergebnisse werden in einem eigenen Managementbericht zusammengefasst, der auch die aktuelle Strategieumsetzung enthält. Dieser Managementbericht ergeht an alle Mitarbeiter, an die Führung der Wirtschaftskammer und die Mitglieder

des Aufsichtsrates und beinhaltet zusätzlich die Einschätzungen zum Verlauf des Wirtschaftsjahres und der absehbaren Zielerreichung. Der Managementbericht wird monatlich in der Referentenbesprechung analysiert. Maßnahmen im Falle der Planabweichung werden dort ebenfalls gemeinsam festgelegt.

In den mindestens viermal jährlich stattfindenden Aufsichtsratssitzungen wird die Erfolgsentwicklung des WIFI Kärnten mit dem Managementbericht und tiefgreifenden Analysen verfolgt.

Bei außergewöhnlichen Abweichungen gegenüber der Planung werden im Aufsichtsrat auf Vorschlag des Geschäftsführers Korrekturmaßnahmen beschlossen. Die Abweichungsmaßnahmen werden in der Regel im Vorfeld in der Referentenbesprechung diskutiert. Die Überwachung der Liquidität und die Umsetzung des Investitionsplanes wird dem Aufsichtsrat laufend berichtet.

Alle Berichte und Auswertungen stehen den Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung und können nach unterschiedlichsten Kriterien analysiert werden.

Um Liquiditätsengpässe zu vermeiden und eine entsprechend vorausschau-



Partnerschaften & Ressourcen

ende Ergebnisprognose zu ermöglichen, werden alle Bestellungen und Beauftragungen in Form von Obligos in SAP erfasst und berücksichtigt. Alle Prüfungen von externen und internen Kontrollinstanzen (GKK, Finanzamt, Wirtschaftsprüfer, Rechnungshof, Kontrollamt) haben seit Bestehen der WIFI Kärnten GmbH nie zu Kritik oder Beanstandungen geführt. Das Rechnungswesen und das damit verbundene Controlling der WIFI Kärnten GmbH gelten innerhalb der österreichischen Bildungslandschaft als vorbildhaft.

4 c) Gebäude, Sachmittel und Material werden zur Unterstützung der Strategie nachhaltig gemanagt.

Das WIFI ist nicht Eigentümer der Gebäude und Einrichtungen, fühlt sich aber dafür verantwortlich. Alle notwendigen Investitionen, Wartungsarbeiten, Reparaturen, Instandsetzungen und Verbesserungen werden gemeinsam mit dem Infrastrukturmanagement der Wirtschaftskammer veranlasst und umgesetzt. Alle Schulungsräume des WIFI Kärnten werden regelmäßig überprüft und Verbesserungs-, Modernisierungs- und Instandsetzungsvorschläge werden zu einem zentralen Infrastruktur-Monitoring zusammengetragen. Das Infrastruktur-Monitoring wird mit dem definierten Raumstandard

für alle Räume des WIFI Kärnten abgeglichen. Das zentrale Infrastruktur-Monitoring ist das wesentliche Instrument zur Umsetzung des strategischen Zieles „Infrastruktur optimieren“.

In allen Schulungsräumlichkeiten des WIFI Kärnten befindet sich der Medienturm ELVIS, der zur Anforderung von Hilfsmitteln und Dokumentation von Problemen im Bereich des Gebäude- und Infrastrukturmanagements dient.

Das Umlaufvermögen wird von den Schulungsreferaten und von der Technischen Betriebsleitung verwaltet und für die Veranstaltungen bereitgestellt. Jedes Referat ist für die Beschaffung und kurzfristige Lagerung der benötigten Unterlagen und Skripten selbst verantwortlich, es stehen aber Lagerräume zur Verfügung. Nicht fix montierte technische Einrichtungen werden zentral von der Technischen Betriebsleitung verwaltet und vergeben. Verbrauchsmaterialien, wie Stifte, Flip-Chart-Papier und dergleichen, wird zentral verwaltet und bei Bedarf in den Lehrsälen ergänzt. Die Bezirksstellen werden mit notwendigem Verbrauchsmaterial und Schulungsunterlagen zentral versorgt. Veraltete technische Geräte werden ordnungsgemäß entsorgt und neue entsprechend der Investitionsplanung durch die Schulungs-

referate beschafft. Defekte werden sofort behandelt und umweltgerecht gemanagt. Alte EDV-Geräte werden einem gemeinnützigen Beschäftigungsprojekt zur Wiederaufbereitung überlassen.

Wenn Funktionsräume thematisch eindeutig einem Schulungsreferat zugeordnet werden, dann obliegen die Verwaltung sowie die Verantwortung für die Ausstattung und die Investitionen dem jeweiligen Produktmanager. Für die Ausstattung, Verwaltung und Instandhaltung der Werkstätten ist im WIFI Kärnten der Werkstättenkoordinator verantwortlich. Die Ausstattung, Betreuung, Instandhaltung und Verwaltung der EDV-Lehrsäle liegt in den Händen einer neu geschaffenen IT-Management Abteilung.

Veranstaltungsspezifisches Verbrauchsmaterial wird von den Schulungsreferaten im Just-in-Time- oder Jahresbedarfsverfahren beschafft, das gemeinsame Verbrauchsmaterial wird zentral von der Technischen Betriebsleitung und von der Institutsleitung eingekauft und zur Verfügung gestellt. In allen Büros, Veranstaltungsräumen und Werkstätten wird konsequent Mülltrennung betrieben. In den Werkstätten wird zusätzlich auf den vollständigen Recyclingzyklus, insbe-

sondere für metallisch verwertbare Abfälle, geachtet. Eigene Stifteboxen für verbrauchte, leere Stifte sorgen für ein lückenloses Recycling der Flip-Chart- und White Board-Stifte.

Laufende Anpassungen und Verbesserungen werden insbesondere durch die Qualitätsrunde aufgrund der Vielzahl von Vorschlägen der Mitarbeiter des Hauses realisiert. Die Vorschläge der Plattform „Verbesserungen“ im Intranet stammen von den Mitarbeitern und führen zu nachhaltigen Verbesserungsmaßnahmen. So wurden beispielsweise die Kunststoffbecher der zahlreichen Wasserspender durch Pappbecher ersetzt.

4 d) Technologie wird gemanagt, um die Realisierung der Strategie zu unterstützen.

Die zentrale Technologie für die WIFIs ist die Veranstaltungsmanagement-Software VAMA, die im Rahmen des WIFI-Netzwerkes gemeinsam entwickelt wurde. Die Anforderungen der Landes-WIFIs werden in regelmäßig stattfindenden Arbeitskreisen durch die VAMA-Experten aus den Bundesländern mit Unterstützung des WIFI-Netzwerkes analysiert und bewertet. Daraus entstehen Projektaufträge für die Weiterentwicklung des Leistungsspektrums



Partnerschaften & Ressourcen

der Software. Die neu entwickelten Module werden in systematisch umgesetzten Schulungsprogrammen eingeführt. Um zukunftssichere Weiterentwicklung des Systems zu garantieren, wurde der Source Code auf die moderne Microsoftplattform .net portiert.

Im Schulungsbereich nutzt das WIFI das Know-how der rund 1.200 Trainer, mit denen im Rahmen der Kursprogrammplanung Konzepte und Investitionsvorschläge zum Technologieeinsatz und zur Werkstätten- und Lehrsaalausstattung erarbeitet werden.

Beispiele dafür sind die Entwicklung und Errichtung des in Österreich einzigartigen Schulungs-Reinraums in Villach Magdalen, die neue Friseurwerkstätte, das Fleischkompetenzzentrum, das Gastrozentrum sowie das Test- und Ausbildungszentrum für Jugendliche (TAZ) in Klagenfurt.

Mitarbeiter und Trainer nützen aktiv die Möglichkeit von Messebesuchen und Informationsveranstaltungen, um neueste Erkenntnisse und Know-how über zukünftige Technologien zu erhalten.

Zur Dokumentation und Archivierung aller relevanten Veranstaltungs- und

Kundendokumente setzt das WIFI Kärnten ein elektronisches Dokumentenmanagementsystem ein. Dieses System wird auch für die elektronische Erfassung und Digitalisierung der gesamten Eingangspost verwendet. Dabei stehen vor allem die Datensicherheit und die Gestaltung von elektronischen Prozessen im Vordergrund. Die Auslagerung der Datenbestände in ein Rechenzentrum ersetzte den Betrieb von aufwändigen Server Farmen. Im Hinblick auf die gewonnenen Erfahrungen im Bereich der Digitalisierung, Archivierung und revisionssicheren Aufbewahrung von Dokumenten ist diese Vorgangsweise zukunftsweisend für die gesamte IT-Strategie der Wirtschaftskammer Kärnten. Als Ergebnis der konsequenten Strategieumsetzung „Zentralisierung von Geschäftsprozessen“ wurden alle Abläufe und Workflows im WIFI Kärnten vollkommen papierlos gestaltet. Dabei sind auch alle Vorgänge, die Trainer betreffen, berücksichtigt.

Das elektronische Veranstaltungsinformationssystem (ELVIS) ist ein Pionierprojekt in Österreich. Alle Lehrsäle wurden mit einem Multimediapult ausgestattet, das einerseits alle Mediengeräte (Overhead-Projektor, CD-Player, TV-Gerät, DVD-/Video-Player, etc.) ersetzt und andererseits die bisher in

Papierform geführten schriftlichen Veranstaltungsdokumentationen vollkommen ablöst. Das System ELVIS wird in Echtzeit mit VAMA synchronisiert und das Führen von Arbeitsberichten und Anwesenheitslisten erfolgt nur noch elektronisch.

Aus Sicherheitsgründen sind das Büro- und das Schulungsnetzwerk getrennt. Das Büronetzwerk wird über die IT-Abteilung der Wirtschaftskammer betrieben, während das Schulungsnetzwerk mit mehr als 600 vernetzten PCs vollkommen autark vom WIFI selbst gemanagt wird. Um die immer stärker werdende EDV-orientierte Umsetzung der strategischen Technologien zu garantieren, hat das WIFI Kärnten ein eigenes IT-Management aufgebaut.

4 e) Informationen und Wissen werden gemanagt, um die effektive Entscheidungsfindung zu unterstützen und um die Fähigkeiten der Organisation aufzubauen.

Die zentrale Informationsquelle für alle Veranstaltungen des WIFI ist die Veranstaltungsmanagementsoftware VAMA, die auf allen Arbeitsplätzen von allen Mitarbeitern genutzt wird. Als Wissensmanagementplattform steht das WIFI-Intranet allen Mitarbeitern zur Verfügung und bietet einen strukturierten

Zugriff auf wichtige Dokumente (Strategie, Berichte, Protokolle, etc.) sowie Termine und Projektdokumentationen. Zusätzlich wird der Verbesserungsprozess „Verbesserungen“ über das Intranet dokumentiert und gemanagt. Dadurch entsteht eine strukturierte Wissensdatenbank. Für die Anwender gibt es ein auf das WIFI Kärnten angepasstes Wikipedia-System, in dem VAMA-Themen bereitgestellt werden. Zur Unterstützung des Managements betreibt das WIFI-Netzwerk für alle WIFIs eine komplette Dokumentation der österreichweiten Projekte mit Projektunterlagen, Protokollen und begleitenden Dokumenten in einer eigenen WIFI-Netzwerk Community. In dieser Community wird vom WIFI-Netzwerk eine Wissensdatenbank mit allen österreichweit relevanten Studien, Untersuchungen und Forschungsergebnissen zum Thema „berufsbezogene Aus- und Weiterbildung“ betrieben.

Zur Optimierung der Kommunikation und des Trainereinsatzes verfügt das WIFI über ein Partnernet, das Echtzeiten aus VAMA über das Internet allen Trainern zur Verfügung stellt. Jeder Trainer kann unter anderem Einsatz, Termine, Ort, Anmeldeinformationen sowie abschließende Beurteilung über dieses System jederzeit und überall



Qualität und Erfolg

Partnerschaften & Ressourcen

abfragen. Zusätzlich wird die elektronische Kommunikation mit den Schulungsreferaten und Trainern über das Partnernet unterstützt. Alle Werkverträge und die Werkvertragsabrechnung erfolgen ebenfalls über das Partnernet.

Für alle Veranstaltungen steht die Community des österreichweit eingesetzten eLearning-Systems „eFront“ zur Verfügung, die es ermöglicht, Lerngruppen im Web zu organisieren, zu jeder Veranstaltung ergänzende Dokumente, Beispiele, Übungsauf-

gaben, etc., abzulegen und die Kommunikation zwischen den Teilnehmern und den Trainern via Mailforum und Chat zu ermöglichen.

Für die gesamte Skriptenproduktion wird ein zentraler Skriptenserver mit Just-in-Time-Produktionsmöglichkeit genutzt. Damit werden Aktualität und Einheitlichkeit des Erscheinungsbildes sichergestellt. Das System ELVIS (elektronisches Veranstaltungsinformationssystem) ist Plattform und Träger für ein Wissensmanagementsystem der Trainer im Lehrsaal.



Qualität und Erfolg

Prozesse, Produkte, Dienstleistungen



Prozesse, Produkte & Dienstleistungen

KRITERIUM 5 – PROZESSE, PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

5 a) Prozesse werden entwickelt und gemanagt, um den Nutzen für die Interessengruppen zu optimieren.

Ausgangspunkt für das gesamte Prozessmanagement ist die Prozesslandkarte, die im Intranet abgebildet ist. Sie bietet einen Zugriff auf alle Prozesse, die Prozessdokumentationen und die Bewertung der Prozesse. Die Prozessverantwortung liegt nicht nur bei den Führungskräften, sondern bei einer Vielzahl von Mitarbeitern des Hauses. Die Prozesslandkarte stellt eine interaktive Prozesslandschaft dar, die mit wenigen Mausklicks zu allen Prozessdokumenten, Checklisten und begleitenden Unterlagen führt. So sind mehr als 500 Seiten Textinformation zu den Prozessen übersichtlich gestaltet.

Prozessveränderungen (Einführung, Anpassung und Abschaffung von Prozessen) sind selbst in einem eigenen Prozess geregelt. Neben den laufenden Anpassungen und Verbesserungen gibt es ein jährliches Prozessreview, das innerhalb einer „Prozesswoche“ durchgeführt wird. In diesem Zeitraum sind die Prozessverantwortlichen verpflichtet, die Kennzahlen und

Anpassungen ihrer Prozesse vorzustellen. Bei der Entwicklung der Prozesslandschaft war ein repräsentativer Querschnitt an Mitarbeitern aktiv beteiligt. Die Prozessgestaltungsarbeit fand in Form von extern begleiteten Workshops statt. Prozessveränderungen werden häufig auch von Trainern initiiert, die Vorschläge entweder direkt den Schulungsreferenten mitteilen oder durch ihre Mitarbeit in verschiedenen Projektgruppen Ideen und Innovationen einbringen (z. B. Qualitätssicherungssystem „Besucher“).

Die Gestaltung von Prozessen ist im WIFI Kärnten sehr stark und unmittelbar auf den Nutzen der Kundengruppen (Privatkunden, Firmenkunden, öffentliche Auftraggeber) ausgerichtet. Sie sind durch Kundenrückmeldungen, Kundenbefragungen und den Erfahrungsaustausch mit anderen WIFIs geprägt.

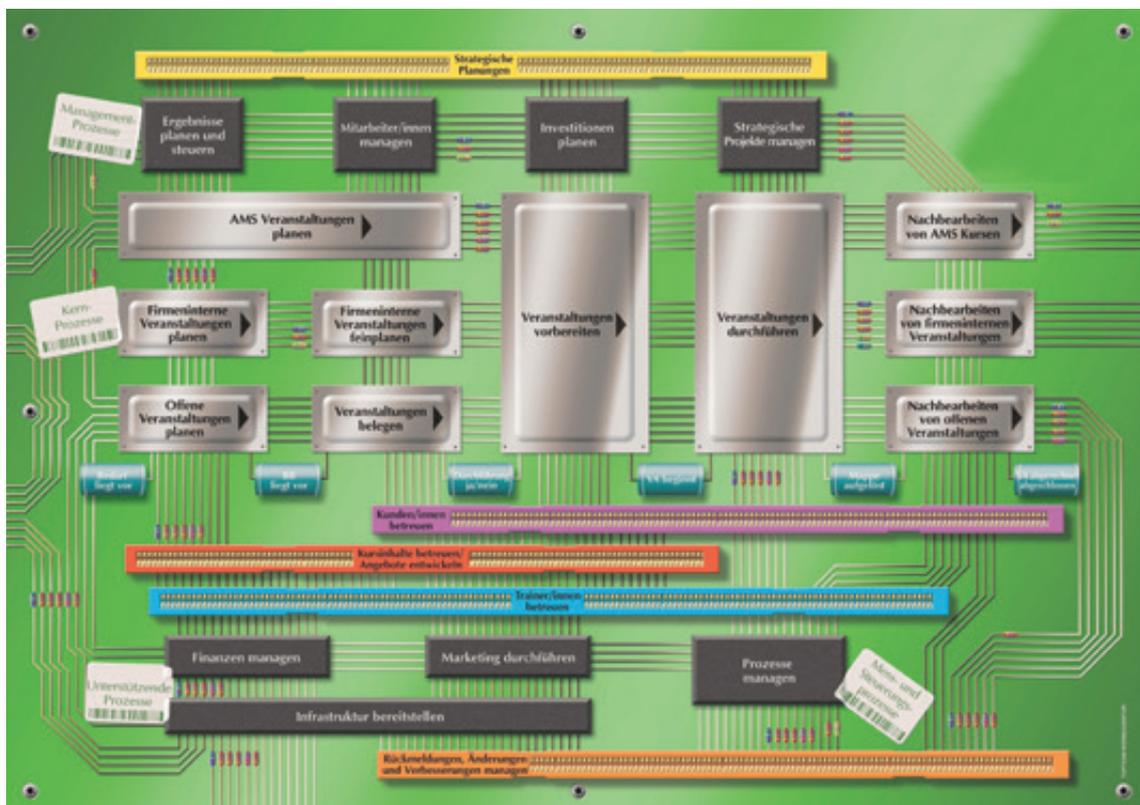
Technische Entwicklungen und Innovationen zur Hebung der Dienstleistungsqualität und zur Förderung des Lernens werden systematisch betrieben und im Hinblick der Auswirkungen auf Kunden und Trainer überprüft.

Aus diesen Überlegungen sind in den letzten Jahren viele Prozessänderungen entstanden.

Die Information über Prozessveränderungen und Prozessanpassungen erfolgt überwiegend per direkter Kommunikation von den Prozessverantwortlichen zu den betroffenen Mitarbeitern bzw.

den Interessengruppen (z. B. Partnern). Alle Mitarbeiter können sich über die Sharepoint-Funktionen des Intranets im Falle von Prozessänderungen automatisch verständigen lassen. Wenn notwendig, übernehmen die Prozessverantwortlichen persönlich die Einschulung aller Mitarbeiter, die durch die Prozessänderungen betroffen sind.

WIFI PROZESS(OR) LANDKARTE





Prozesse, Produkte & Dienstleistungen

5 b) Produkte und Dienstleistungen werden entwickelt, um optimale Werte für Kunden zu schaffen.

Die Neu- und Weiterentwicklung von Kursangeboten und Lehrgängen wird mit einem eigenen Prozess gewährleistet. Dieser sieht vor, dass österreichweite Produkte gemeinsam entwickelt und unter Einbindung der Trainer ausgearbeitet und umgesetzt werden. Die Produktmanager sind für den Produktentwicklungsprozess in ihrem Fachbereich verantwortlich, legen in diesem Zusammenhang die Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Vertriebspolitik fest und entscheiden über den Einsatz der geeigneten Trainer. Bei der Produktentwicklung werden Studien, Untersuchungen und Befragungen des WIFI-Netzwerkes und eigene Erhebungen zum Thema Kundenerwartungen herangezogen. Die Aufgabe des WIFI-Netzwerkes besteht vor allem darin, diese systematisch und grundlegend vor- und aufzubereiten.

Bei längeren Ausbildungen und Lehrgängen wird ein Kurssprecher nominiert, um die Bedürfnisse der Kunden möglichst effizient zu erfassen und notwendige Anpassungen gemeinsam mit den Teilnehmern zu identifizieren. Produktmanager haben die Verpflichtung, diese Ausbildungen

persönlich zu besuchen, und die daraus gewonnenen Erkenntnisse und Vorschläge fließen in die Produktentwicklung ein.

Durch das System „Besucher“ werden Rückmeldungen und Veränderungsvorschläge zur Produktgestaltung in den Kursen systematisch erfasst.

Aus Partnerschaften mit Organisationen, wie Cambridge University, Universität Klagenfurt, Comprei Reinraumtechnik, etc., werden Kurse und Lehrgänge entwickelt, die das Angebot des WIFI Kärnten erweitern und den Kunden den Erwerb von internationalen Zertifikaten ermöglichen.

Die Verantwortlichen des WIFI stehen permanent im direkten Dialog mit den Funktionären und Mitarbeitern der Wirtschaftskammer Kärnten. Dadurch entstehen Schulungsangebote, die nach den Bedürfnissen und Vorstellungen der Eigentümer ausgerichtet sind. Somit sind die Einrichtungen der Wirtschaftskammer Kärnten eine wertvolle und unverzichtbare Quelle für die Bedürfnisse und Erwartungen der heimischen Wirtschaft.

Im Rahmen des Firmen-Intern-Trainings werden in Zusammenarbeit mit Unternehmen maßgeschneiderte Angebote bis hin zu Firmenakademien entwickelt.

Das AMS als größter Kunde bindet das WIFI Kärnten bereits in die Entwicklung seines umfangreichen Qualifikationsprogramms ein, um so ein Höchstmaß an Innovationen und Ressourcenverfügbarkeit sicherzustellen. Die neu eingerichtete Job-Werkstatt und das Test- und Ausbildungszentrum (TAZ) sind Beispiele für diese langfristige Zusammenarbeit. Die Erprobung und Nutzung neuer Technologien durch Mitarbeiter, Trainer sowie Kunden führt zur Einführung neuer Konzepte, wie Blended Learning, Reinraumtechnik, LENA (LEbendiges, NACHhaltiges Lernen) oder Streaming, um so das Angebot des WIFI zukunftsorientiert auszurichten.

Die Durchführungsquote für neue Angebote im WIFI-Kursbuch ist die relevante Messgröße für die Frage, ob die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden erfüllt wurden.

5 c) Produkte und Dienstleistungen werden effektiv beworben und vermarktet.

Zentraler Prozess zur Kommunikation des WIFI-Angebotes ist die jährliche Erarbeitung des WIFI-Kursprogrammes, das in Form eines WIFI-Kursbuchs (30.000 Stück) sowie des Online-Kursbuchs (www.wifi.at) angeboten

wird. Eine Innovation sind die „Spartenkursbücher“, die einen Auszug aus dem WIFI-Kursbuch darstellen. Die Sparten der Wirtschaftskammer bestimmen, welche Inhalte im elektronischen Katalog ihrer Branche erscheinen und sorgen für die zielgerichtete Verbreitung dieses elektronischen Angebots.

Zusätzlich zur WIFI Österreich Dachkampagne startet das WIFI Kärnten jährlich im Frühherbst eine Werbekampagne. Diese Kampagne wird vor Erscheinen des Kursbuchs in der Referentenbesprechung geplant, der Marketingmix wird festgelegt und die notwendigen Budgetmittel werden auf die einzelnen Medien aufgeteilt. Als Grundlage der Planung dienen das Review mit den Erfahrungswerten des Vorjahres und die laufende Entwicklung der Medienlandschaft.

Der Marketingmix der WIFI Werbekampagne umfasst Fernseh- und Radiowerbung, Plakat- und Inseratenwerbung, PR-Beiträge, Messeauftritte, Online-Advertising, etc. Neueste Entwicklungen der elektronischen Werbeformen werden zum Beispiel mit Google AdWords und einer eigenen Google Strategie genutzt. Außerhalb der WIFI Werbekampagnen wird die Kommunikation des WIFI-Kursangebotes durch Marketinginstrumente, wie



Prozesse, Produkte & Dienstleistungen

Newsletter, Sonderbeilagen „Kärntner Wirtschaft“ und Direct-Mailings noch zusätzlich unterstützt.

Ausgehend von der Strategie 2020 des WIFI Kärnten wurden zum Themenfeld Online Marketing und Online Verkauf eine Reihe von Maßnahmen geplant und umgesetzt, die diese strategische Zielsetzung professionell unterstützen soll. Dabei geht es vor allem um die Nutzung von sozialen Netzwerken und die Optimierung der Gestaltung des WIFI-eShop. Besonderer Schwerpunkt des Online Marketings ist die narrative Verkaufsunterstützung der Produkte und Kursangebote durch einen eigenen WIFI Kärnten Blog (blog.wifikaernten.at).

Um die Entwicklung, Vermarktung und Betreuung von Produkten weiter zu professionalisieren, wurden die Angebote in (A)lpha-, (B)ravo- und (C)harly-Klassen eingeteilt. Damit verbunden ist eine Differenzierung der Marketingaufwendungen und der Einsatz der Marketinginstrumente für die verschiedenen Produktklassen.

Für die wichtigsten Lehrgänge und Veranstaltungen wird eine Vielzahl von Informationsabenden angeboten. Diese werden von den WIFI-Mitarbeitern sowie den Trainern gemeinsam bestritten.

Die Informationsveranstaltungen werden durch zusätzliche Beratungsangebote (z. B. für Förderungen und Einstufungstests) begleitet. Zur Überprüfung und Bewertung der Effektivität der eingesetzten Prozesse und Mittel dienen dem WIFI Kärnten die Buchungszahlen des jeweiligen ersten Schulungshalbjahres. Der Buchungsstand wird zu Beginn eines jeden Schulungsjahres mit dem Vorjahresstand verglichen, um weitere Marketingaktivitäten zu steuern.

Für die Kundengruppen öffentliche Auftraggeber und Firmenkunden gibt es im WIFI Kärnten eigene Kundenbetreuer, die durch persönlichen Kontakt für die Vermarktung der Kursangebote in diesen Bereichen sorgen. Die Wirkung der einzelnen Maßnahmen kann durch die flächendeckende Erfassung der Kommunikationskanäle zum Zeitpunkt der Buchung und der Frage nach der Informationsquelle zum Zeitpunkt der Kursbeurteilung lückenlos dargestellt werden.

Über das System ELVIS werden in allen Kursen des WIFI Kärnten Einführungs- und Kursabschlussvideos gezeigt, die auf die gesamte Dienstleistungs- und Produktpalette des WIFI Kärnten hinweisen. Damit wird eine standardisierte Kommunikation der WIFI-Kursangebote in den Kursen gewährleistet.

5 d) Produkte werden erstellt, geliefert und gemanagt.

Der Kernprozess „Veranstaltungen planen und durchführen“ stellt die Existenzgrundlage des WIFI dar. Aufgrund seiner Komplexität wurde er bereits in der Prozesslandschaft als System von Teilprozessen (Silber eingefärbt) dargestellt. Diese Kernprozesse sind im Bereich der Planung und Nachbearbeitung von Veranstaltungen für die einzelnen Kundengruppen (Privatkunden, Firmenkunden, öffentliche Auftraggeber) differenziert aufgebaut. Der prozessbegleitende Workflow mit allen erforderlichen Informationen wird vollständig im VAMA abgebildet und steht allen Mitarbeitern in jeder Phase der Veranstaltungsdurchführung zur Verfügung.

Die Zuteilung der erforderlichen Ressourcen (z. B. Räume, Skripten, Materialien, etc.) erfolgt bedarfsorientiert und zeitgerecht entsprechend den definierten Prozessschritten. Auch die begleitende Kommunikation mit Anmeldezusage, -absage, Verschiebungsinformationen, etc., wird vollständig mit VAMA gemanagt und verwaltet. So bietet VAMA jederzeit einen vollständigen Überblick über den Stand der Vorbereitung bzw. der Umsetzung von Veranstaltungen.

Mit Hilfe einer historischen Dokumentation aller Prozessschritte kann die gesamte Genesis einer Veranstaltung von der Planung bis zum Status „Abgeschlossen“ verfolgt werden.

Mit dem flächendeckenden System ELVIS werden alle administrativen Aufgaben, die den Trainern zukommen, vollkommen elektronisch abgewickelt. Dazu gehören Arbeitsberichte, Anwesenheitslisten oder das Scannen von Dokumenten und aktuellen Unterlagen. Mit der Einführung von ELVIS hat das WIFI Kärnten die papierlose Abwicklung des Kernprozesses „Veranstaltungen planen und durchführen“ erreicht. Zur Dokumentation und Archivierung der Veranstaltungen werden die dazugehörigen Dokumente entweder in elektronischer Form erstellt oder eingescannt und revisionssicher in einem externen Rechenzentrum archiviert. Das eingesetzte Dokumentenmanagementsystem garantiert den systematischen Zugriff auf alle Geschäftsdokumente.

5 e) Kundenbeziehungen werden gemanagt und vertieft.

Die Betreuung der unterschiedlichen Kundengruppen (offener Kursbereich, Firmenkunden, öffentliche Aufträge) erfolgt im WIFI Kärnten durch eigene Kundenbetreuer. Die Feststellung der



Prozesse, Produkte & Dienstleistungen

Bedürfnisse dieser Kundengruppe erfolgt im Bereich des AMS durch die Mitarbeiter des Referates öffentliche Aufträge, im Firmenkundenbereich durch die Firmenkundenbetreuer und für die Kunden im offenen Kursbereich durch das Kundencenter und alle Schulungsreferate.

Das WIFI Kärnten hat mehrere Möglichkeiten für Kundenrückmeldungen eingerichtet. Die elektronischen Fragebögen werden den Kunden unmittelbar nach Beendigung des Kurses per eMail zugesandt. Jede Veranstaltungsbefragung wird nach 7 Kalendertagen geschlossen und die Ergebnisse stehen sofort im VAMA und im Partnernetz des WIFI Kärnten den Mitarbeitern und Trainern zur Auswertung zur Verfügung. Zusätzlich gibt es einen elektronischen Fragebogen am Ende jedes Gegenstands, in dem der Kursinhalt und der jeweilige Trainer bewertet werden.

Besonders gründlich werden laufend alle durch die Teilnehmerbefragung erhaltenen Rückmeldungen analysiert. 5.000 Textmeldungen werden jährlich ausgewertet, kategorisiert und in eigenen Sitzungen der Qualitätsrunde intensiv behandelt. Aus den Wünschen, Anregungen und der Kritik der Kundenrückmeldungen werden

Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit abgeleitet.

Bei Lehrgängen und längeren Ausbildungen wird für jede Veranstaltung ein eigener Kurssprecher nominiert, der in unmittelbarem Kontakt mit dem zuständigen Schulungsreferat steht.

Um bei längeren Kursen rechtzeitig im Sinne der Qualität steuernd eingreifen zu können, wurde gemeinsam mit erfahrenen Trainern das Qualitätsmanagementsystem „Besucher“ eingeführt. Veranstaltungen ab einem Ausmaß von 40 Lehreinheiten werden im ersten Drittel des Veranstaltungszeitraums von jeweils einem „Besucher“ für die Dauer von maximal einer halben Stunde besucht. Die „Besucher“ sind ausnahmslos erfahrene Trainer, die nicht im eigenen Fachbereich Kurse ihrer Kollegen besuchen und vor Ort die gewonnenen Eindrücke und Rückmeldungen der Kunden unmittelbar in einem elektronischen Qualitätsmanagementsystem erfassen. Eine Gesamtbeurteilung im Ampelsystem wird gemeinsam mit dem Besucher-Report über Nacht dem zuständigen Produktmanager, dem Qualitätsmanager und dem Institutsleiter übermittelt. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, anonym Kritik, Anregungen und Wünsche dem WIFI bekanntzugeben.

Zu Beginn jeder Veranstaltung werden Kundenrückmeldekarten ausgeteilt. Zusätzlich liegen diese Kundenrückmeldekarten auch an prominenter Stelle an allen WIFI-Standorten auf. Diese werden im Feedbackprozess zentral erfasst und aufgeteilt. Alle schriftlichen Kundenrückmeldungen sind im Dokumentenmanagementsystem elektronisch archiviert. Die notwendigen Maßnahmen aus den Rückmeldungen der Kunden werden entweder durch die Produktmanager selbst oder im Rahmen der Referentenbesprechung festgelegt.

Das WIFI Kärnten hat umfassende Kundenbindungsprogramme eingeführt, die auf die unterschiedlichen Kundengruppen abgestimmt sind. So gibt es eigene Programme für WIFI-Kunden, WIFI-Stammkunden, Firmenkunden und öffentliche Auftraggeber. Die Erkenntnisse, Maßnahmen und Veränderungen werden je nach Kundengruppe gemanagt.

Für Beratungen und Fragen der Kunden steht das WIFI-Kundencenter zur Verfügung, das persönlich, telefonisch oder per E-Mail in Anspruch genommen werden kann. Im WIFI-Kundencenter erfolgen die Erstberatung und die Auskunft zu allgemeinen Fragen der Kunden.

Für weitergehende Beratungen wurde in Partnerschaft mit dem Verein „Bildungsberatung Kärnten“ das Angebot einer Bildungsberatung eingeführt.

Das europaweit einzigartige Test- und Ausbildungszentrum (TAZ) wird vom WIFI im Auftrag der Wirtschaftskammer Kärnten betrieben und dient mittlerweile als Vorbild für Testeinrichtungen in anderen Bundesländern. Bisher haben über 400 nationale und internationale Delegationen diese innovative Einrichtung besucht. Mit diesem Zentrum wird die Vision verfolgt, alle Jugendlichen im Alter von 14 Jahren hinsichtlich ihrer beruflichen Qualifikation mit praxisorientierten Aufgaben zu testen. Diese Institution unterstützt nachhaltig die Bemühungen der Wirtschaftskammer zur Förderung des dualen Systems.

Nach dem Vorbild des ÖSV wurde im Auftrag der Wirtschaftskammer die Talenteakademie zur Förderung von Spitzenleistungen der Lehrlinge bei nationalen und internationalen Bewerben eingerichtet.

Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018



Qualität und Erfolg

.....

Kundenbezogene Ergebnisse





Kundenbezogene Ergebnisse

KRITERIUM 6 – KUNDENBEZOGENE ERGEBNISSE

6 a) Messergebnisse über die Wahrnehmung.

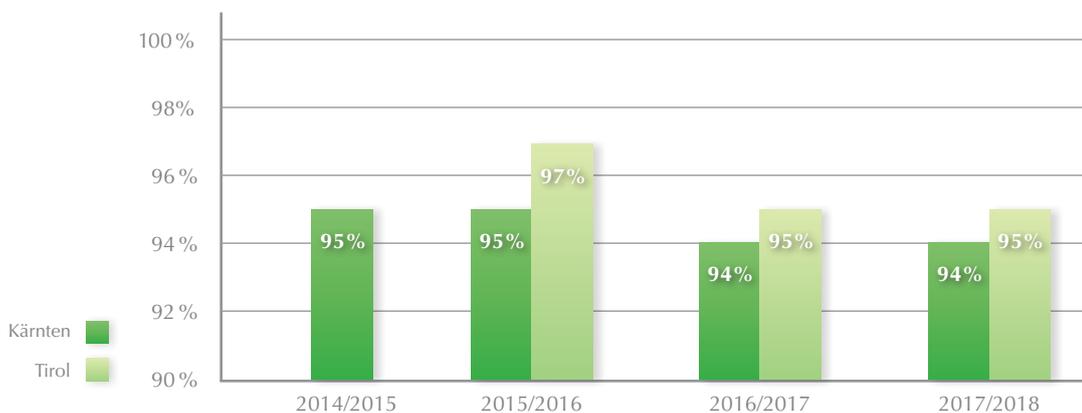
Die Wahrnehmung der Kunden wird laufend durch die elektronischen Befragungen erhoben und monatlich im Qualitätsbericht dargestellt. Dieser wird im Intranet für alle Mitarbeiter veröffentlicht und in der Referentenbesprechung analysiert und ist Teil des monatlichen Managementberichtes. Die Kundenzufriedenheit wird als Schlüsselergebnis (siehe auch Kriterium 9) aus den abgefragten Teilkriterien (arithmetisches Mittel der Bewertungen für Ablauf der Veranstaltung, Vortragende, Inhalt und Veranstaltungsort) errechnet.

Seit 2016 gibt es im Qualitätsbereich ein Benchmarking mit dem WIFI Tirol. Zur wichtigsten Kennzahl wurde dabei die Weiterempfehlungsrate erhoben.

Die Gegenstandsbeurteilungen (Vortragende und Inhalt) können von den Trainern im Partnernetz gemeinsam mit der Gesamtbeurteilung eingesehen werden. Das Besuchersystem liefert zusätzliche wichtige Erkenntnisse über die Entwicklung der Qualität, insbesondere in längeren Kursen und Lehrgängen.

Für die Kundenzufriedenheit wird vom Aufsichtsrat jährlich ein Zielwert vorgegeben, für das Kursjahr 2017/2018 beträgt dieser Wert 1,38.

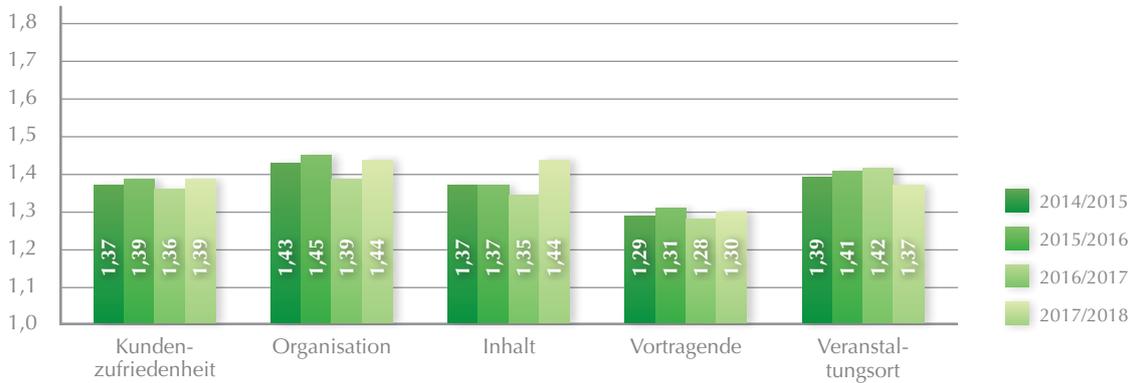
WEITEREMPFEHLUNG



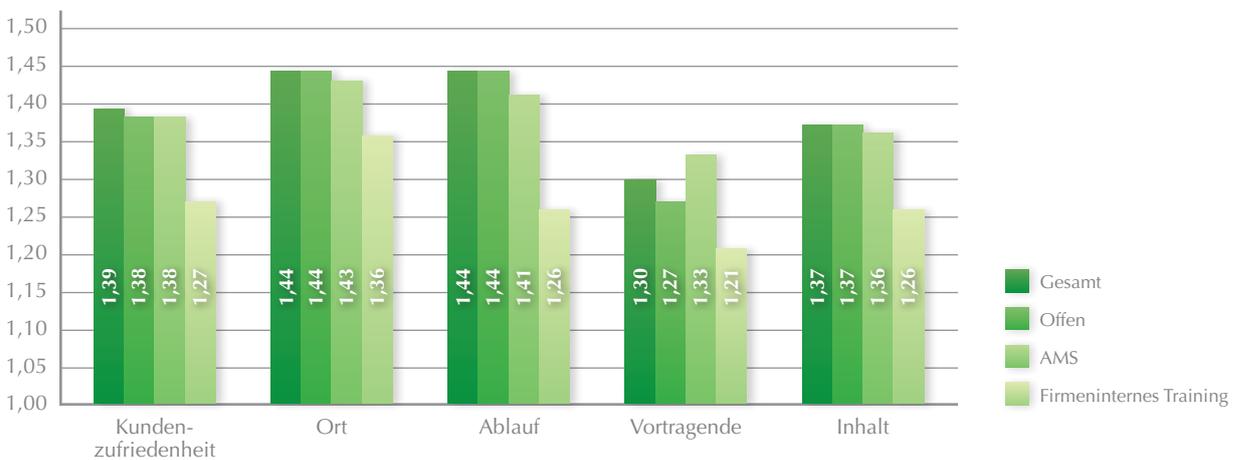
Für die einzelnen Beobachtungskennzahlen machen detaillierte Zielvorgaben keinen Sinn, wenn man vom Halten des hohen Niveaus absieht.

Bei der Beurteilung des Veranstaltungsortes wird das arithmetische Mittel der Fragen nach Wohlfühlen, Ausstattung, Infrastruktur und Erreichbarkeit gebildet.

QUALITÄTSKENNZAHLEN



VERGLEICH DER KUNDENGRUPPEN (Juli 2018)



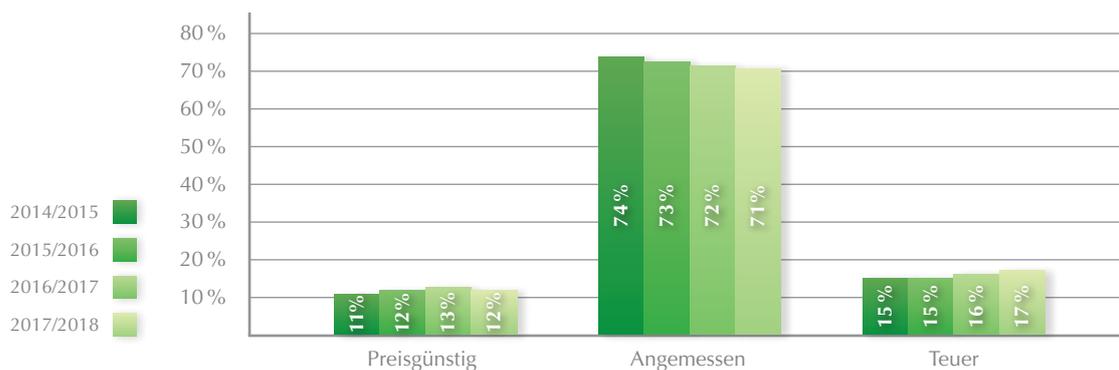


Kundenbezogene Ergebnisse

Die Beurteilung des Inhaltes umfasst alle gegenstandsbezogenen Fragen, auf die der Partner in vielen Fällen keinen unmittelbaren Einfluss hat (u. a. der Nutzen für die Praxis und die Qualität der Schulungsunterlagen).

Alle Ergebnisse können auch differenziert nach Kundengruppen, Veranstaltungsorten, Geschäftsfeldern und beliebigen Zeiträumen betrachtet werden. Neben der vollständigen Kundenbefragung am Ende jeder Veranstaltung findet alle vier Jahre eine österreichweite Kundenbefragung in allen WIFI's statt (siehe Kriterium 8).

PREIS-LEISTUNGSBEURTEILUNG

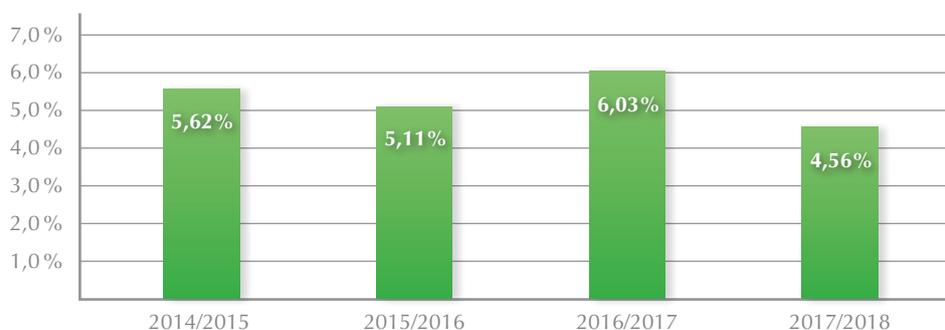


6 b) Leistungsindikatoren.

Die Veranstaltungsstatistik des WIFI Kärnten zeigt monatlich die Entwicklung der Anzahl von Veranstaltungen, Veranstaltungsstunden, Kursteilnahmen und Teilnehmerstunden, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Referaten, den Standorten und den Geschäftsbereichen. Diese Daten fließen in die jährlich vom WIFI-Netzwerk zusammengefasste

österreichweite Bildungsstatistik ein. Die österreichweite Bildungsstatistik dient auch als Benchmark für die Statistik des WIFI Kärnten. Die monatlich festgestellte Absagequote als Verhältnis der Absagen, die Kunden erhalten, zu den Kunden, die sich angemeldet haben, ist ein weiterer wesentlicher Leistungsindikator und eine Schlüsselkennzahl, die mit Zielwerten versehen ist (siehe Kriterium 9).

ABSAGEQUOTE



ANZAHL DER STAMMKUNDEN





Kundenbezogene Ergebnisse

ENTWICKLUNG DER VERANSTALTUNGSANZAHL

Die folgenden Kennzahlen (Anzahl Veranstaltungen, Anzahl Teilnahmen, Teilnehmerstunden) zeigen ein langjährig gleichbleibend hohes Niveau. Kärnten ist das Bundesland mit dem höchsten Geschäftsanteil

von öffentlichen Auftraggebern, die Schwankungen in diesem Bereich (lange Lehrgänge ergeben hohe Teilnehmerstunden) haben daher starke Auswirkungen auf die Gesamtzahlen.

	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Öffentliche Auftraggeber	141	148	169	186
Firmenintern-Training	154	181	156	239
Offene Veranstaltungen	2.069	2.058	1.918	1.903
Gesamt	2.364	2.387	2.243	2.328



ENTWICKLUNG DER TEILNEHMERANZAHL

Die Ziele für die Anzahl der Teilnahmen stecken implizit in der Zielerreichung der Schlüsselkennzahl „Teilnehmerergebnis“, in dem der Anteil der Kurs-

teilnahmen an der Erwerbsbevölkerung berücksichtigt wird. Diese Kennzahl mit den entsprechenden Zielen wird im Kriterium 9 dargestellt.

	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Öffentliche Auftraggeber	1.827	2.043	2.351	2.325
Firmenintern-Training	1.428	1.382	1.528	1.739
Offene Veranstaltungen	25.245	25.464	23.914	22.247
Gesamt	28.500	28.889	27.793	26.311





Kundenbezogene Ergebnisse

ENTWICKLUNG DER TEILNEHMERSTUNDEN

Die Teilnehmerstunden stellen die wichtigste Produktivitäts-Kennzahl des WIFI Kärnten dar. In der oberen Tabelle ist in den letzten Jahren sehr stark die Abhängigkeit vom Anteil öffentlicher Aufträge zu erkennen. Die Entwicklung der Teilnehmerstunden ist stark mit den wirt-

schaftlichen Zielen verknüpft. Die Produktmanager planen jährlich ihr wirtschaftliches Ergebnis, woraus sich die geplanten Teilnehmerstunden ergeben. Ein Erzwingen hoher Teilnehmerstunden kann auch auf Kosten des zur erreichenden Deckungsbeitrages gehen, wenn Veranstaltungen mit

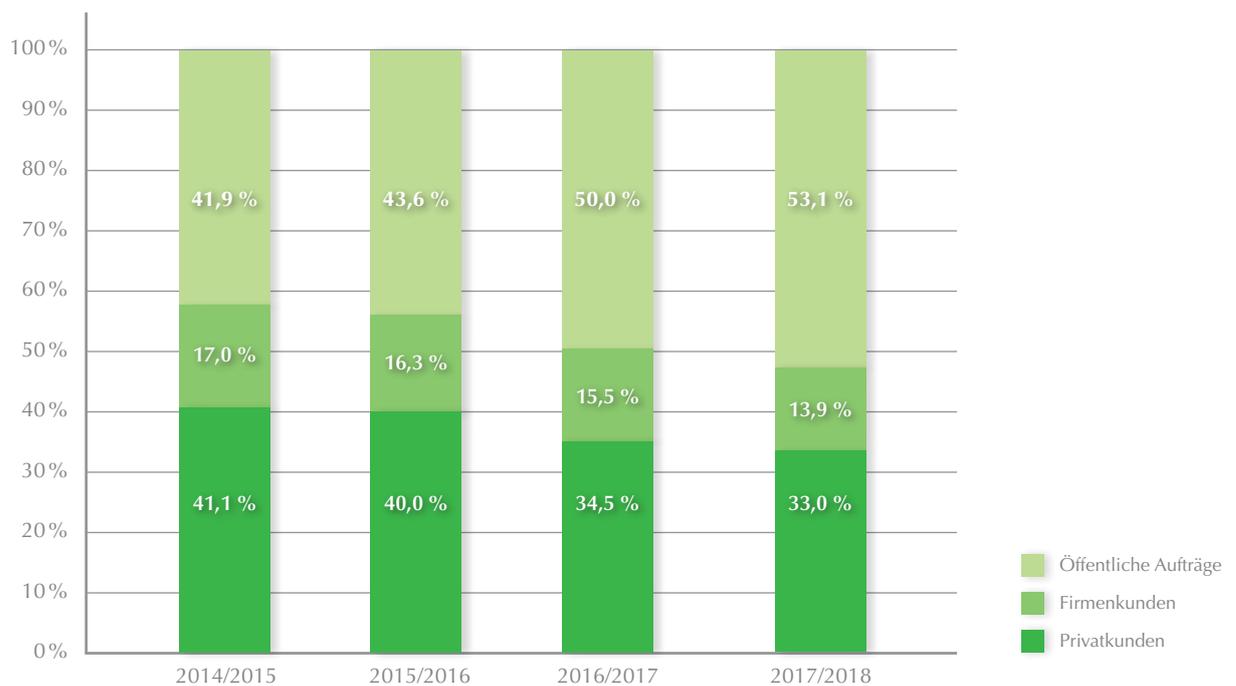
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Öffentliche Auftraggeber	605.761	681.965	909.003	942.179
Firmenintern-Training	35.360	32.587	38.024	31.351
Offene Veranstaltungen	964.210	1.011.100	859.572	857.362
Gesamt	1.605.331	1.725.652	1.806.599	1.830.892



Teilnehmern unter geplantem Teilnehmerminimum durchgeführt werden.

Der Vergleich der Anteile der Kundengruppen in Hinblick auf die Teilnehmerstunden und Teilnehmer zeigt die Notwendigkeit der differenzierten Betrachtung auf Basis dieser Kennzahl.

ANTEIL DER KUNDENGRUPPEN (TEILNEHMERSTUNDEN)

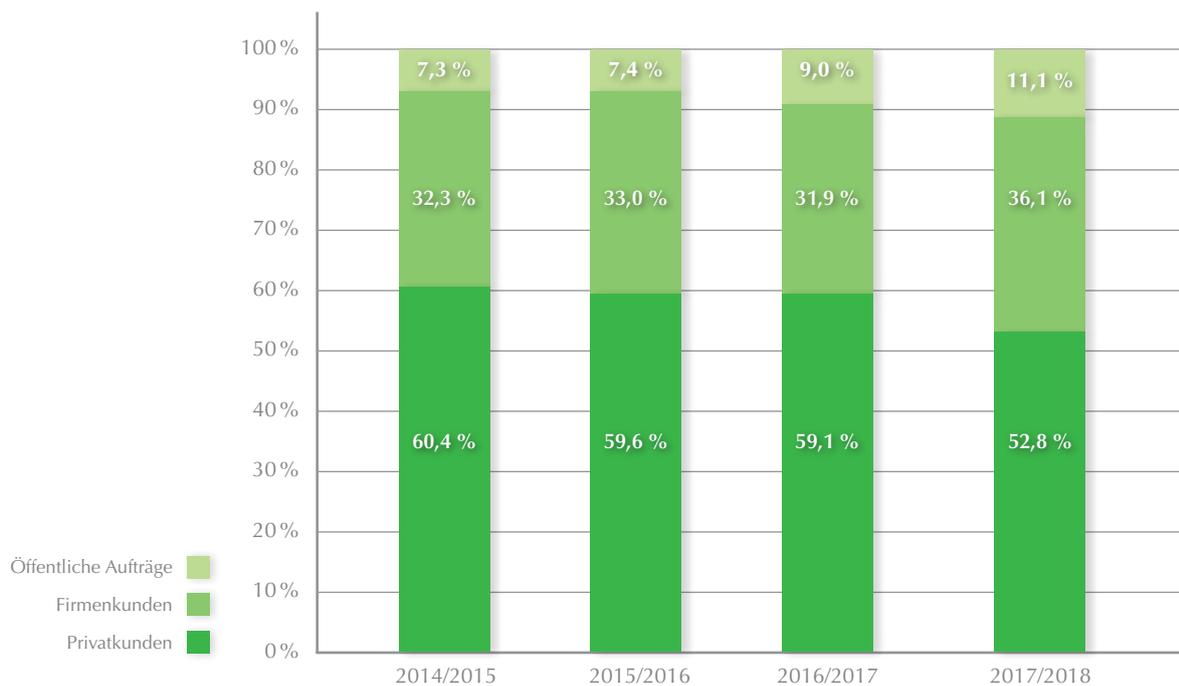




Qualität und Erfolg

Kundenbezogene Ergebnisse

ANTEIL DER KUNDENGRUPPEN (TEILNEHMER)





Qualität und Erfolg

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse





Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

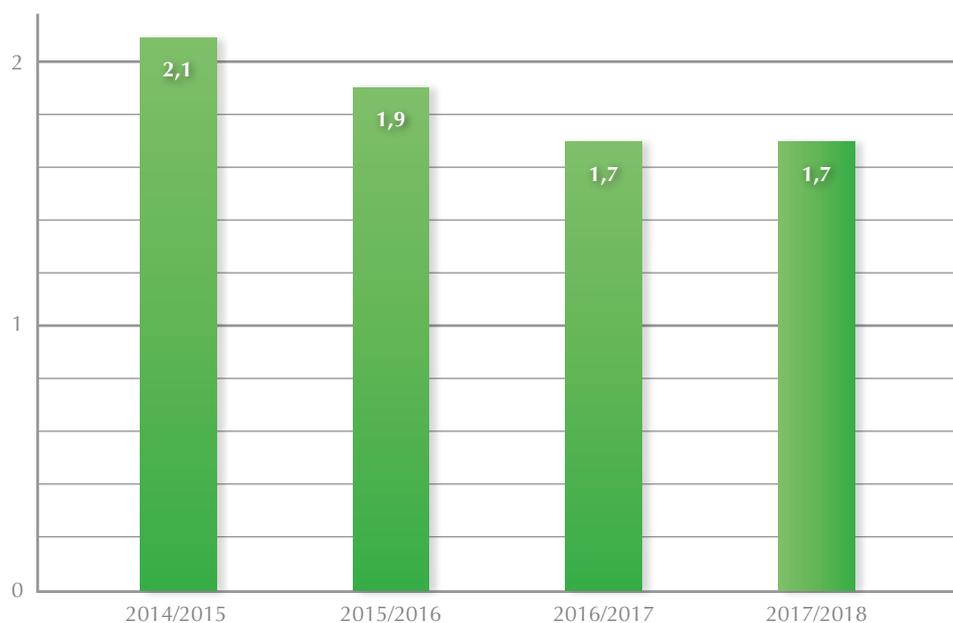
KRITERIUM 7 – MITARBEITERBEZOGENE ERGEBNISSE

7 a) Messergebnisse über die Wahrnehmung

Die Wirtschaftskammer Kärnten führt jährlich eine Mitarbeiterbefragung durch. In der Mitarbeiterbefragung wird in einigen Fragen auch auf die einzelnen Abteilungen, insbesondere auf das WIFI, direkt Bezug genommen. Die Zielsetzung

besteht darin, in allen Punkten die Vorjahreswerte zu halten oder zu verbessern. In der Mitarbeiterbefragung der Wirtschaftskammer wird gezielt nach der Zufriedenheit mit der jeweiligen Führungskraft gefragt. Nachfolgende Grafik zeigt daher die Zufriedenheit der WIFI-Mitarbeiter mit dem Institutsleiter.

ZUFRIEDENHEIT MIT VORGESETZTEN (Schulnotensystem)

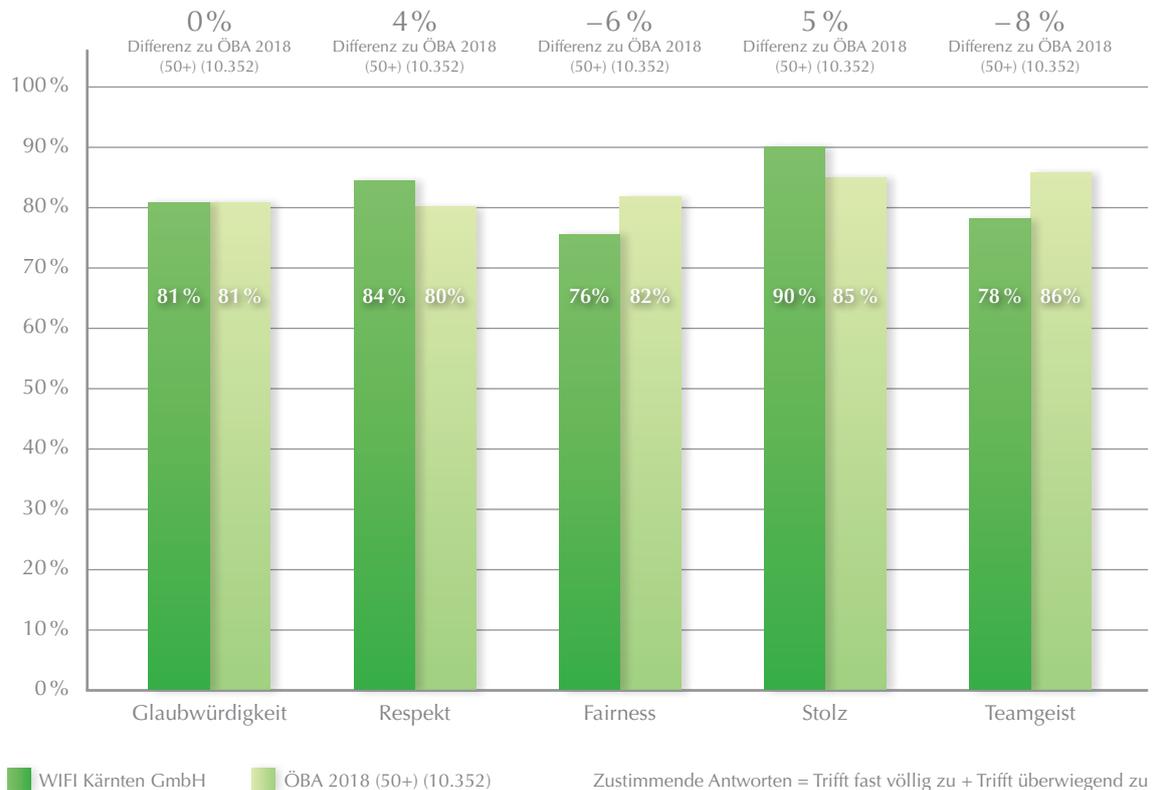


Im Vergleich zu den gleichlautenden Fragestellungen im Bereich der Wirtschaftskammer Kärnten schneidet das WIFI in allen Bereichen deutlich besser ab.

Die bisher durchgeführte Mitarbeiterbefragung des WIFI Kärnten wurde durch eine Befragung von

„Great Place to Work®“ ersetzt. Diese Befragung geht weit über das Fragenbündel der Wirtschaftskammer hinaus und liefert vor allem den Benchmark mit den besten Arbeitgebern Österreichs. Die nachfolgende Grafik zeigt das Abschneiden des WIFI Kärnten im Vergleich zu den besten 50 Arbeitgebern Österreichs (ÖBA).

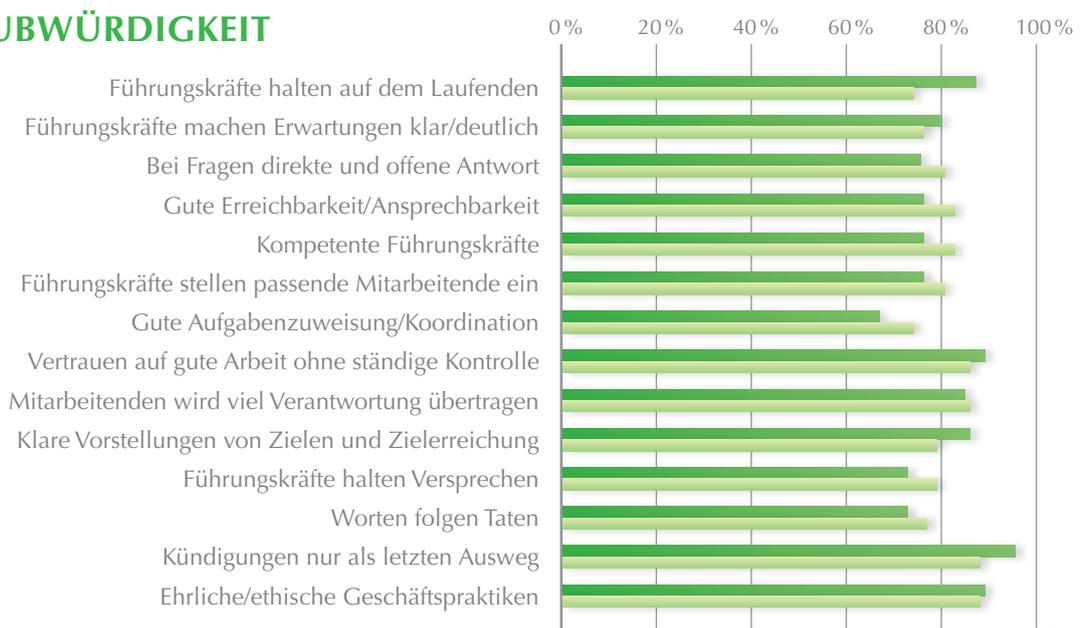
ÜBERSICHT DIMENSIONEN



Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

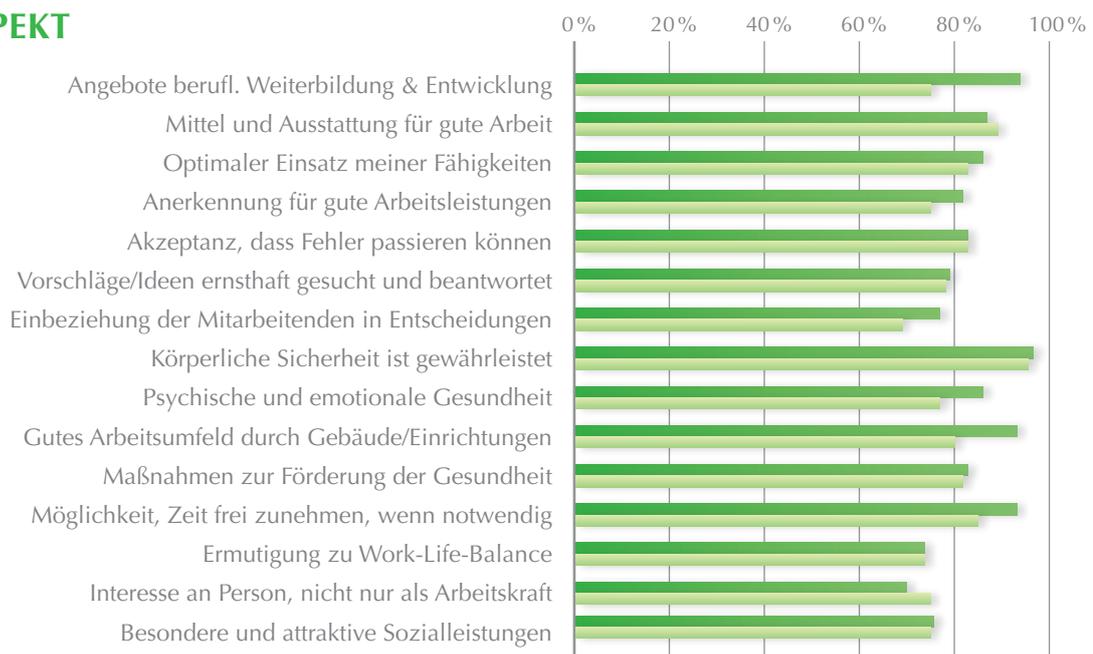
GLAUBWÜRDIGKEIT

INTEGRITÄT • KOMPETENZ • KOMMUNIKATION



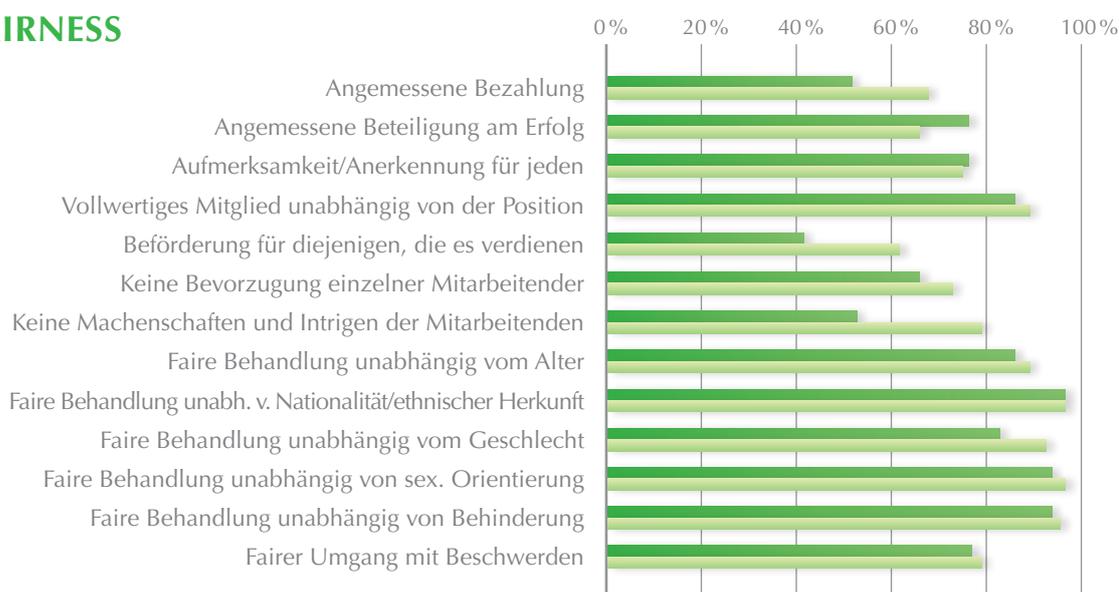
RESPEKT

FÜRSORGE • ZUSAMMENARBEIT • FÖRDERUNG



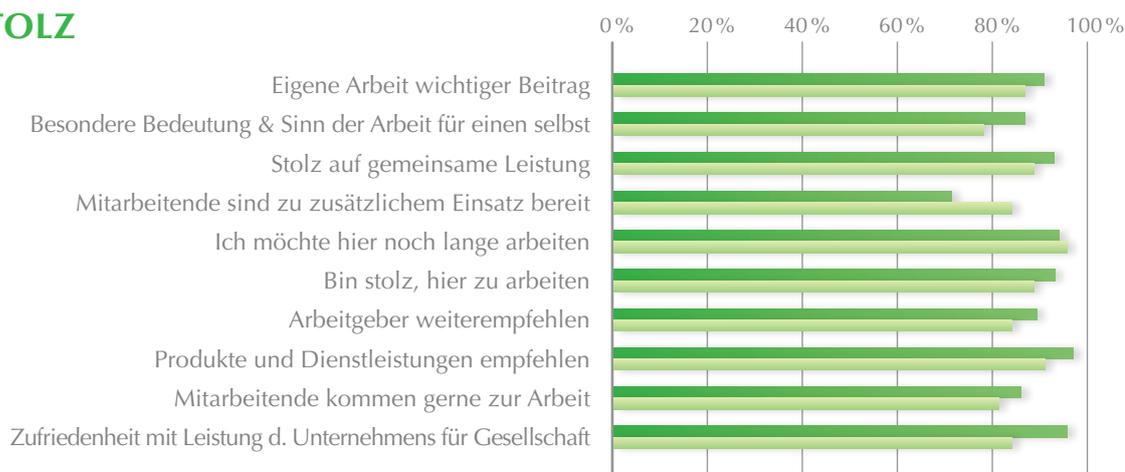
FAIRNESS

GERECHTIGKEIT • NEUTRALITÄT • AUSGEWOGENHEIT



STOLZ

UNTERNEHMEN • TEAM • TÄTIGKEIT



WIFI Kärnten GmbH

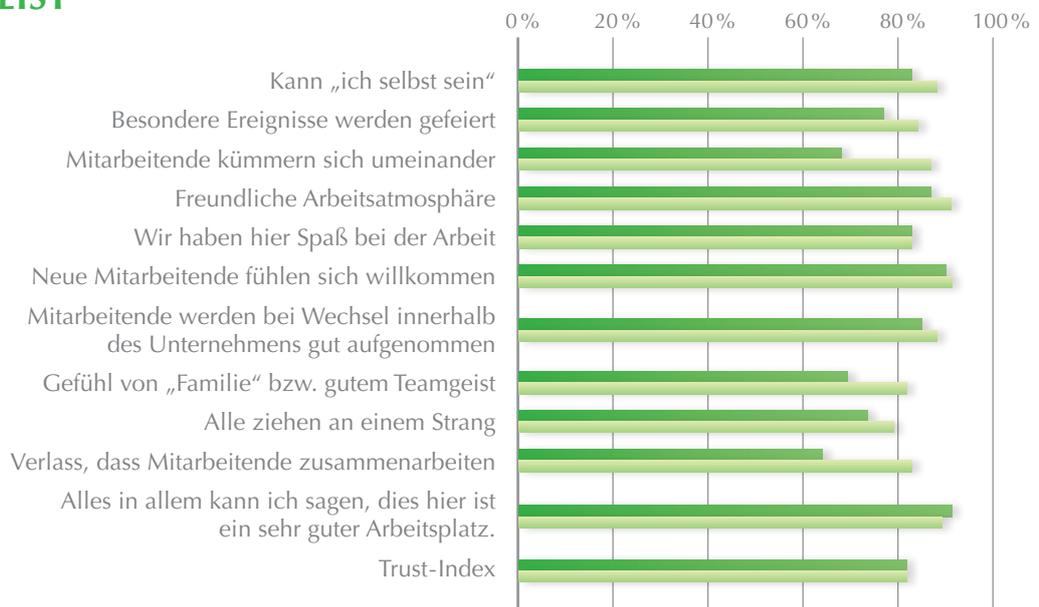
ÖBA 2018 (50+) (10.352)

Zustimmende Antworten = Trifft fast völlig zu + Trifft überwiegend zu

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

TEAMGEIST

ZUSAMMENGEHÖRIGKEIT • FREUNDLICHKEIT
VERTRAUTHEIT



WIFI Kärnten GmbH

ÖBA 2018 (50+) (10.352)

Zustimmende Antworten = Trifft fast völlig zu + Trifft überwiegend zu

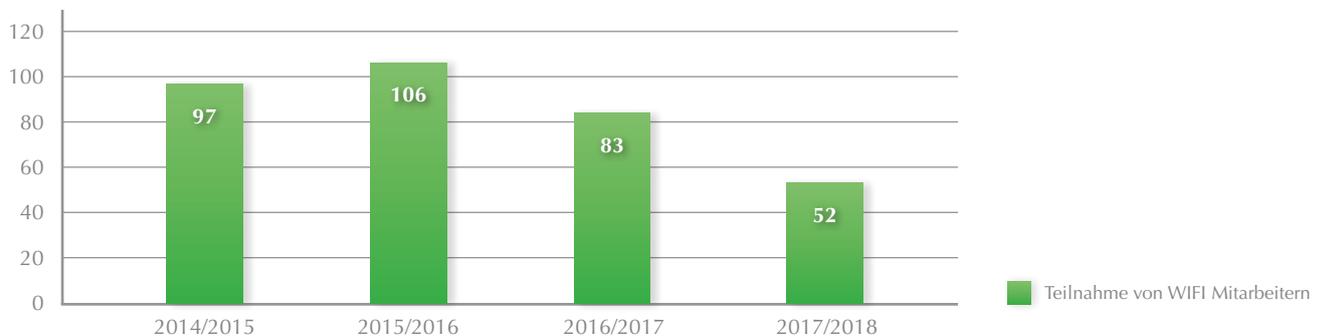
7 b) Leistungsindikatoren Mitarbeiter

Die Anzahl der Kündigungen und vorzeitigen Austritte aus dem WIFI Kärnten wird als Zufriedenheitswert der Mitarbeiter herangezogen. Der Zielwert ist einfach: Kein Mitarbeiterwechsel! Dieses Ziel wurde in den letzten vier Jahren stets erreicht. Die Zielsetzung in Bezug auf die Teilnahme von Mitarbeitern an

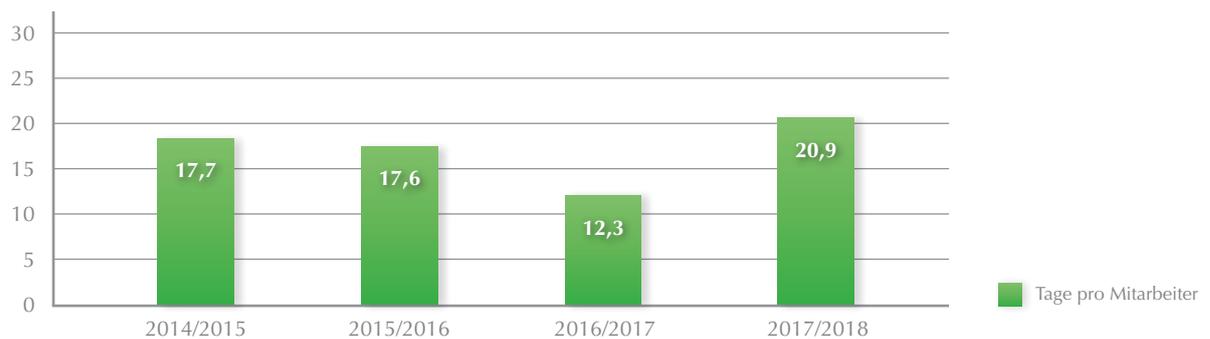
WIFI-Veranstaltungen wurde mit dem Erreichen des Vorjahreswertes festgelegt. Die durchschnittliche Zahl der Krankenstandsstunden gebrochen durch die Beschäftigtenzahl wird ebenfalls als Leistungsgröße herangezogen. Zum Vergleich: Jahresdurchschnitt 2017 Österreich: 12,50 Tage.

(Quelle: Statistik Austria)

WEITERBILDUNGSTEILNAHMEN VON MITARBEITERINNEN



KRANKENSTÄNDE



Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018



Qualität und Erfolg

Gesellschaftsbezogene Ergebnisse





Gesellschaftsbezogene Ergebnisse

KRITERIUM 8 – GESELLSCHAFTSBEZOGENE ERGEBNISSE

8 a) Wahrnehmungen

Das WIFI-Netzwerk beauftragt Imageanalysen mit gesellschaftsbezogenen Aussagen und deren Veränderungen. Die dabei beobachteten Kriterien sind Sympathie, Zukunftsorientierung, Karrierechancen, Bekanntheitsgrad, Image, Innovation und Wirtschaftsnähe. Die Analysen zeigen in vielen Bereichen einen Bundesländervergleich, aber auch eine Differenzierung zu anderen Bildungsanbietern. Die nachfolgenden Grafiken wurden der Imageanalyse von Gallup-Karmasin aus dem Jahr 2017 entnommen. Die Imageanalysen und Kundenbefragungen werden vom WIFI Netzwerk alle 4 Jahre durchgeführt.

Um die gesellschaftliche Wahrnehmung zu verfolgen, erstellt das WIFI-Netzwerk ein PR-Clipping, das über alle Printmedien hinweg die Berichterstattung über die WIFIs dokumentiert. Die Berichterstattung zeichnet ein ausnahmslos positives Bild des WIFI.

Rund ein Drittel des gesamten Umsatzes erzielt das WIFI Kärnten mit Unternehmen. Diese beauftragen entweder Kurse für geschlossene Mitarbeitergruppen oder senden ihre Mitarbeiter in das offene Kursprogramm. Die Wirtschafts-

forschung zeigt ganz deutlich, dass Unternehmen als nutzenoptimierende Institutionen dies nur dann tun, wenn eine entsprechende Produktivitätssteigerung zu erwarten und letztendlich festzustellen ist.

Man kann somit den indirekten Schluss ziehen, dass durch die hohen Umsätze Produktivitätsgewinne in den Unternehmen und damit auch Einkommenszuwächse für die Mitarbeiter erzielt werden, wenn diese WIFI-Kurse besuchen. Befragungen unter Kunden beweisen, dass 56 % der Teilnehmer durch den Besuch von Kursen im WIFI ihre berufliche Position verbessern konnten. Dieser Wert konnte in den letzten Jahren kontinuierlich gesteigert werden.

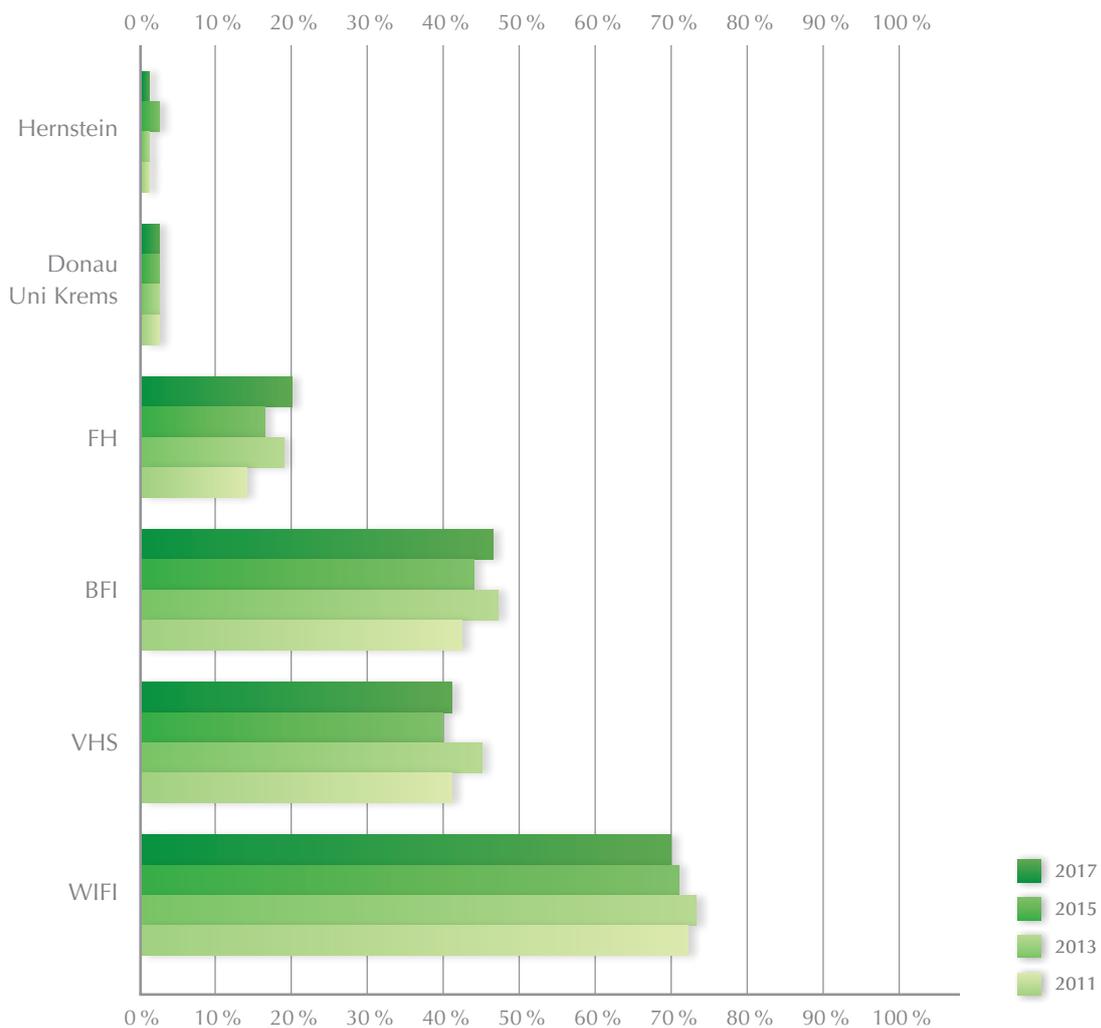
Mit der Diakonie de La Tour besteht eine Bildungs Kooperation, die für Jugendliche mit familiär schwierigen Hintergründen zielgerichtet Unterstützung anbietet.

Im Auftrag des AMS ist das WIFI mittlerweile zum größten Lehrlingsausbildner in Kärnten geworden. Vor allem Jugendliche, die zunächst keine Lehrstelle finden, werden in unterschiedlichen Ausbildungsprogrammen im Hause bis zur

Lehrabschlussprüfung geführt.
Derzeit sind rund 80 Lehrlinge im
WIFI Kärnten beschäftigt. Viele

dieser Jugendlichen werden mit
einem sozial schwierigen Hintergrund
aufgenommen.

SPONTANE BEKANNTHEIT

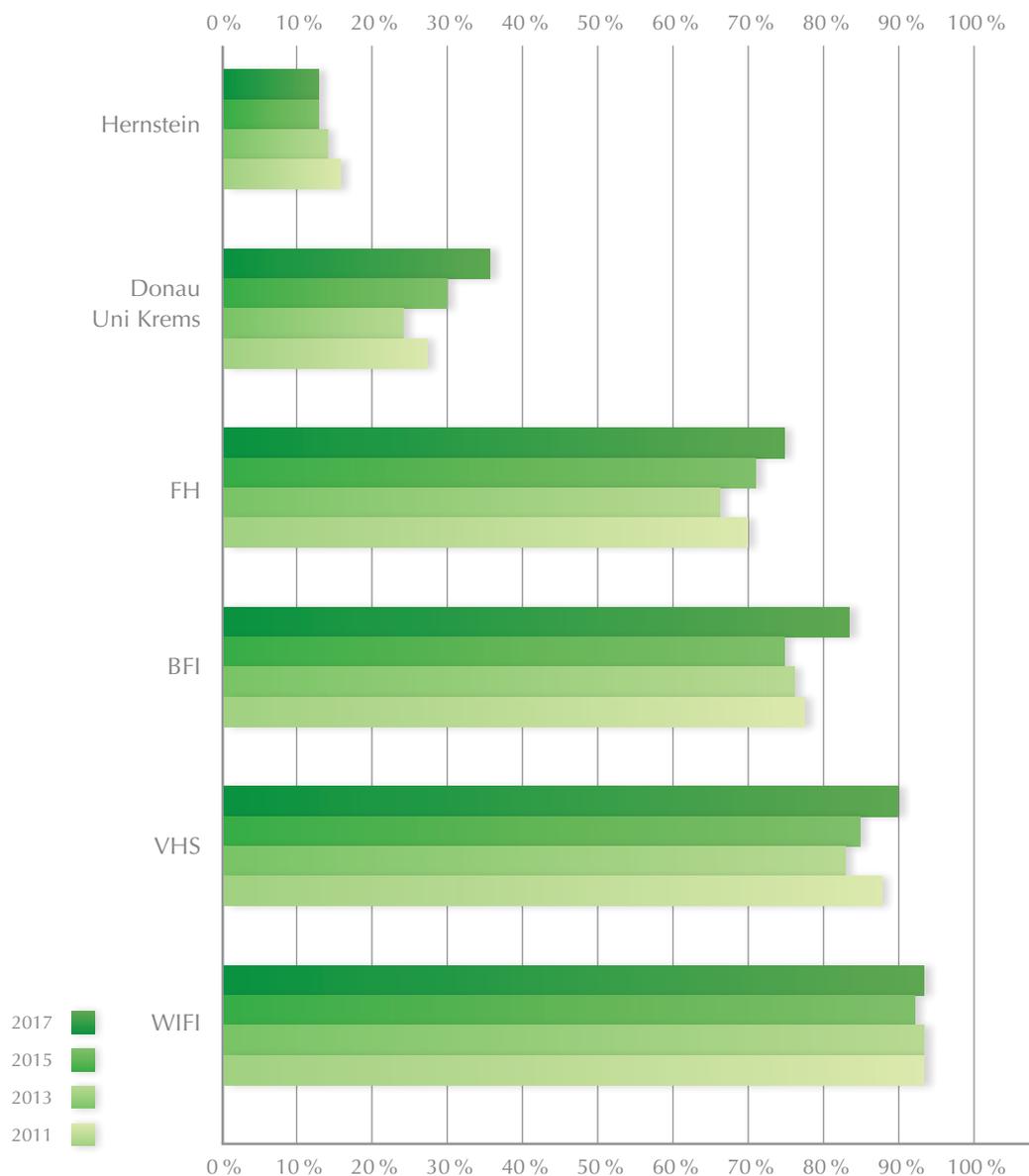




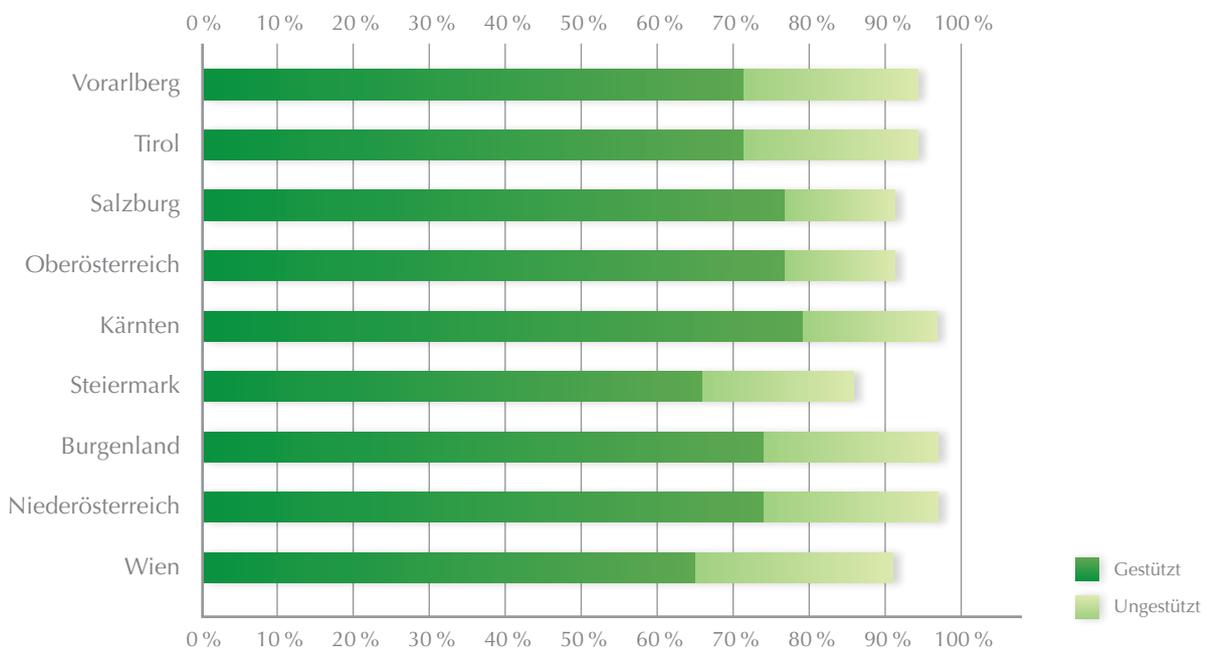
Qualität und Erfolg

Gesellschaftsbezogene Ergebnisse

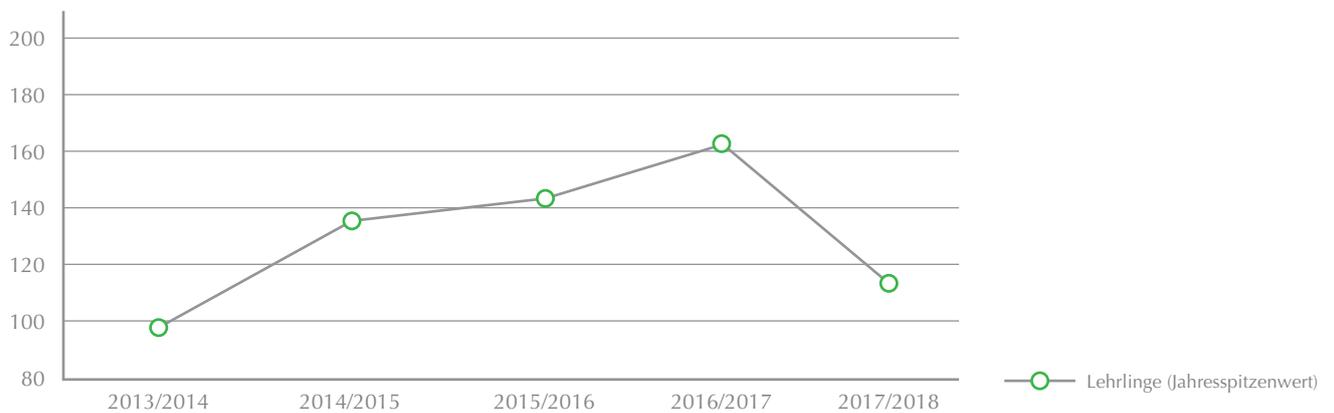
GESTÜTZTE BEKANNTHEIT



BEKANNTHEIT IM BUNDESLÄNDERVERGLEICH



LEHRLINGSAUSBILDUNG AM WIFI





Gesellschaftsbezogene Ergebnisse

8 b) Leistungsindikatoren

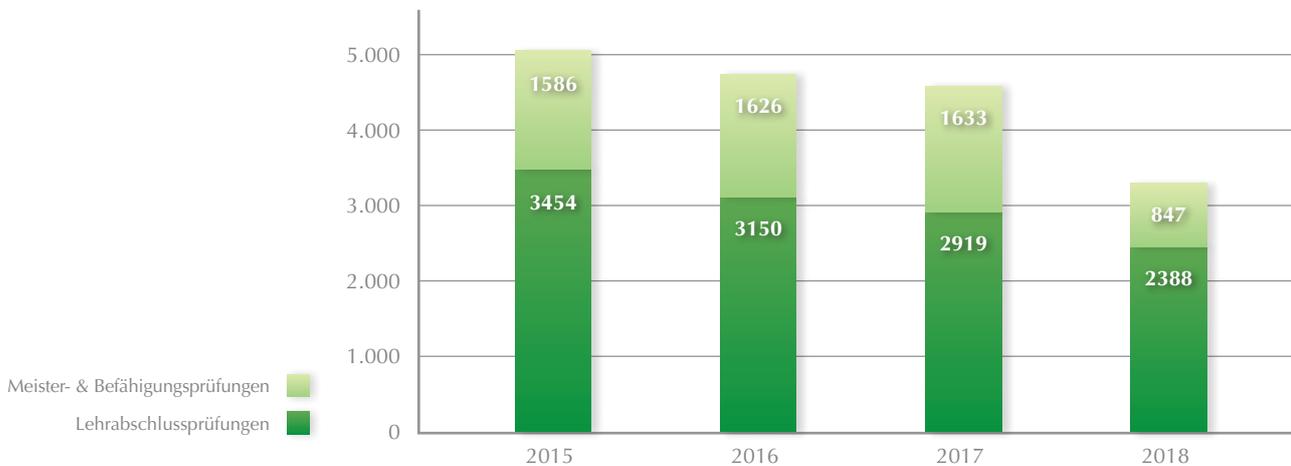
In den periodischen Foldern „WIFInews“ werden über die Kursangebote hinaus jene Leistungen beschrieben, die von den WIFI für die Gesellschaft erbracht werden.

Mit dem Projekt Elektromobilität setzt das WIFI Kärnten neue Schwerpunkte im Bereich der Umweltpolitik. Mit der eigenen Flotte an Elektrofahrzeugen wurden innerhalb von 3 Jahren mehr als 1.200 Personen mit den Vorteilen und Möglichkeiten der Elektromobilität in Kontakt gebracht.

Die Ausrichtung auf das EFQM-Modell hat dem WIFI Kärnten bereits eine Reihe von Auszeichnungen im Rahmen des Staatspreises Unternehmensqualität gebracht. Dazu gehören:

Der Jurypreis zum Staatspreis Unternehmensqualität 2010, der Austrian Excellence Award (Staatspreis Unternehmensqualität) 2013, der Sieg in der Kategorie mittlere Unternehmen 2015 und der Sieg in der Kategorie Non-Profit-Unternehmen 2017. So zitieren sowohl die quality austria, die Universität Klagenfurt als auch die FH Kärnten das WIFI Kärnten

PRÜFUNGEN IM WIFI



als Best Practice-Beispiel für umfassende Unternehmensqualität. Der Geschäftsführer der WIFI Kärnten GmbH wurde 2016 in die Jury des Staatspreises Unternehmensqualität nominiert.

Seit 2015 gibt es zwischen der WIFI Kärnten GmbH und der AfB social and green IT eine Vereinbarung, die sowohl ein sozialökonomisches Projekt unterstützt als auch den vollständigen Recyclingzyklus für sämtliche EDV-Geräte im Haus sicherstellt. Alle Beamer, Monitore und PCs, die im Haus entsorgt werden müssen, werden dieser gemeinnützigen Einrichtung zur Wiederaufbereitung übergeben.

Mit der Einführung und dem Aufbau der Talenteakademie fördert das WIFI Kärnten jedes Jahr rund 100 Jugendliche auf dem Weg zu Spitzenleistungen im Bereich der dualen Ausbildung (Staatsmeisterschaften, Europameisterschaften, Weltmeisterschaften).

Ein Teil des bildungspolitischen Auftrages der Wirtschaftskammer Kärnten besteht in der Abwicklung und Durchführung von Lehrabschluss-, Meister- und Befähigungsprüfungen in den Räumlichkeiten und mit

der Infrastruktur des WIFI. Rund 4.500 Prüfungen werden jährlich abgewickelt.

Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018



Qualität und Erfolg

Schlüsselergebnisse





Qualität und Erfolg

Schlüsselergebnisse

KRITERIUM 9 – SCHLÜSELERGEBNISSE

9 a) Folgeergebnisse der Schlüsselleistungen

Zur Erreichung der strategischen Ziele legt der Aufsichtsrat für das WIFI Kärnten jährlich die Schlüsselergebnisse und die damit verbundenen Zielsetzungen fest. Das System der Schlüsseler-

gebnisse ist im WIFI Kärnten aus dem wirtschaftlichen und bildungspolitischen Auftrag der Wirtschaftskammer Kärnten abgeleitet. Jährlich wird die Zielerreichung und Abweichung der einzelnen Schlüsselergebnisse durch den Aufsichtsrat festgestellt.

	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
GESAMTZIELERREICHUNG				
Vorgabe	100%	100%	100%	100%
Istergebnis	67,0%	158,0%	103,0%	103,0%
BETRIEBSERGEBNIS				
Vorgabe	129.433	-84.120	148.690	176.098
Istergebnis	-28.865	162.575	160.223	503.670
DECKUNGSGRAD				
Vorgabe	99,0%	93,7%	99,4%	100%
Istergebnis	94,5%	99,6%	107,5%	108,8%
ABSAGEQUOTE				
Vorgabe	4,6%	4,7%	5,0%	5,5%
Istergebnis	4,9%	5,1%	6,0%	4,6%
TEILNEHMERERGEBNIS				
Vorgabe	12,0%	11,5%	11,5%	10,8%
Istergebnis	11,0%	11,1%	10,6%	10,5%
ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE				
Vorgabe	32,0%	33,0%	33,3%	34,0%
Istergebnis	33,4%	33,9%	34,2%	33,9%
QUALITÄT				
Vorgabe	1,39	1,39	1,39	1,37%
Istergebnis	1,37	1,39	1,36	1,39%
UMSATZ				
Vorgabe	13.751.621	13.935.124	14.468.361	15.252.191
Istergebnis	13.932.884	14.460.375	15.252.191	16.674.318

GESAMTZIELERREICHUNG



Gesamtzielerreichung:
Aus der Gewichtung
der Teilergebnisse
ermittelter Prozentsatz

ZIELERREICHUNG BETRIEBSERGEBNIS



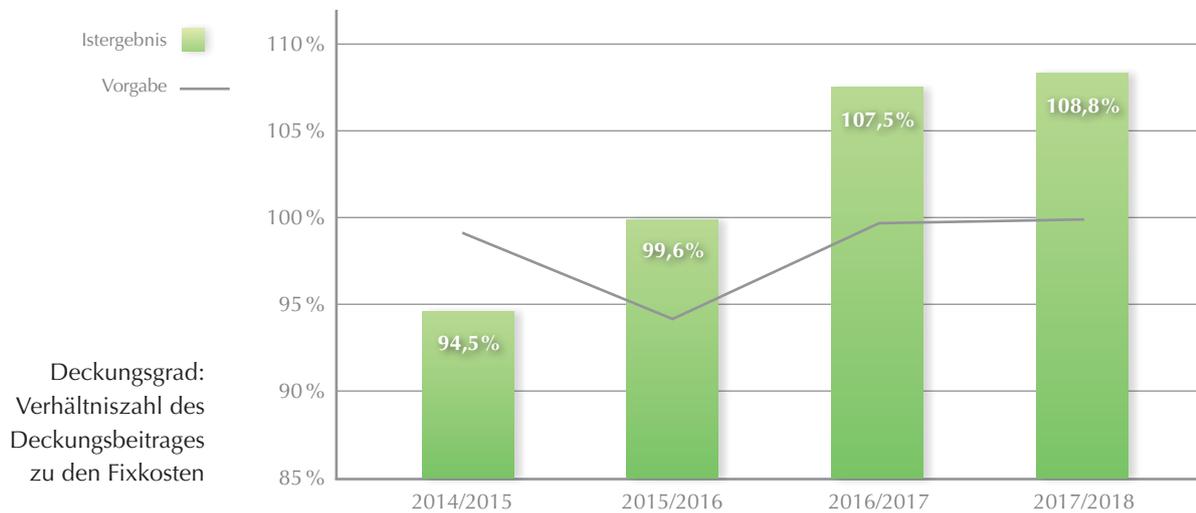
Betriebsergebnis EGT vor
Externen: Betriebsergebnis
ohne Verrechnung der
Dienstleistungen durch
die WK oder für die WK.



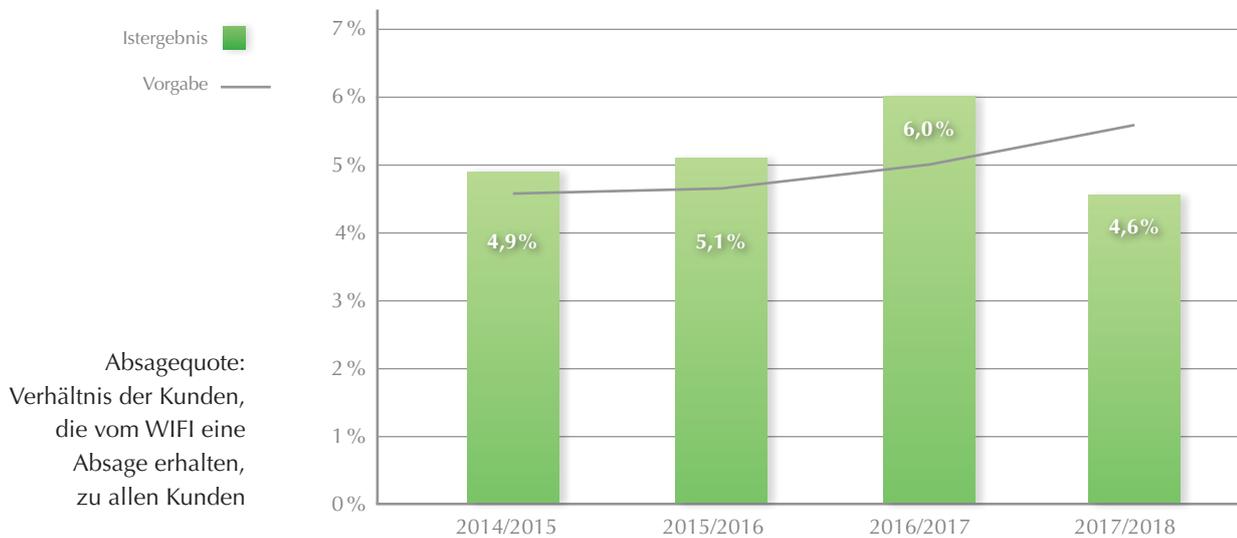
Qualität und Erfolg

Schlüsselergebnisse

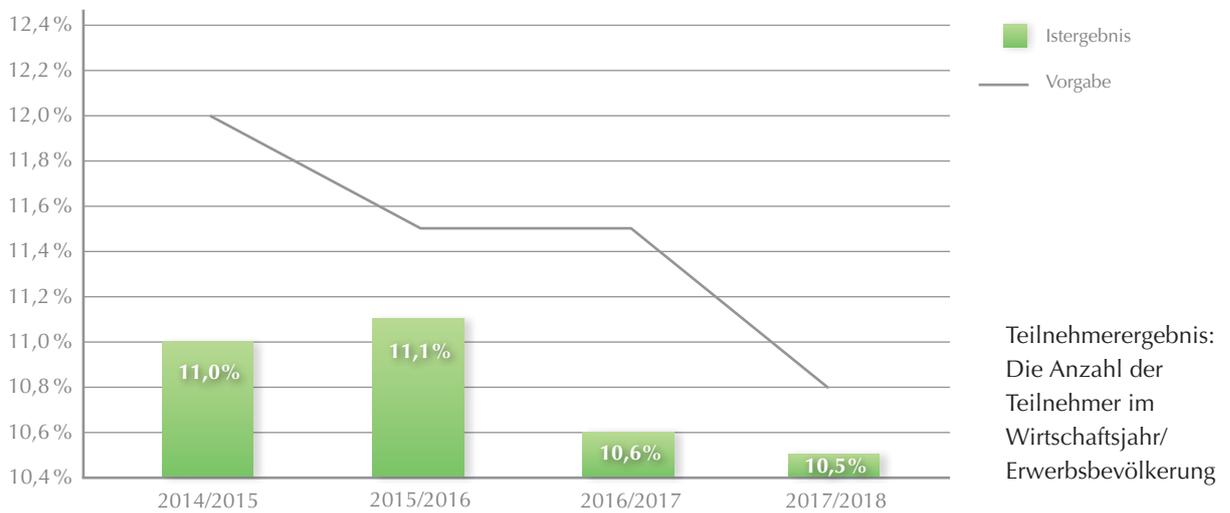
ZIELERREICHUNG DECKUNGSGRAD



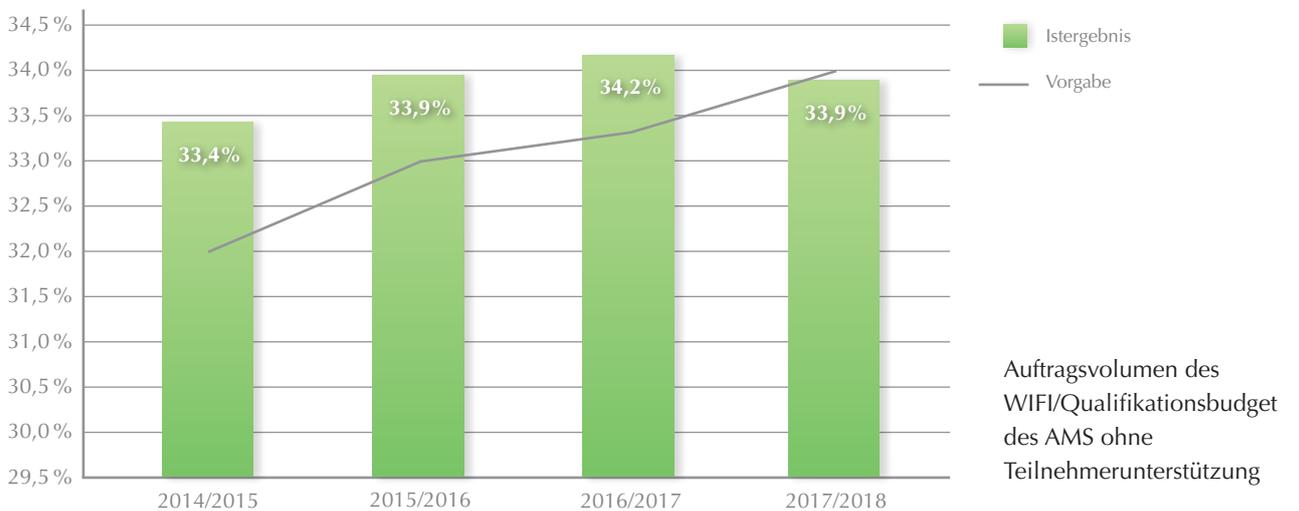
ZIELERREICHUNG ABSAGEQUOTE



ZIELERREICHUNG TEILNEHMEREGBNIS



ZIELERREICHUNG MARKTANTEIL ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE





Qualität und Erfolg

Schlüsselergebnisse

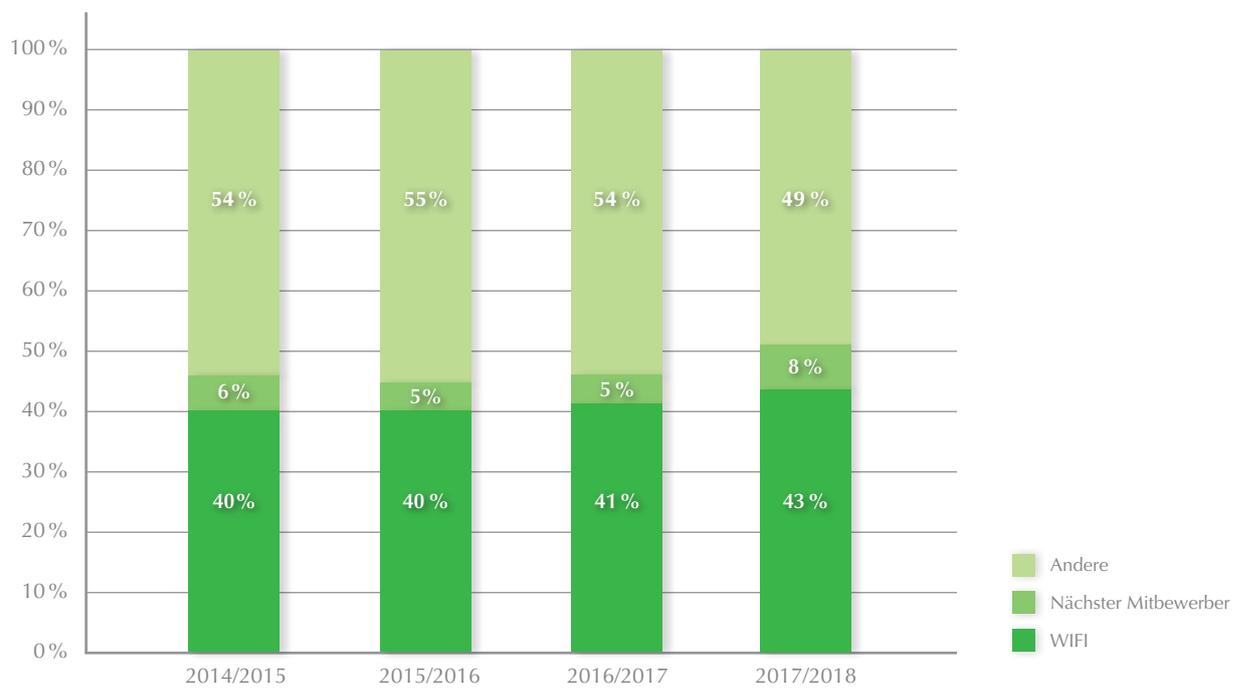
ZIELERREICHUNG QUALITÄT



UMSATZENTWICKLUNG



MARKTANTEIL





Qualität und Erfolg

Schlüsselergebnisse

PARTNER-BEFRAGUNG 2017/2018

Um die Zufriedenheit der Trainer mit der Zusammenarbeit mit dem WIFI und die Identifikation mit

dem WIFI zu messen, wird eine jährliche Partnerbefragung durchgeführt.

	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Ich bin über das WIFI allgemein gut informiert	1,55	1,61	1,66	1,51
Mit dem System der Trainer/innen-Evaluierung bin ich zufrieden	2,08	2,06	2,13	1,87
Es gibt gute Möglichkeiten der fachlichen Weiterbildung	2,01	1,87	1,90	1,73
Es gibt gute Möglichkeiten der pädagogischen/didaktischen Weiterbildung	1,85	1,87	1,96	1,81
Es gibt gute Möglichkeiten der Weiterbildung für meine persönlichen Belange	2,18	2,23	2,19	2,05
Mein persönlicher Kontakt zum Schulungsreferat ist gut	1,66	1,67	1,60	1,37
Mein persönlicher Kontakt zum WIFI allgemein ist gut	1,63	1,70	1,58	1,33
Ich erlebe die WIFI-Mitarbeiter/innen als freundlich und entgegenkommend		1,27	1,32	1,13
Auf Zusagen von WIFI-Mitarbeiter/innen kann ich mich verlassen		1,31	1,42	1,23
Es gibt eine rege Kommunikation mit Trainern/Trainerinnen des eigenen Fachbereichs	2,54	2,56	2,48	2,49
Es gibt eine rege Kommunikation mit Trainern/Trainerinnen aus anderen Bereichen	3,47	3,52	3,30	3,38
Ich arbeite gerne als Trainer/in am WIFI Kärnten	1,23	1,26	1,36	1,15
Wenn ich vom WIFI rede, verwende ich „wir“	2,01	2,03	2,03	1,75
Meine Trainer/innen-Tätigkeit am WIFI wird von meinem privaten und beruflichen Umfeld positiv beurteilt	1,42	1,52	1,55	1,33
Ich erfahre Wertschätzung durch das WIFI Kärnten	1,88	1,92	1,73	1,59
Bei meiner Trainer/innen-Tätigkeit identifiziere ich mich stark mit dem WIFI	1,70	1,74	1,82	1,59
Ich bin über die Strategie des WIFI Kärnten informiert	2,07	2,21	2,27	2,07

9 b) Schlüsselleistungsindikatoren

Als Indikatoren für die Schlüsselergebnisse dienen für den wirtschaftlichen Auftrag der Ergebnisbericht und für den bildungspolitischen Auftrag die Veranstaltungsstatistik und der Qualitätsbericht. Diese Berichte werden im Managementbericht monatlich zusammengefasst und in der Referentenbesprechung behandelt. Die aktuellen Berichte sind als Anhang 2 angefügt.

Wesentliche wirtschaftliche Indikatoren sind die Buchungsstatistik und die abgegrenzten Umsätze für Folgeperioden. Die tagesaktuelle Buchungsstatistik zeigt die Buchungslage für alle bereits stattgefundenen und angebotenen Kurse des laufenden Wirtschaftsjahres. Die abgegrenzten Umsätze für nachfolgende Perioden werden Monat für Monat ermittelt und geben darüber Auskunft, welchen Umsatzwert die von Kunden bereits gebuchten Kurse für das restliche Schulungsjahr haben. Mit den Vergleichen zu den Vorjahren kann somit eine sehr fundierte Vorschaurechnung bzw. Prognose für das wirtschaftliche Ergebnis erstellt werden.

Alle Dienststellenleiter beurteilen und bewerten die vorauslaufenden Buchungsdaten und die bereits realisierten Umsätze und Deckungsbeiträge bzw. die Kostenentwicklung in ihren Dienststellen. Aus der Gesamteinschätzung aller Dienststellenleiter entsteht im Managementbericht eine dreistufige (grün, gelb, rot) Gesamteinschätzung der zu erwartenden Zielerreichung des WIFI Kärnten in den Bereichen „Wirtschaftlicher Auftrag“ und „Bildungspolitischer Auftrag“.

Mit dieser einfachen Symbolik wird sowohl für die Kammerführung als auch für den Aufsichtsrat monatlich eine Grundaussage generiert, inwieweit das WIFI Kärnten die gesteckten Ziele bis zum Jahresende erreichen wird. Die Durchführungsquote der neu angebotenen Veranstaltungen sowie die Anzahl der verteilten Kursbücher dienen ebenfalls als Schlüsselleistungsindikatoren.

Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018

Glossar



Qualität und Erfolg

Glossar

Anforderungsprofil

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

MITARBEITER DER TECHNISCHEN BETRIEBSLEITUNG IM WIFI KÄRNTEN

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

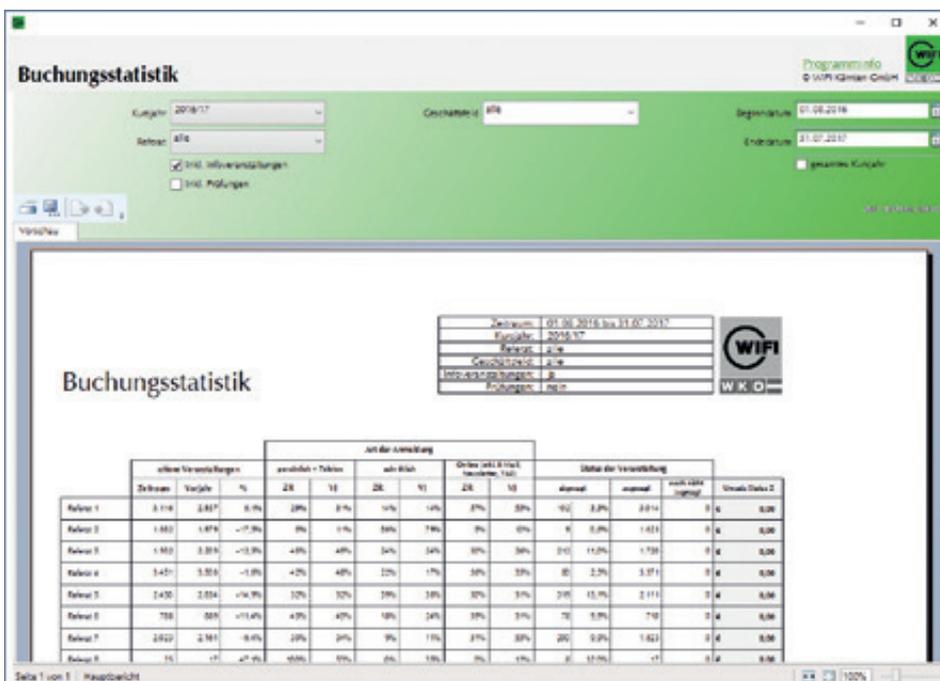
Aufsichtsrat

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

Buchungsstatistik

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

BUCHUNGSSTATISTIK



Cambridge

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

Glossar

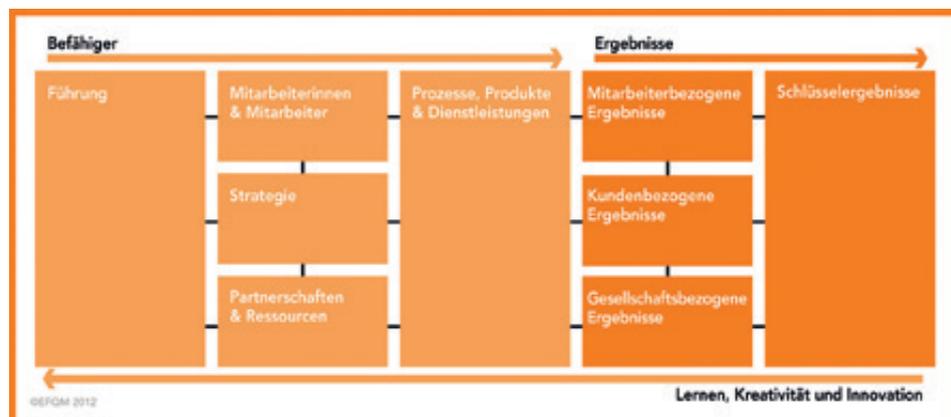
Diakonie de La Tour

Die sozialpädagogischen Wohngemeinschaften der Diakonie de La Tour bieten Kindern und Jugendlichen aus schwierigen sozialen Verhältnissen eine stabile Umgebung und Geborgenheit. Familien in sozial schwierigen Situationen ist es manchmal nicht möglich, ihre Kinder bedürfnis- und entwicklungsgerecht zu unterstützen. In den Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen der Diakonie de La Tour wird Kindern und Jugendlichen in Not- und Krisensituationen vorübergehend oder auch langfristig geholfen, ein Umfeld zu finden, in dem sie sich bestmöglich entfalten und entwickeln können. Aber trotz aller Hilfe gilt: „Eltern bleiben Eltern!“ Eine intensive Zusammenarbeit mit der Familie ist ein wichtiger Bestandteil der Arbeit. Die Diakonie de La Tour arbeitet seit über hundertdreißig Jahren in der Jugendwohlfahrt. Durch innovative und fachliche Weiterentwicklung können heute in diesem Bereich viele Schwerpunkte für Kinder und Jugendliche in persönlichen und familiären Krisensituationen angeboten werden.

Siehe www.diakonie-delatour.at/was/kind-jugend-familie

EFQM Modell

Das EFQM-Modell ist ein Qualitätsmanagement-System des Total Quality Management. Es wurde 1988 von der European Foundation for Quality Management (EFQM) entwickelt. Nach Schätzungen arbeiten 10.000 Unternehmen danach.



Glossar

EKB – Erfolgskontrollbogen

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



KAERNTEN 

Kursbeurteilung

... Ihre Meinung zählt!

WIFI Partnernet, Lernplattform - WIFI Trainerweiterbildung (Pflichtseminar)
(VANR: 13503027)

Trainer: Mag. Gerald Stoiser Gegenstand: WIFI Partnernet, Lernplattform - WIFI Trainerweiterbildu...

Fragen zum Trainer

... ist fachlich kompetent

... drückte sich klar und verständlich aus

... ging auf Fragen ein

... hat den Unterricht interessant gestaltet

... förderte ein positives Lernklima

Inhalt

Die Inhalte sind aktuell und haben meinen Erwartungen entsprochen

ELVIS

ELVIS steht für Elektronisches Veranstaltungsinformationssystem. Ein Medienturm in jedem Lehr- und Funktionsraum ersetzt Geräte wie Overheadprojektor, Fernseher, CD-Player, Videorekorder, Radio, etc. Zusätzlich können Dokumente leicht und einfach eingescannt werden. ELVIS ist mit der Veranstaltungssoftware VAMA verknüpft und inkludiert einen Internetzugang. Die Kursmappe in Schriftform wird abgelöst, und die Trainer erhalten attraktive Werkzeuge zur Gestaltung und Administration ihrer Vorträge. Die Daten werden im Minutentakt aktualisiert. Anwesenheitslisten und Arbeitsbericht werden nur noch mit ELVIS geführt.



Ergebnisbericht

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

Generalversammlung

Die Generalversammlung ist die 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 Bildungsbau- steine, 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.



Qualität und Erfolg

Glossar

Great Place To Work®

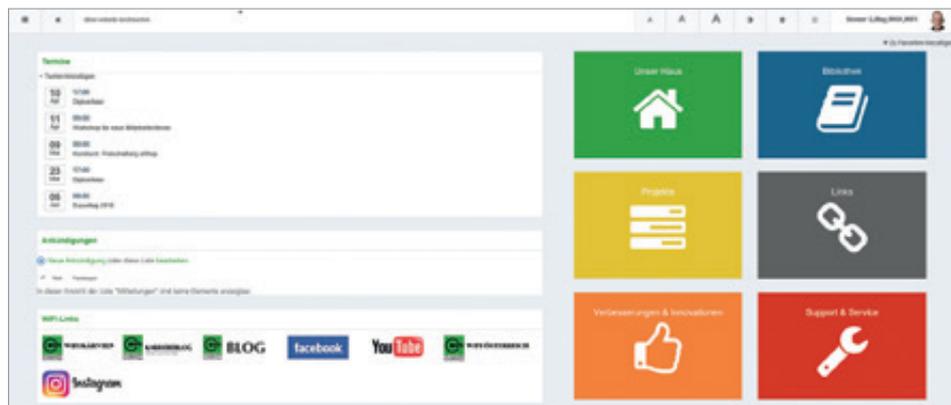
Great Place to Work® arbeitet seit 30 Jahren mit führenden Unternehmen aller Branchen auf der ganzen Welt zusammen, um vertrauensbasierte, leistungsfähige Arbeitsplatzkulturen zu identifizieren, aufzubauen und sichtbar zu machen. Über die Trust Index® Befragung und Culture Audit® Evaluierung wird Organisationen 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. Siehe 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://wifiiintranet/Seiten/Startseite.aspx>



Investitionsplanung

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

Kodex

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

Kundenrückmeldekarten

Die Kundenrückmeldekarten werden am Anfang jedes Kurses an die Kunden ausgeteilt und stehen zusätzlich in speziellen Stehern zur freien Entnahme an den WIFI-Standorten. Sie bieten dem Kunden jederzeit die Möglichkeit, eine Rückmeldung an das WIFI zu formulieren. Die Steher finden sich immer prominent positioniert in den Eingangsbereichen der Standorte.

Meine Meinung / Meine Ideen / Meine Vorschläge:



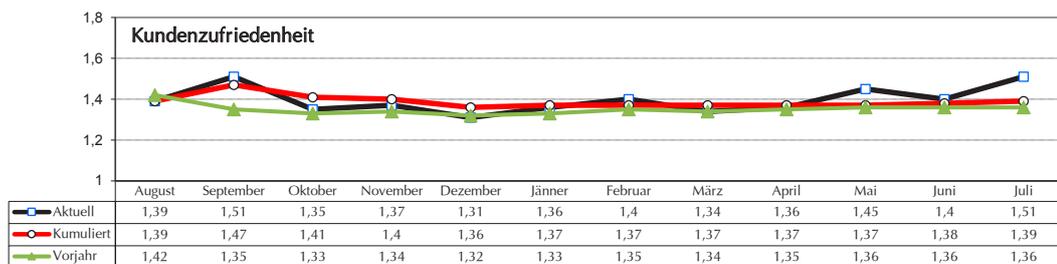
Angaben zu Ihrer Person (freiwillig):	Angaben zur besuchten WIFI-Veranstaltung (freiwillig):
Name _____	Veranstaltung _____
Adresse _____	_____
Telefon _____	_____
E-Mail _____	_____
Datum: _____	Wünschen Sie eine Rückmeldung? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

www.wifi.at WIFI Kärnten

Glossar

Kundenzufriedenheit

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



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 Strategieverreichung 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.



Qualität und Erfolg

Glossar

Mitarbeiterprofil

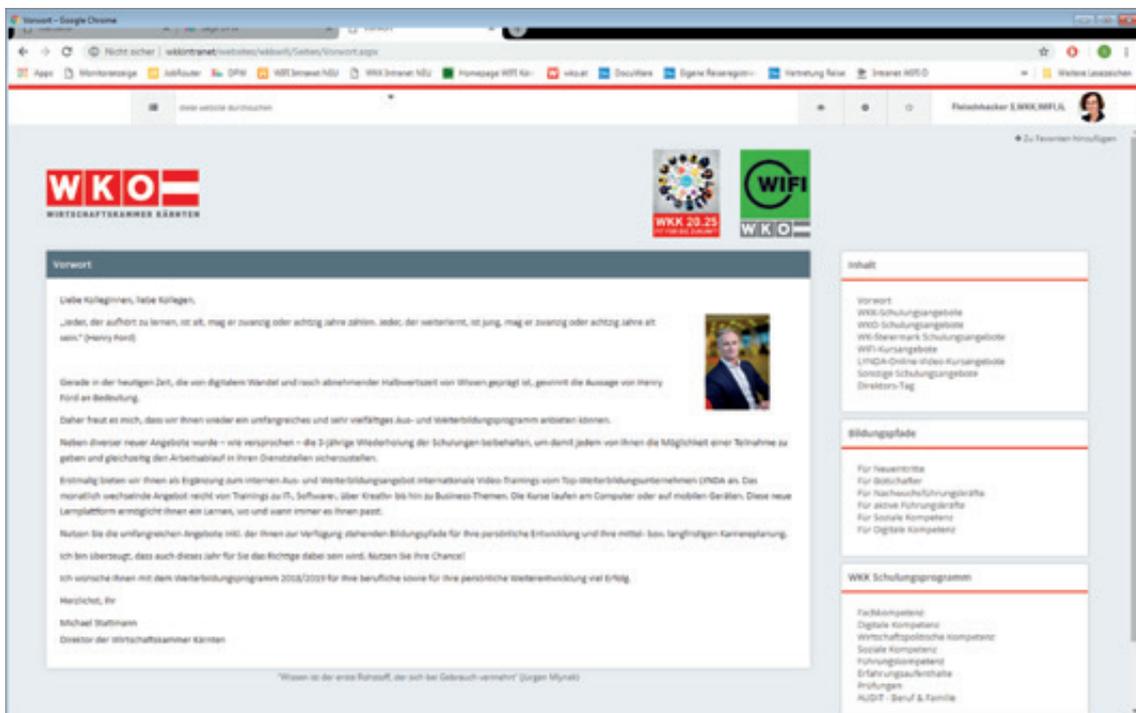
Zeigt die Qualifikationen, Kompetenzen und Erfahrungen jedes einzelnen Mitarbeiters.

Für Mitarbeiter: Siehe H:\Wifi\WINDATA\Mitarbeiterprofile

Mitarbeiterschulungsprogramm

Auszug aus dem Mitarbeiterschulungsprogramm mit Online Anmeldung.

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





Ihr Weg zur Achtsamkeit
Erkennen Sie sich selbst mit Meditation und Achtsamkeit

03. April 2018

Sehr geehrter Herr Mag. Spöler,

sehen Sie sich in der Flut von E-Mails, WhatsApp-Nachrichten, Meetings und Terminen auch manchmal nach einer Auszeit? In der Diplom-Ausbildung Meditations- und Achtsamkeitslehrer erfahren Sie, wie Sie sich diese im Alltag nehmen und mit Meditations- und Achtsamkeitstechniken zu mehr Bewusstheit und zu sich selbst finden.

Im Newsletter erfahren Sie außerdem, warum Sie sich jetzt auf die EU-Datenschutz-Grundverordnung, die mit 28. Mai 2018 in Kraft tritt, vorbereiten sollen und welche aktuellen Kurstipps wir sonst noch für Sie auf Lager haben.

Viel Spaß bei der Lektüre wünscht Ihnen

Ihr WIFI Kärnten



Neue Karrierechancen mit Matura

Sichern Sie sich im WIFI Kärnten mit nur vier Prüfungen die Berufsmatura!

[mehr](#) [eShop](#)

[Kurstipps](#) [Erfolgsgeschichte](#) [Kursbuch](#)

1. Lehrgang Coaching
2. Immobilienmakler-Assistent
3. Diplomlehrgang Druckdesign
4. Lehre mit Matura
5. Elektrotechnische Sicherheitsvorschriften
6. Passa & more
7. Fachwissen Alarmanlagen
8. Wine News aus Slowenien
9. Konfliktbewältigung
10. ECCL-Standard
11. Spanisch für den Urlaub



"Ich habe gelernt, welchen Einfluss die soziale Kompetenz auf ein Projekt hat", sagt Ing. Christoph Egger über den Lehrgang Projektmanagement.



Online blättern oder gedrucktes Exemplar [bestellen!](#)

[f](#) [YouTube](#) [Instagram](#)

[Impressum](#) [Kontakt](#) [Abmelden](#)

Newsletter

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

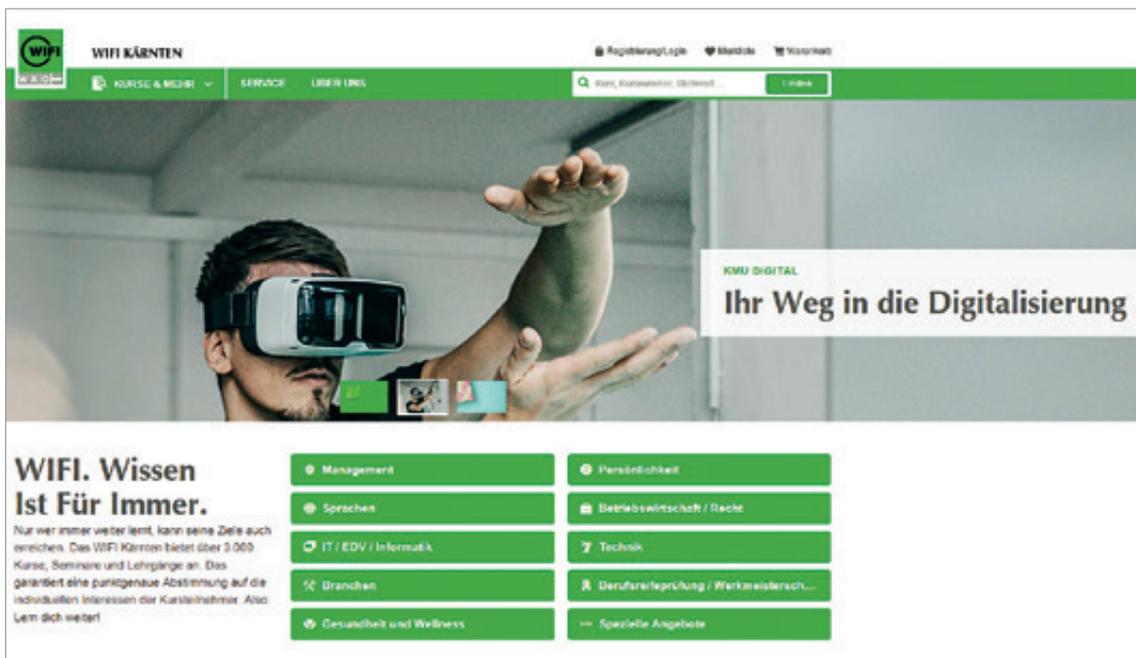


Qualität und Erfolg

Glossar

Online Kursbuch

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



Perugia

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

Weitere Informationen: www.unistrapg.cvcl.it

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.



Qualitätsbericht

Der monatliche Qualitätsbericht fasst die wichtigsten Qualitätsparameter des WIFI Kärnten zusammen. Als Beispiel siehe Anhang 2.
Für Mitarbeiter: Siehe WIFI Intranet – Qualitätsberichte



Qualität und Erfolg

Glossar

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.

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

- Institutsleiter
- Qualitätsmanager
- Leiterin des Kundencenters
- Technischer Betriebsleiter
- Ein/e Mitarbeiter/in aus den Schulungsreferaten (jeweils für ein halbes Jahr)
- Ein/e Leiter/in eines Schulungsreferates (jeweils für ein halbes Jahr)
- Ein Vertreter der Bezirksstellen

Der beste Vorschlag wird im Rahmen des jährlichen Sommerfestes prämiert. Die Qualitätsrunde wählt den besten Beitrag aus den Einträgen in der Kategorie „Verbesserungen“.



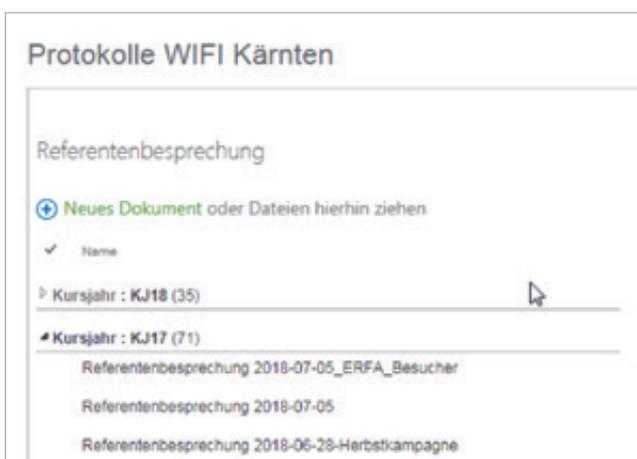
Referentenbesprechung

Wöchentliche Besprechung aller Dienststellenleiter

- Schulungsreferate
- Firmenkundenservice
- Technische Betriebsleitung
- Kundencenter
- Qualitätsmanagement
- Marketing
- TAZ

jeweils am Donnerstag 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.



Qualität und Erfolg

Glossar

SCHLÜSSELERGEBNISSE

Auftrag	Gewichtung	Schlüsselergebnis	Vorjahr	Zielvorgabe	Istergebnis	Teilziel- erreichung	Gesamtziel- erreichung
Wirtschaftlicher Auftrag der WK	50%	30% Betriebsergeb. EGT	160.223	176.098	503.670	120%	36%
		20% Deckungsgrad	93,00%	100,00%	108,81%	109%	22%
Bildungspolitischer Auftrag der WK	50%	12% Absagequote	6,03%	5,50%	4,56%	120%	14%
		8% Teilnehmererg.	10,65%	10,80%	10,52%	0%	0%
		10% AMS Marktanteil	34,2%	34,00%	33,90%	100%	10%
		10% Budgets TAZ & TAK	567.965	593.820	529.955	110%	11%
		10% Qualität	1,36	1,37	1,39	99%	10%
						Gesamt	103%

- **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

Stabsbataillon 7

Das Stabsbataillon 7 ist die „Logistik Einheit“ der 7. Jägerbrigade. Seit dem Jahr 2000 besteht zwischen dem WIFI Kärnten und dem StabsBat 7 eine zivile Partnerschaft. Siehe: www.igs7.at

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. 3000 Stammkunden.

Stellenbeschreibung

Das Beispiel zeigt die Stellenbeschreibung für die Stelle „Leiter Kundencenter“
Für Mitarbeiter: Siehe WIFI Intranet – Stellenbeschreibungen

 Qualitätsdokument WIFI Kärnten GmbH		Mitarbeiter		Kundenbezogene Ergebnisse Mitarbeiterbezogene Ergebnisse Gesellschaftsbezogene Ergebnisse		Schlüssel- ergebnisse	
Stellenbeschreibung Verantwortlich: Görgel Erstellt/Geändert am: 20.08.03 HFQM Kriterium: Ja		Führung Politik und Strategie Partner und Ressourcen		Prozesse			
Stellen besetzt von Vorgesetzte Stelle Zu führende Stellen		ReferatsmitarbeiterIn Referatsleiter Ev. Lehrling					
MitarbeiterIn Schulungsreferat	Verantwortung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimierung der Büroorganisation ➤ Terminmanagement ➤ Dokumentation und Archivierung der Dokumente ➤ Vorgänge der Mitarbeiterverwaltung 					
	Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erledigung der Referatspost ➤ Vor- und Nachbereitung von Dienstreisen ➤ Telefondienste (Auskünfte, Buchungen, Reklamationen) ➤ Periodische, interne Abrechnungen (z.B. Kopien) ➤ Werkvertragsbearbeitung (Kontrolle, Vorkontierung) ➤ Unterstützung bei Kursprogrammplanung ➤ Erstellen von Directmailings ➤ Skriptenverwaltung ➤ Büroorganisation ➤ Archivierung und Ablage von Dokumenten ➤ Bestellwesen (Verbrauchsmaterialien, Bücher etc.) ➤ Vorbereitung und Organisation von Veranstaltungen ➤ Vorbereitung und Organisation von Prüfungen ➤ Vorbereitung von Offerten ➤ Terminorganisation 					
Kompetenzen		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Terminvereinbarungen ➤ Bestellungen ➤ .. 					



Qualität und Erfolg

Glossar

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 2020

Gemeinsames Strategiepapier aller Landes WIFIs und des WIFI Österreich.
Für Mitarbeiter: Siehe WIFI Intranet – Strategie

Talenteakademie

Mit der Talenteakademie – Team Kärnten wird das Angebot um einen wichtigen Baustein ergänzt. Diese Einrichtung konzentriert sich auf wenige, talentierte Spitzenlehrlinge und begleitet diese auf dem Weg zu ihren beruflichen Bestleistungen. Vorbild und Modell dafür sind Fördereinrichtungen des Spitzensports. Siehe 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. 4.000 Schüler getestet.

Das TAZ wurde im Herbst 2011 eröffnet. Seit dem Jahr 2015 wird zusätzlich eine Online-Potenzialanalyse angeboten: Maturanten bzw. Schul- oder Studienabbrecher, die vor einer Ausbildungs- oder Berufsentscheidung stehen, können ihre nächsten Schritte anhand dieses fundierten und objektiven Testverfahrens absichern.
Siehe www.taz.at





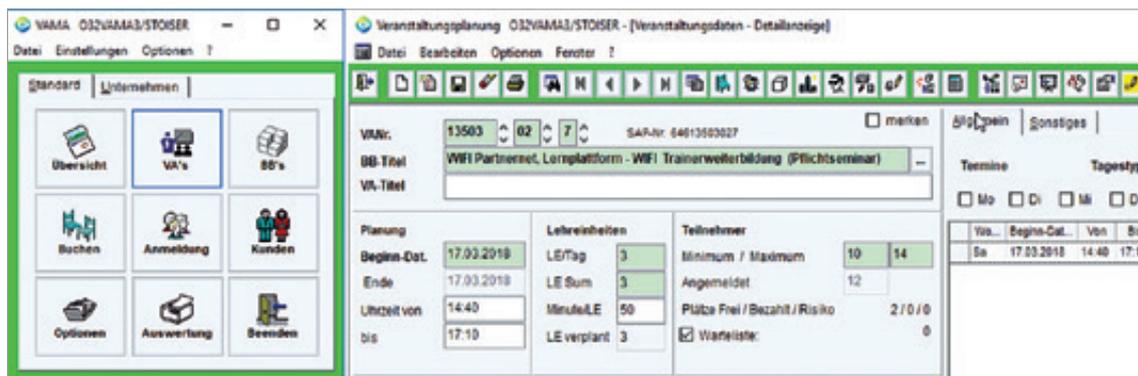
Qualität und Erfolg

Glossar

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 Netzwerk

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

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

Grundlage für das WIFI Netzwerk ist der Kodex der Zusammenarbeit.

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

WIFI ÖSTERREICH

KURSE UND MEHR SERVICE UBER UNS Wien Kurs, Kursnummer, Suchbegriff ... Finden

BILDUNG DER WIRTSCHAFT
WKO-Bildungspfade:
Chancen für alle

WIFI. Lern dich weiter.
Nur wer immer weiter lernt, kann seine Ziele erreichen. Die WIFIs bieten mehr als 32.000 Kurse, Seminare und Lehrgänge in ganz Österreich. Weiterbildung für alle Branchen - praxisnah und auf den Punkt.

- Management
- Sprachen
- IT
- Branchen
- Spezielle Angebote
- Persönlichkeit
- Betriebswirtschaft
- Technik
- Berufsmatura / Privatschulen

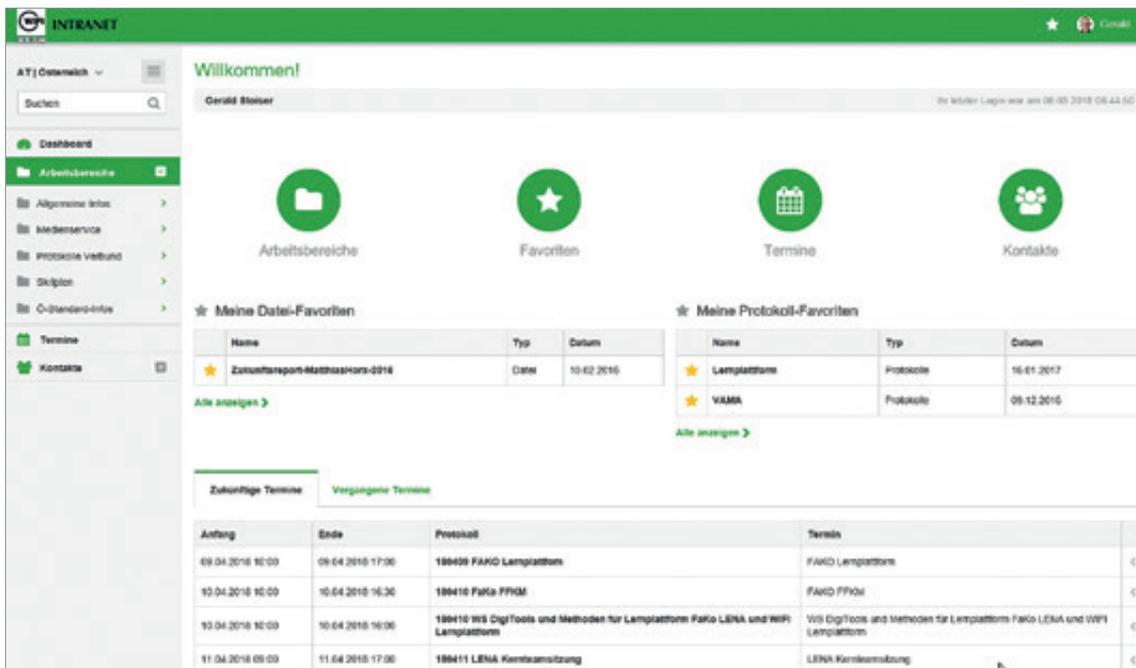


Qualität und Erfolg

Glossar

WIFI Netzwerk Intranet

Gemeinsame elektronische Wissensplattform aller Landes WIFI.
Für Mitarbeiter: siehe <http://intranet.wifi.at>



WIFI International GmbH

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

Weitere Informationen: www.wifi.eu



QUALIFIZIERUNG,
INTERNATIONALISIERUNG,
UNTERNEHMERSUPPORT.

WIFInews

100 neue Bildungspfade für top ausgebildete Fachkräfte

Die Initiative „Bildung der Wirtschaft“ von WIFI und WKO ermöglicht von der Lehre bis zur Hochschulbildung durchgängige Bildungspfade für vielfältige Berufsbilder. Die Verknüpfung von schulischen und beruflichen Kompetenzen sichert Unternehmen hoch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die ersten 25 von 100 Bildungspfaden von Digital Business über Food&Beverage-Management und Mechatronik bis hin zu E-Commerce und Unternehmertum liegen bereits vor.



WIFI-Präsident Dr. Christoph Leitl (2. von links) präsentiert mit den Präsidenten der Landesverbände die neuen Bildungspfade. Von links: Arnold Hettich (Bildung), Dr. Ingrid Böhmer (WKO), Mag. Beate Krammer (WKO), Ing. Josef Frank (Steiermark) und Ing. Peter Vassallo (Burgenland).

im GESPRÄCH



zum Thema
Durchlässigkeit
WIFI-KURATOR
Mag. Markus Raml

Was bedeutet Durchlässigkeit in der Bildung?
Durchgängige Bildungspfade bieten die Möglichkeit, sich im wichtigsten Bildungssystem in Österreich ohne Sachzeugen weiterzubilden. Egal, ob jemand den Bildungsweg als Lehrling oder in der Schule beginnt, soll er oder sie sich beruflich in jeder – auch akademischen – Richtung entwickeln können. In Kooperation mit unseren Hochschulpartnern bieten wir am WIFI auch Personen ohne Matura, aber mit Berufserfahrung die Chance auf einen akademischen Abschluss.

Warum sind durchgängige Bildungspfade wichtig?
Canada ist Zentren der Digitalisierung kommt es darauf an, darin lernen dazu auszubilden und sich den Herausforderungen des Wandels zu stellen. Wenn auch Fachkräfte in viele Richtungen weiterentwickeln können, hilft es ihnen leicht bei den Kompetenzanforderungen. Das wissen auch die Österreicherinnen: Laut einer IMA-Studie sind 77 Prozent davon überzeugt, dass die Durchlässigkeit von Bildungswegen künftig noch relevanter wird.

Welche Rolle spielt dabei das WIFI?
Das WIFI als Vorkooperationspartner Nummer eins der österreichischen Wirtschaft hat gemeinsam mit anderen Bildungspartnern der Wirtschaftskammer Bildungspfade entwickelt, die die größte Weiterentwicklung unterstützen. Das sind individualisierte Angebote für Karrierewege, die vom Lebenscheck über Lehre und berufliche Weiterbildung bis hin zum akademischen Abschluss reichen. Fachkräfte orientieren sich damit genau jene Kompetenzen, die in der Wirtschaft gebraucht werden.

Danke für das Gespräch!

Rund 500.000 ÖsterreicherInnen absolvieren pro Jahr Bildungspfade der Wirtschaft in Anspruch. Gleichzeitig suchen zwei Drittel der heimischen Unternehmen dringend qualifizierte Fachkräfte. „Das WIFI Österreich hat gemeinsam mit anderen Bildungseinrichtungen der WKO koordinierte Angebote für Karrierewege zusammengestellt, die auf allen Ebenen neue Türen und Chancen für alle öffnen“, erklärt WIFI Österreichs Präsidentin Prof. Dr. Michaela Landeshörmann. „Ausgehend von Unternehmens-, Potenzialanalysen und Berufsberatungen garantieren wir maximale Durchlässigkeit in der Weiterführung von der Lehrausbildung über berufsbildende Schulen und berufliche Erwachsenenbildung bis hin zu akademischen Angeboten wie dem Master of Science.“

Zukunftschancen wachsen
„Mit den neuen Bildungspfaden geben wir Zukunftschancen, wenn es um die Verknüpfung von schulischer Bildung und hoch spezialisierten beruflichen Ausbildung geht“, betont WKO-Präsident Dr. Christoph Leitl bei der Vorstellung der Initiative „Bildung der Wirtschaft“ Ende 2017. „Wir agree damit bereits eingeführten Pfaden, denn die Lehre ist keine Sackgasse, sondern steckt voller Chancen!“

Beispiel: Bildungspfad E-Commerce
Ganz aktuell können sich Interessierte etwa anhand des Bildungspfades E-

Commerce für die Anforderungen des zunehmend digitalisierten Marktes ausbilden. Ausgehend vom ab Sommer 2018 neuen Lehrauftrag zum/zu E-Commerce-Kaufmann/-Frau bietet das WIFI maßgeschneiderte, berufsbegleitende Weiterbildungen in Digital Marketing oder IT Security. Handelt es sich um Absolventen mit Bildungswahlleistungen absolvieren schließlich an der Berufsakademie Handel von WIFI, FHO Wien der WWU und der WKO-Sparten Handel ihrem Master in Handel. Seine Verkaufsmangement, 23 Bildungspfade in den Bereichen Business, Tourismus, Produktion und Technik, Transport und Verkehr, IT, Bau und Handel und bereits komplett. Im Ende 2018 sollen weitere 75 Berufskammern.

Keine Sackgasse mehr
Das Bildungspfad „Bildung der Wirtschaft“ bietet mit den neuen Bildungspfaden Abschlüssen, die strukturiert aufeinander abgestimmt sind und nahtlose Übergänge gewährleisten. Es gibt keine Sackgassen mehr. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist die 2016 eingeführte Nationale Qualifikationsrahmen (NQR), der formale und nicht formale Bildungspfade vergleichbar macht – unabhängig davon, ob die Lernenden in der Schule oder etwa in der beruflichen Erwachsenenbildung erbracht wurde. „In Zukunft wird es noch mehr darauf ankommen, was jemand wirklich kann“, betont Landeshörmann. „Denkbar sind Trans-

Wussten Sie, ...

... dass die Lehre nach wie vor die beliebteste Basis für Unternehmens- und berufliche Profikarrieren ist? Rund 40 Prozent aller Führungspersonen in der Wirtschaft sind mit Lehrausbildung und -abschluss gestartet. Nach Jahren mit rückläufigen Zahlen gibt es nun auch wieder mehr Bewerberinnen und Bewerberinnen bei den Lehrausschreibungen und steigendem Ende Oktober 2017 stiegen 4,2 % mehr junge Leute in unsere Lehre als im Jahr zuvor.

... dass die Kombination von Bildung und Gleichwertigkeit von Bildungswegen wichtig. Die Bildungspfade bilden genau das ab und bieten Fachkräften die besten Chancen, sich nach individueller Bedarf zu orientieren.



Quelle: Bildungswirtschaft.at

WIFInews
Die WIFInews sind gedruckte, vierseitige Informationsfolder, die an Führungskräfte, HR-Manager, Journalisten und Entscheidungsträger der Wirtschaft versandt werden.

Die WIFInews erscheinen viermal pro Jahr und berichten über aktuelle Themen der Personalentwicklung und Neuerungen aus den WIFI's.



Qualität und Erfolg

Glossar

WIFI International GmbH

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

Siehe: www.wifi.eu

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Monats- berichte

Ergebnisbericht	134
Veranstaltungsstatistik	136
Qualitätsbericht	137
Anteil der Kundengruppen	138



Qualität und Erfolg

Ergebnisbericht

11.10.2018

August 2017 - Juli 2018

	WIFI Kärnten GmbH			Test- und Ausbildungszentrum		
	PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
Erl. OFF Privatkd.	4.771.767,09	4.662.362,88	-109.404,21	0,00	0,00	0,00
Erl. OFF Firmenkd.	2.782.717,91	2.677.686,99	-105.030,92	0,00	0,00	0,00
Erlöse FIT	542.000,00	608.642,25	66.642,25	0,00	0,00	0,00
Erlöse AMS	7.093.000,00	8.602.574,14	1.509.574,14	0,00	0,00	0,00
Sonstige Erlöse	36.570,00	34.105,83	-2.464,17	98.366,80	88.946,38	-9.420,42
Summe Nettoerlöse	15.226.055,00	16.585.372,09	1.359.317,09	98.366,80	88.946,38	-9.420,42
Werbung/Schulung	173.852,22	130.511,04	-43.341,18	0,00	525,00	525,00
Material	620.315,21	587.590,70	-32.724,51	33.263,58	17.516,85	-15.746,73
Honorare	5.274.305,60	5.955.741,42	681.435,82	0,00	0,00	0,00
Bewirtung	95.453,21	99.191,48	3.738,27	3.447,00	0,00	-3.447,00
Skripten	309.016,49	297.433,94	-11.582,55	0,00	26,19	26,19
Raummiete	159.077,44	216.216,16	57.138,72	0,00	0,00	0,00
Ausb. Beihilfen	646.803,50	846.138,27	199.334,77	0,00	0,00	0,00
Sonstige Kosten	727.636,29	970.765,13	243.128,84	67.070,00	59.010,01	-8.059,99
Summe direkte Kosten	8.006.459,96	9.103.588,14	1.097.128,18	103.780,58	77.078,05	-26.702,53
VA-Service SaKo+PK	638.447,21	634.370,06	-4.077,15	12.558,36	12.201,13	-357,23
SV-Bearbeit. SaKo+PK	84.470,36	112.085,28	27.614,92	952,88	0,00	-952,88
Buch./Rewe SaKo+PK	65.756,92	79.021,80	13.264,88	14.478,12	9.836,28	-4.641,84
Mahnwesen SaKo+PK	39.183,18	50.924,28	11.741,10	8.540,90	8.034,69	-506,21
Kundenserv. SaKo+PK	304.333,59	398.488,20	94.154,61	66.833,50	62.872,35	-3.961,15
Raumkosten SaKo+PK	2.436.993,58	2.335.240,28	-101.753,30	62.187,24	59.539,16	-2.648,08
Summe GK d. Veranst.	3.569.184,84	3.610.129,90	40.945,06	165.551,00	152.483,61	-13.067,39
DB (Veranst.basis)	3.650.410,20	3.871.654,05	221.243,85	-170.964,78	-140.615,28	30.349,50
Kosten Referate	2.214.572,91	2.187.223,03	-27.349,88	202.855,47	210.802,73	7.947,26
DB Referatsbasis	1.435.837,29	1.684.431,02	248.593,73	-373.820,25	-351.418,01	22.402,24
Ü/U-Hilfs-KST	0,00	-138.429,61	-138.429,61	0,00	-9.761,86	-9.761,86
Marketingkosten	526.788,26	579.053,81	52.265,55			
DB WIFI	909.049,03	1.243.806,82	334.757,79	-373.820,25	-341.656,15	32.164,10
Institutsleitung	464.607,44	449.132,45	-15.474,99			
EDV SaKo+PK	260.658,85	239.375,94	-21.282,91			
Pensionen	99.885,00	91.029,62	-8.855,38			
Förderungen	92.200,00	42.593,61	-49.606,39			
BE WIFI (EGT) v. Ext	176.097,74	506.862,42	330.764,68	-373.820,25	-341.656,15	32.164,10
Verr.DL WKK	176.097,74	166.992,83	-9.104,91			
BE WIFI v.Steu.n.Ext	0,00	339.869,59	339.869,59	-373.820,25	-341.656,15	32.164,10
kalkulatorische Kosten	0,00	-25.625,74	-25.625,74			
WIFI FI-Ergebnis	0,00	365.495,33	365.495,33	-373.820,25	-341.656,15	32.164,10

Talenteakademie			WIFI (inkl. TAZ und TAK)		
PLAN	IST	Abw(Abs)zP	PLAN	IST	Abw(Abs)zP
0,00	0,00	0,00	4.771.767,09	4.662.362,88	-109.404,21
0,00	0,00	0,00	2.782.717,91	2.677.686,99	-105.030,92
0,00	0,00	0,00	542.000,00	608.642,25	66.642,25
0,00	0,00	0,00	7.093.000,00	8.602.574,14	1.509.574,14
0,00	0,00	0,00	134.936,80	123.052,21	-11.884,59
0,00	0,00	0,00	15.324.421,80	16.674.318,47	1.349.896,67
0,00	0,00	0,00	173.852,22	131.036,04	-42.816,18
0,00	0,00	0,00	653.578,79	605.107,55	-48.471,24
0,00	0,00	0,00	5.274.305,60	5.955.741,42	681.435,82
0,00	64,26	64,26	98.900,21	99.255,74	355,53
0,00	0,00	0,00	309.016,49	297.460,13	-11.556,36
0,00	0,00	0,00	159.077,44	216.216,16	57.138,72
0,00	0,00	0,00	646.803,50	846.138,27	199.334,77
0,00	0,00	0,00	794.706,29	1.029.775,14	235.068,85
0,00	64,26	64,26	8.110.240,54	9.180.730,45	1.070.489,91
0,00	95,97	95,97	651.005,57	646.667,16	-4.338,41
0,00	0,00	0,00	85.423,24	112.085,28	26.662,04
0,00	0,00	0,00	80.235,04	88.858,08	8.623,04
0,00	46,83	46,83	47.724,08	59.005,80	11.281,72
0,00	366,45	366,45	371.167,09	461.727,00	90.559,91
0,00	475,23	475,23	2.499.180,82	2.395.254,67	-103.926,15
0,00	984,48	984,48	3.734.735,84	3.763.597,99	28.862,15
0,00	-1.048,74	-1.048,74	3.479.445,42	3.729.990,03	250.544,61
220.000,00	189.307,74	-30.692,26	2.637.428,38	2.587.333,50	-50.094,88
-220.000,00	-190.356,48	29.643,52	842.017,04	1.142.656,53	300.639,49
			0,00	-148.191,47	-148.191,47
			526.788,26	579.053,81	52.265,55
-220.000,00	-190.356,48	29.643,52	315.228,78	711.794,19	396.565,41
			464.607,44	449.132,45	-15.474,99
			260.658,85	239.375,94	-21.282,91
			99.885,00	91.029,62	-8.855,38
			92.200,00	42.593,61	-49.606,39
-220.000,00	-190.356,48	29.643,52	-417.722,51	-25.150,21	392.572,30
			176.097,74	166.992,83	-9.104,91
-220.000,00	-190.356,48	29.643,52	-593.820,25	-192.143,04	401.677,21
			0,00	-25.625,74	-25.625,74
-220.000,00	-190.356,48	29.643,52	-593.820,25	-166.517,30	427.302,95



Qualität und Erfolg

Veranstaltungsstatistik

Veranstaltungsstatistik (auf Basis der Terminliste) August 2017 bis Juli 2018

Veranstaltungsbeginn					Vorjahr				Änderung TN Std
	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	
begonnene Veranstaltungen	2.310	26.162	118.864	1.688.011	2.278	27.945	123.570	1.683.368	0%
Absagen	VA	TN			VA	TN			
abgesagte Veranstaltungen	695	1.251			815	1.775			
Absagequote	23,13%	4,56%			26,35%	5,97%			
Referate	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
Management, BWL, Marketing	198	3.536	8.133	151.749	195	3.525	7.608	158.984	-5%
BRP, LmM	149	1.992	11.429	145.416	156	2.083	12.168	150.754	-4%
Metall, Schweißen, Elektronik	432	3.097	15.110	153.353	333	2.916	12.832	141.761	8%
Gewerbe, Verkehr, Bau	392	4.666	16.692	249.769	413	5.317	19.387	289.479	-14%
Sprachen, Tourismus, Trainerwb.	256	2.581	5.953	81.084	261	2.628	7.042	82.308	-1%
Gesundheit, Schönheit	125	1.052	6.979	92.083	136	1.142	5.640	67.779	36%
Recht, Sekretariat, IT, QM	307	2.984	7.497	95.754	306	3.501	7.714	105.947	-10%
öffentliche Aufträge	155	1.915	57.486	808.565	135	1.752	53.246	663.408	22%
TAZ	214	3.605	2.670	45.236	210	3.568	2.563	43.759	3%
sonst	100	883	1.560	7.883	94	1.234	1.039	9.315	-15%
gesamt	2.328	26.311	133.508	1.830.892	2.239	27.666	129.238	1.713.494	7%
Bereiche	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
offene Veranstaltungen	1.903	22.247	63.668	857.362	1.914	23.864	63.483	859.373	0%
Firmenintertraining	239	1.739	4.919	31.351	156	1.539	3.300	38.437	-18%
AMS	186	2.325	64.922	942.179	169	2.263	62.455	815.684	16%
gesamt	2.328	26.311	133.508	1.830.892	2.239	27.666	129.238	1.713.494	7%
Veranstaltungsort	VA	TN	VA Std.	TN Std.	VA	TN	VA Std.	TN Std.	Änderung TN Std
WIFI - Hauptgebäude	738	8.113	35.094	465.716	725	8.318	35.221	477.632	-2%
Technikzentrum	696	6.756	32.856	383.221	711	8.072	34.832	412.163	-7%
Bauakademie Lehrbauhof	164	2.358	8.675	156.148	169	2.555	9.459	162.019	-4%
TAZ	242	3.880	3.503	53.941	227	3.732	4.067	62.796	-14%
Villach	250	3.035	25.336	362.960	224	2.821	20.682	285.868	27%
Wolfsberg	127	796	7.057	68.381	49	539	3.825	48.546	41%
Spittal	78	970	8.870	110.253	81	1.011	9.444	114.775	-4%
sonst	355	4.577	12.117	230.272	384	4.753	11.709	149.695	54%
gesamt	2.650	30.485	133.508	1.830.892	2.570	31.802	129.238	1.713.494	7%



Qualität und Erfolg

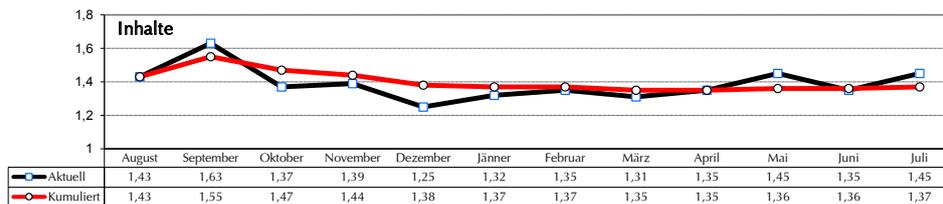
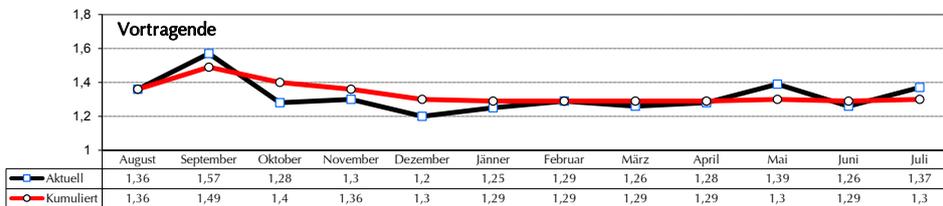
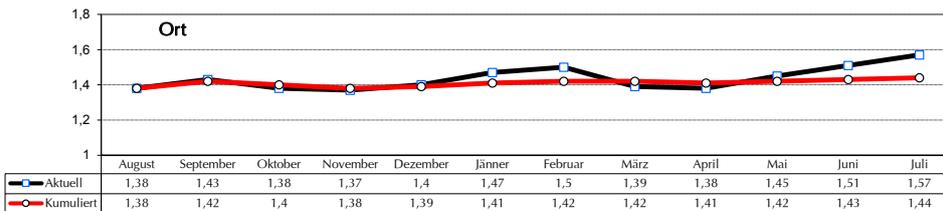
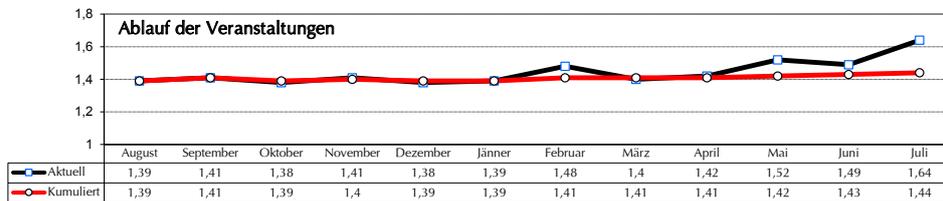
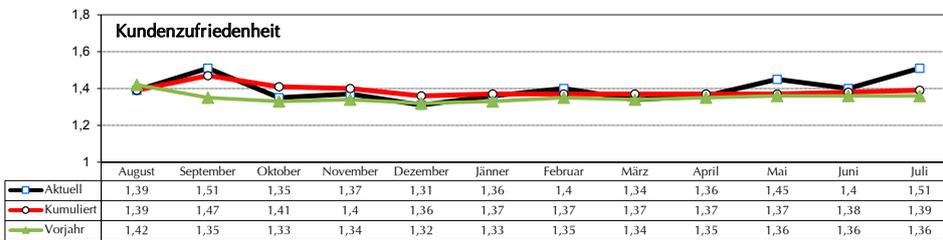
Qualitätsbericht

WIFI Kärnten GmbH.
Juli 2018

Erstellt von
Mag. Gerald Stoiser

Zeitraum		Datenbasis		
Von	Bis	Ausgewertete EKB's	Ausgegebene EKB's (Mails)	Quote
1. Aug 17	31. Jul 18	6275	16094	39%

Weiterempfehlungsrate
94,07%





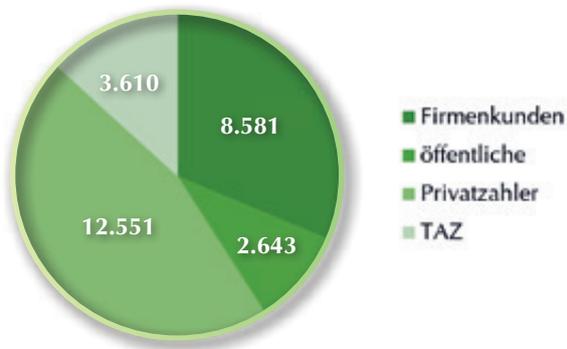
Qualität und Erfolg

Anteil der Kundengruppen

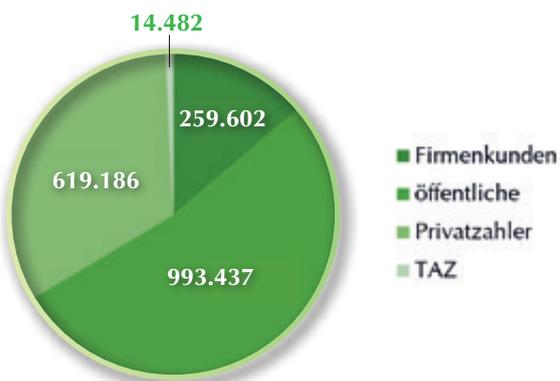
	Teilnahmen		Teilnehmerstunden		Std/Teilnahme
Firmenkunden	8.581	31,3%	259.602	13,8%	30
öffentliche	2.643	9,7%	993.437	52,7%	376
Privatzahler	12.551	45,8%	619.186	32,8%	49
TAZ	3.610	13,2%	14.482	0,8%	4
gesamt	27.385		1.886.707		69

Buchungen zwischen 1.8.2017 und 31.7.2018

TEILNAHMEN



TEILNEHMERSTUNDEN





Qualität und Erfolg

Verzeichnis relevanter Dokumente

TITEL

VERFASSER

WIFI Kärnten 2020 Strategie, Vision & Leitbild	Mag. Andreas Görgei
WIFI 2020 Gemeinsame Strategie der Wirtschaftsförderungsinstitute der Wirtschaftskammern Österreichs	WIFI Österreich
Kodex Version 3.0 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 2017)	Assessorenteam EFQM
WIFI Kursbuch 2017/2018	WIFI Kärnten
WIFI Österreich Managementbericht 2017/18	WIFI Österreich

Qualität und Erfolg

IM WIFI KÄRNTEN 2018



Qualität und Erfolg

Impressum

WIFI Kärnten GmbH

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

Vorbehaltlich Irrtümer und Druckfehler

Für den Inhalt verantwortlich:
Mag. Andreas Görgei

Layout & Satz: GSB - Grafikdesign Smitty Brandner, Ebenthal

Druck: Steffan-Druck KG, Völkermarkt

Bildcredits: Titelbild und Kapitelaufmacher: fotolia;
andere: WIFI Kärnten, shutterstock, Fritz Press, Foto Waschnig



